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 1
Nombre del Proyecto: ASISTENCIA A SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS EN 20 EMPRESAS A TRAVÉS DE LA EMPRESA DIDÁCTICA.
Fase del Proyecto: Análisis
Actividad de Proyecto: Identificar las necesidades administrativas y operativas del departamento de Recursos Humanos de las empresas a apoyar.
Competencia:

- ✓ 210201048 Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa
- ✓ 220501046 Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de Manejo deinformación.
- ✓ 210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.
- ✓ 240201528 Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- ✓ 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.
- ✓ 210601026 Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística.
- ✓ 240201529 Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con elperfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- ✓ 210601026 Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística
- ✓ 240201529 Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con elperfil Personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- ✓ 230101507 Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividadfísica en los contextos productivos y sociales.
- ✓ 240201526 Enrique low murtra-interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo conprincipios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- ✓ 210201501 Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y losconvenios internacionales.
- ✓ 220601042 Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.
- ✓ 240201524 Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuentasituaciones de orden social, personal y productivo.
- ✓ 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- ✓ 220601501 Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdocon las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- ✓ Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política ynormatividad vigente



www.sena.edu.co

SENAComunica

- ✓ Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores, segúnprocedimientos y políticas establecidas por la organización.
- ✓ Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral yartística
- ✓ Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, deacuerdo con protocolos y cultura organizacional
- ✓ Recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores, segúnrequerimientos de la organización
- ✓ Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdocon necesidades identificadas
- ✓ Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicandoprocedimientos matemáticos
- ✓ Reconocer sistemas de información de acuerdo a necesidades de la organización.
- ✓ Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y elcontexto de desarrollo social
- ✓ Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programasestablecidos por la organización y el entorno
- ✓ Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechoshumanos y fundamentales del trabajo
- ✓ Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas yde su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
- ✓ Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en lainstauración de una cultura de paz
- ✓ Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.

- Duración de la Guía: 3 meses

2. PRESENTACIÓN

El programa "Recursos-Humanos", fue creado con el propósito de poder incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales al campo laboral para contribuir al desarrollo económico social y tecnológico de su entorno y del país, de la misma manera ofrecer a los aprendicesformación en las tecnologías de la información apoyados en internet como canal para ofrecer mayor servicio a los clientes.



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

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

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades Apropiación

Actividades de Reflexión Inicial



Aprendices, las carreras asistenciales cumplen un rol fundamental en todas las organizaciones; por esta razón, los invito a leer la historia "El espejo" que se encuentra en la plataforma en la carpeta material de apoyo de la fase de análisis; posteriormente responda los siguientes interrogantes: ¿Cuál es la importancia de brindar ayuda a los demás? ¿De qué manera un asistente de selección puede apoyar las funciones de sus compañeros y jefes dentro de la organización?

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



Estimado aprendiz, las personas poseemos unas necesidades básicas que son vitales porque contribuyen directa o indirectamente a la supervivencia de cada uno; entonces, de manera individual lo invito a identificar esas necesidades básicas que usted como persona posee y sin las cuales no podría sobrevivir, para ello liste por orden de mayor a menor importancia las cosas materiales e inmateriales que necesita para su existencia.

Después de identificadas argumente su respuesta dando a conocer por qué esas son para usted necesidades esenciales para su vida. Finalmente, responda los siguientes interrogantes:

1. ¿Las organizaciones como las personas poseen necesidades? ¿cuáles cree que son las necesidades?
2. ¿Por qué es importante suplir las necesidades básicas en una organización?
3. ¿De qué manera podemos velar para que las necesidades básicas de una organización se suplan?

1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

DE LAS EMPRESAS A APOYAR.

Querido aprendiz:

Todos tenemos "algo que ver" con los Recursos Humanos.
La Gestión del Recurso o Talento Humano es el conjunto de actividades necesarias para dirigir a las personas o recursos humanos dentro de la empresa, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, salud ocupacional y bienestar, entre otros, que conduzcan a la obtención de valor agregado para la empresa, los empleados y el entorno. Siendo la Gestión del talento

Humano un proceso administrativo basado en los cuatros principios de la administración; Planear, Organizar, Dirigir y Controlar, basados en el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA).

Los procesos de recursos humanos, en particular los que implican la contratación, son una parte esencial de cualquier organización. Y la razón es simple: las personas son los agentes que realizan las tareas y usted tiene que encontrar las personas adecuadas para hacerlas de la manera más eficaz.

Y no sólo en lo que respecta a la contratación y a la selección, sino que, en general, los procesos de RH también deben celar para atraer y retener talentos, definir los beneficios, cargos y salarios, políticas de carrera y formación.

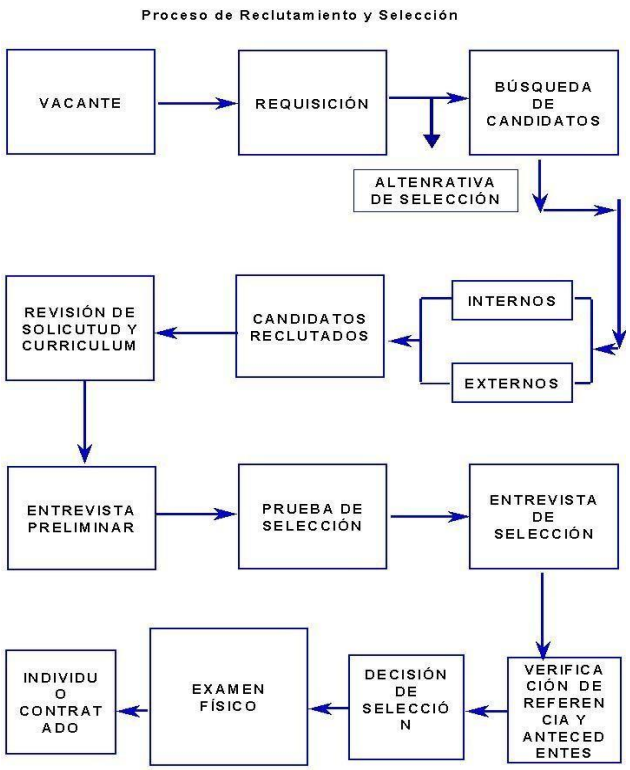
En este artículo, vamos a centrarnos en lo que sucede durante los procesos de Recursos Humanos con fines de contratación. En esos momentos, un gerente de recursos humanos y su equipo van a realizar una serie de pasos para determinar cuál es la persona más adecuada para ocupar un cargo determinado.

Preparamos un ejemplo de flujograma de proceso de RH utilizado para la contratación, vea los detalles.

Pasos y participantes del proceso de recursos humanos para la contratación

Podemos decir que tres participantes clave son parte de este proceso de recursos humanos, que fueron divididos en tres rayas en nuestro diagrama de flujo:

Diagrama de Flujo o Flujograma es un tipo de diagrama que representa en formato visual una secuencia de eventos, pasos de procesamiento y / o decisiones. Originalmente aprobado como un estándar ANSI, diagrama de flujo incluye un conjunto de símbolos muy simple y pequeño, que no están estandarizados; facilita la "captura rápida" del flujo del proceso.



Los participantes del proceso:

El solicitante: Es el colaborador que solicita la contratación y será responsable de la entrevista técnica y de elegir el candidato más adecuado.

Recursos humanos: El equipo de recursos humanos será el encargado de llevar a cabo todo el proceso.

Gerente de Área: El gerente de área es el responsable de la contratación de los empleados y será responsable de los costos de contratación.

Se puede decir que en general, los procesos de Recursos Humanos siguen los siguientes pasos:

1. El solicitante rellena un formulario solicitando el trabajo y lo envía al Director de Área.
2. El Gerente de Área decide si aprueba la solicitud o no.
3. El departamento de RH consulta los currículos seleccionados de los procesos de contrataciónanteriores.
4. El departamento de RH publica la vacante interna y externamente, para recibir más currículos.
5. Después de recibir los currículos, RH añade los nuevos a su clasificación anterior y los envía todosal solicitante.
6. El solicitante los analiza y dice si tiene candidatos aprobados para seguir el proceso de RH. Si nohay currículos apropiados, debe solicitar una nueva selección.
7. Si no es necesario seleccionar nuevos candidatos, el HR llama a los preseleccionados para una entrevista.
8. **Las pruebas y entrevistas** las realiza el departamento de recursos humanos con los candidatos para seleccionar a los que serán entrevistados por el solicitante.
9. El solicitante hace las entrevistas y selecciona a los candidatos que considere más adecuados para el puesto.
10. Ahora el departamento de recursos humanos, de acuerdo con la indicación del solicitante, **selecciona los candidatos**.
11. El departamento de recursos humanos informa a los seleccionados que fueron aprobados, así como también, los próximos pasos del proceso. A continuación, ellos reciben una comunicación formal porcorreo electrónico. El departamento de recursos humanos no se pondrá en contacto con losreprobados, que recibirán una notificación de que no fueron seleccionados y que sus currículos se analizarán en próximas oportunidades.
12. El departamento de recursos humanos envía **un mensaje de bienvenida** al candidato seleccionado y también una lista completa de los documentos requeridos para la contratación.
13. Por último, RH abre una nueva instancia e inicia otros procesos de recursos humanos: el registro yla integración del nuevo empleado.

Como se puede ver, todos estos procesos de recursos humanos son largos y complejos, por esa razón es importante tenerlos descritos de forma adecuada en un diagrama, con la **documentación** y los flujos bien definidos.

De este modo, las responsabilidades son claras y todas las autorizaciones y evaluaciones necesarias ocurren en el momento adecuado, evitando retrasos o refacciones.

I. Actividad EL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

RAP: *Identificar procesos y procedimientos de recursos humanos teniendo en cuenta la política y normatividad vigente.*

Identificar reglamentos y normativa de selección y vinculación de trabajadores, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.

Materiales*: resaltador, lapicero, agenda de notas, papel tamaño carta, marcador borrable y borrador para tablero, computador*

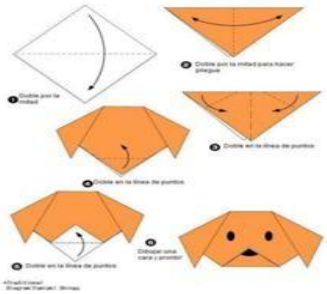
PROCESO: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso"

Aprendiz, el instructor le propondrá 4 actividades para afianzar conceptos del área de recursoshumanos

1. Cuaderno de trabajo o glosario de Términos: El instructor suministrará una hoja de trabajo con variasdefiniciones y usted aprendiz deberá de seleccionar y resaltar los términos que pertenezcan o relacione con el área de talento humano, esta hoja de trabajo debe reposar en sus evidencias de aprendizaje o agenda de notas.

2. Procedimiento: armen el sabueso de la calidad,
Posteriormente enmesa redonda como llego a realizar con éxito dicho origami



II. Actividad: FICHA DE TRABAJO

Aprendiz en parejas realicen una **FICHA DE TRABAJO**; con los procesos de talento humano (selección y contratación); donde deberá de plasmar en un documento en word los siguientes puntos de acuerdo a las Normas de Calidad y documentación de una organización:

1. denominación (nombre procesos)
2. definición (concepto)
3. tareas o actividades que se desempeñan en dichos procesos
4. flujograma.
5. Consultar a un familiar o amigo como fue el proceso para el trabajar en una empresa y describa ese paso apaso.

III. Actividad: La comunicación y sus elementos

RAP: *24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.*

Materiales: *Vasos desechables, cuerda, lapicero, papel tamaño carta, video proyector o marcador borrable y borrador para tablero.*

La comunicación es un factor esencial para la conformación y establecimiento de las relaciones humanas, por tanto, es fundamental darle un manejo efectivo para la consecución de los objetivos trazados en cualquier proceso que iniciemos; partiendo de esto estimados aprendices los invito a desarrollar las siguientes actividades que les permitirá conocerla, para así poder darle un uso estratégico:



1. Aprendices, a continuación, su instructor les propondrá cuatros actividades prácticas con el finde reflexionar sobre la comunicación:

- Teléfono roto: El grupo se dividirá en dos equipos y se organizarán en filas; el primer integrante de cada hilera leerá el mensaje que el instructor les suministrará, posteriormente, deberán pasar el mensaje de un aprendiz a otro hasta llegar al último quien escribirá en el tablero la información que recibió.

- Mensaje simultáneo: Dos voluntarios del grupo deberán salir del ambiente de aprendizaje, mientras que el instructor da cada aprendiz una palabra del mensaje que socializarán de manera unísona a los compañeros ausentes; luego, el instructor hace ingresar a los dos aprendices y el resto delgrupo al mismo tiempo pronuncian la palabra asignada, los voluntarios tratarán de captar el mensaje.
- El muro: Se toman dos voluntarios del grupo, uno será el emisor del mensaje que el instructor le compartirá y otro será el receptor; mientras que el grupo hará el mayor ruido posible tratando de impedir que el mensaje llegue al aprendiz receptor.
- Teléfono de cuerdas: El instructor pedirá a los aprendices que conformen parejas donde unos será el emisor y el otro receptor; luego, les suministrará los materiales (Dos vasos desechables y una cuerda) para la construcción de un teléfono y suministrará los mensajes a emitir. El receptor debe tomar nota de los mensajes y socializarlos.

Al finalizar las actividades, se establecerá una mesa redonda y se discutirán los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué se presentan dificultades para que el mensaje llegue en las diferentes actividades?
- ¿Cómo se podría lograr que el mensaje llegue de manera efectiva?
- ¿Qué elementos pueden reconocer en el proceso de comunicación?

Finalizada la mesa redonda, su instructor hará una presentación sobre la comunicación: concepto, tipos, usos, medios, canales, técnicas, procesos característicos, escenarios, componentes, funciones, barreras, niveles; partiendo de esto, realice el Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos que deberá entregar resuelto a su instructor para su revisión y aprobación.

III. Actividad PERFILES OCUPACIONALES



Aprendiz en la Clasificación Nacional de Ocupaciones en la administración del Recurso Humano la Plataforma del Observatorio Laboral Colombiano es una sencilla herramienta cuya función, en el ámbito académico, es la de difundir la Clasificación Nacional de Ocupaciones de manera cronológica los conocimientos y experiencias adquiridos sobre un tema en particular. **https://observatorio.sena.edu.co/**

Las ocupaciones permiten el encuentro entre la oferta y demanda del mercado laboral, pues marcan la pauta tanto para la calificación del talento humano, como para la determinación de necesidades de los empresarios cuando se abren cargos en las diferentes empresas.

Esta Clasificación es necesaria para la identificación de salidas ocupacionales de los programas de formación para el trabajo, la intermediación laboral, orientación ocupacional, selección del talento humano, estudios de mercado laboral y organización de procesos migratorios.

Esta actividad comprende en elaborar los siguientes Cargos de la Compañía Nómina S.A.S de acuerdo al instructivo suministrado por su instructor.:

1. 2. Gerente recursos humanos.
2. Secretaria de Gerencia
3. Contador.
4. Jefe de Producción
5. Jefe de Mercadeo y Ventas
6. Auxiliar Contable.
7. Auxiliar de Selección
8. Mensajer
   o

Cada Cargo debe tener la siguiente información con su respectiv

1. Nombre del Cargo
2. Descripción: (Código Y Correlativa Dane Sena CIUO)
3. Jerarquía (Área de desempeño, Nivel de Cualificación, Área Ocupacional, Campo Ocupacional)
4. Funciones y Normas.
5. Habilidades.
6. Conocimientos**.**



Esta actividad será cargada en el link evidencia de Perfil de Cargo donde el instructor revisará dará su aprobación; y adicional será guardada en una carpeta denominada evidencias de análisis en su computado.

IV. Actividad RECONCIENDO EL CONCEPTO DE EMPRESA Y RECURSO HUMANO Y SUS ÁREAS

Respetados aprendices, los invito a ingresar a la biblioteca virtual y consultar el libro “CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPRESAS” escrito por Ramiro Antonio Zuluaga G. (https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3200876&query=MISION%2C+VISI%C3%93N%2C+DOFA#) para complementar los conocimientos impartidos en el área técnica de su institución educativa sobre el direccionamiento o planeación estratégica, posteriormente en los grupos de trabajo que ya están conformados para la creación de la empresa diligencien en un documento en Word la siguiente información:

- Nombre de la empresa
- Slogan de la empresa
- Logo
- Tamaño de la empresa
- Actividad económica
- Misión y visión
- Valores
- Principios
- Organigrama
- Manual de funciones
- Productos y/o servicios ofertados
- Matriz FODA



En la fecha definida por la docente de la I.E y la Instructora SENA presente la empresa creada por medio de presentación en Powert Point, Prezi o Powton la herramienta tecnológica con la que mayo afinidad tengan, el equipo de trabajo debe tener los siguientes aspectos a la hora de exponer:

1. Presentación Personal
2. Utilización de Herramienta Tecnológica
3. Preparación
4. Expresión verbal y postura adecuada
5. manejo del tema

V. Actividad: REGLAMENTO DE TRABAJO

Aprendices, partiendo de los conocimientos impartidos en el área técnica de su institución educativa, identifiquen las actividades básicas que el área de Recursos Humanos debe ejecutar para funcionar. de manera organizada y efectiva, registre en el cuadro que se presenta a continuación sus apreciaciones;

ÁREAS	ACTIVIDADES
Talento humano	

En el mismo documento opine sobre:



- ¿Qué es un Reglamento Interno de Trabajo?
- ¿Es obligatorio contar con un Reglamento Interno de Trabajo?
- ¿Quién aprueba el Reglamento Interno de Trabajo?
- ¿Cómo elaborar un Reglamento Interno de Trabajo?
- ¿pregunte a un familiar o amigo que labore, si la empresa cuentacon reglamento y liste que normas deben a catar en su puesto de trabajo o en la organización en general?

luego, el grupo discutirá los temas, con su instructor y compañeros concluiremos con este interrogante ¿en la empresa es importante definir y cumplir los reglamentos establecidos para el buen funcionamiento?

Apreciados aprendices para aplicar las actividades relacionadas con el técnico en RR. HH, conformen grupos de 3 personas y luego hagan la búsqueda y selección de la empresa que van apoyar durante su proceso de formación en la etapa lectiva, tengan en cuenta que la empresa debe contar con los siguientes parámetros:

- La empresa debe estar legalmente constituida.
- La empresa debe contar con área encargada del recurso humano.
- La empresa debe estar compuesta mínimo por 10 empleados.

VI. Actividad Conociendo los factores de riesgos y clasificando los residuos.

RAP: Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social.

Materiales: *lapicero, papel tamaño carta, computador*



Aprendices estamos dando inicio a la primera fase de análisis de su proyecto formativo, teniendo en cuenta la crisis de orden nacional por COVID-19, usted deberá determinar los factores de riesgo ocupacional, así como la clasificación de los residuos producidos, en su hogar y en el ambiente laboral de acuerdo con la normatividad legal vigente.
De manera Individual, lo invito a:

1. Que realice el taller práctico ubicado en la plataforma,sobre identificación de factores de riesgos, que se pueden presentar en el entorno laboral.
2. Realice un recorrido en el hogar, elabore el listado de los factores de riesgo que identifique yresiduos generados.
3. Recuerde publicar su evidencia en la plataforma Territorium Sena, después de ser revisada.

VII. Reconocer y practicar los valores y normas que favorecen la convivencia y la relación entre las personas, así como estrategias de resolución de conflictos, la mediación desde sus derechos **humanos y fundamentales del trabajo.**

Aprendices hemos iniciado la primera fase de nuestro proyecto formativo, la fase de análisis, que nos da la apertura para alcanzar un sin número de competencias y resultados de aprendizaje del técnico matriculado. Para ello, desde el área de ética desarrollaremos los resultados de aprendizaje que nos brinda las herramientas o técnicas base para aprender a relacionarnos en los diferentes contextos productivos y sociales a través de valores, conductas y hábitos.

Para la realización de las siguientes actividades el aprendiz, deberá consultar en la biblioteca virtual del SENA el libro “ARTE Y EDUCACIÓN PARA LA PAZ” de la coordinadora LUCINA JIMENEZ, y leer específicamente el artículo *“cultura y educación para el desarrollo” de Gemma Carbó Ribugent* desde la página 26 a la pagina 42. Relaciono el link donde pueden acceder.

https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956

Por consiguiente, de manera individual los invito a realizar el ejercicio análisis de los valores, actitudes y comportamientos, donde se rechaza la violencia y se previene los conflictos, identificando sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre personas y grupos. Ahora bien, diseñe una escala jerárquica donde establezca el grado de vinculación con los siguientes entornos (familiar, educativo, social) que tiene cada de ustedes a través de sus propios valores:

Ahora bien, continuando con las actividades de aprendizaje, sobre el tema LOS DERECHOS HUMANOS LABORALES que se define como *“La protección de la dignidad humana en relación con el trabajo ha sido*

un elemento permanente en el devenir de los derechos humanos. Dicha afirmación supone tener presentes las relaciones e influencias entre los derechos humanos y los derechos laborales, donde a nivel internacional, la actividad de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se han encontrado en momentos significativos para el desarrollo y evolución normativos de la protección de la dignidad humana y del trabajo.

En su aspecto axiológico, los derechos humanos constituyen la manifestación jurídica de valores como la libertad, la justicia, la igualdad, y la dignidad, este será un punto de encuentro con el derecho del trabajo que puede ser entendido como el conjunto de normas y principios que rigen las relaciones que de manera individual y colectiva se establecen entre el empleador y quien presta un trabajo subordinado."

A partir de la escala de valores, la definición anterior de los Derechos humanos laborales y la lectura propuesta de la "cultura y educación para el desarrollo" de la biblioteca virtual del Sena que se relacionó anteriormente, realice un ensayo no mayor a 2 hojas, donde relate la forma de solucionar sus conflictos en las áreas sociales (familiar, educativa y social) de forma positiva aportando a la cultura de paz y a la importancia de los derechos humanos laborales, donde sepromueva



su propia dignidad y la del otro a partir de principios y valores a fin de fortalecer las estrategias para la transformación de conflictos.

Ahora bien, cada uno deberá enviar sus trabajos de forma escrita o digital (Word) al correo de la instructora de ética dianis_434049@hotmail.com en la fecha acordada con la instructora.
Pueden guiarse a través de las preguntas que surjan al momento de realizar la lectura (vayan tomando apuntes).

Al terminar la lectura como sugerencia pueden realizarse ustedes mismos preguntas que sirvan de guía para la elaboración del ensayo.

Todo ello se realiza con el fin de que generemos una cultura y un hábito para impactar de manera positiva el entorno como aprendices SENA.

RAP: *Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.*

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

Materiales*: lapicero, agenda de notas, computador*



VIII. Actividad SERVICIO AL CLIENTE

Aprendices, el cliente es un pilar fundamental para cualquier tipo de organización, por ello los invito a leer el documento "Los clientes", en este documento se trabajan 4 capítulos en los cuales al final de cada uno se propone un taller a realizar; por favor, desarrollen las actividades propuestas en grupos de trabajo,

presente los resultados al instructor y luego socialicen con el grupo de formación para así retroalimentar su conocimiento

Posteriormente en parejas un realice el análisis de la atención al cliente de la empresa ELITE en https://www.calameo.com/books/0037187079e10ec13410f donde debera referenciar los puntos más relevantes de procolo de atención al cliente desde el área de recursos humanos y realizar una simulación por medio de una video de la atención telefónica, presencial y uso de la agenda.

Posteriormente realice un sondeo en la empresa que está apoyando sobre algunos aspectos del SERVICIO AL CLIENTE y entregue por equipos de trabajo un informe.

Nombre de la empresa
Misión y visión de la empresa
Localización
Productos o servicio que comercializa
Número de trabajadores
Organigrama
Identifique la empresa por sector al que pertenece, en cuanto a la actividad
Cómo es la comunicación con los clientes externos
Cuáles son los medios que utilizan para comunicarse con los clientes
Qué tipo de tecnología utiliza la empresa para comunicarse.

Presente el documento en Word de acuerdo a la GTC -185 con la estructura establecida para informe corto.

RAP: *Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional*

Materiales*: lapicero, agenda de notas, computador*

IX. Actividad: LA COMUNICACIÓN GESTUAL Y CORPORAL EN LA ORALIDAD

RAP*: 24020152401 Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.*

Materiales*: Lapicero, papel tamaño carta, video proyector o marcador borrable y borrador para tablero.*

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.

1. Estimados aprendices, su instructor tiene para ustedes preparado un taller teórico práctico que tiene como objetivo trabajar la expresión gestual y corporal acompañado de los elementos paralingüísticos dela oralidad; con el fin de darles las herramientas necesarias para aplicar en situaciones como hablar frente a un público o atenderclientes. Los invito entonces a participar de manera activa y a tomar

nota de las pautas a seguir para tener un excelente desempeño en este campo.

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, institucióneducativa, 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.

2. RECOLECTAR INFORMACIÓN PARA EL ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.

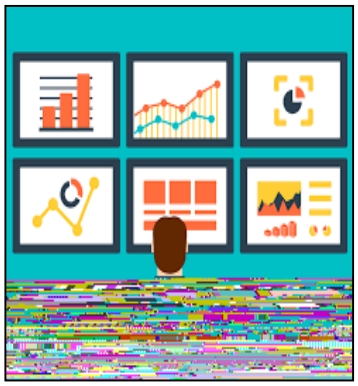
RAP: *Recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores, según requerimientos de la organización*

Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con necesidades identificadas

Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos

Materiales*: Resaltador, lapicero, agenda de notas, papel tamaño carta, marcador borrable y borrador para tablero, computador.*

X. Actividad TÉCNICA CUANTITATIVA DE RECOLACCIÓN DE EINFORMACIÓN



Aprendices, su instructor pegaré en sus frentes el nombre de un personaje público; ustedes a través de preguntas cerradas (SI O NO) que lleven a obtener pistas sobre el personaje irán obteniendo pistas hasta que cada uno descubra la identidad. Al finalizar la actividad, en un Phillips 6.6 reflexionarán sobre las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es la importancia de saber preguntar?

Materiales: *resaltador, lapicero, agenda de notas, papel tamaño carta, marcador borrable y borrador para tablero, computador.*



XII. Actividad Informes

Las organizaciones desarrollan diferentes actividades para la consecución de los objetivos que se trazan; por lo tanto, se necesita realizar seguimiento a los avances del plan de trabajo propuesto de manera que se ejerza control, para ello es necesario realizar informes a través de los cuales se informe a las directivas de la gestión realizada. Aprendices, los invito entonces a desarrollar las siguientes actividades que les permitirán adquirir la habilidad de construir informes:

1. En grupos de trabajo realicen la lectura del CAPÍTULO 9: INFORMES de la GTC 185; luego, realicen un paralelo entre los tipos de informe (ejecutivo, corto, extenso) donde se compare sus características, uso y partes.

2. Aprendices, en grupos de trabajo por favor ingresen a la biblioteca del SENA a través del link (http://www.gestionhumana.com.bdigital.sena.edu.co/gh4/BancoConocimiento/A/airfrance-kml-planeacion- recursos-humanos/airfrance-kml-planeacion-recursos-humanos.asp) realice la lectura sobre el caso dePLANEACIÓN EN RRHH, redacte 5 preguntas sobre el tema que serán socializadas con el grupo para darlerespuesta con apoyo de su instructor.

3. Estructuren el plan de trabajo, partiendo de los resultados hallados en la fase de análisis; este plan deberá ser presentado en un informe ejecutivo de acuerdo a los parámetros de la GTC 185 y debe contener:

- Introducción
- Objetivo
- Análisis del área de Recursos Humanos (Debilidades y causas)
- Plan de trabajo (Estrategias, actividades, recursos y responsables)
- Cronograma de actividades.

XIII. Actividad DIAGNOSTICANDO LA EMPRESA A APOYAR

Aprendices, en parejas de trabajo elijan una microempresa local para realizar un diagnóstico operativo del área de recurso humano; luego, construya un instrumento con el apoyo de su instructor. Después de avalado el instrumento, aplíquelo a la microempresa, los datos obtenidos deben ser presentados y analizados; luego construya un informe corto donde presenten los resultados obtenidos en el proceso de recolección de información.



Posteriormente reúnase en equipos de trabajo por medio de la estrategia coffe Break y analicen que tipos de negocio les gustaría crear para dar solución alguna problemática presentada en el municipio.

Una vez tengas los problemas claros y las ideas ya listas de los emprendimientos que podrían realizar plásmelos en la agenda de notas con título LLUVIA DE IDEAS lístelos y seleccione de estos uno para trabajar con la docente de emprendimiento el estudio y segmento de negocio.

Culminada la actividad en mesa redonda expongan la idea de negocio que ven viable para trabajar, el instructor retroalimentara con las oportunidades y ventajas de emprender.

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) y proceda a planear la socialización de los resultados y la presentación de la microempresa elegida por cada grupo, para luego 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 : -Conceptos Básicos de Talento Humano - Cuestionario Servicio al cliente **Evidencia de Producto:** -Taller de ocupaciones -Taller de refuerzo: La comunicación y sus elementos -Tabulación e interpretación de los datos	Identifica el proceso y losprocedimientos de recursos humanos, teniendo en cuenta la política ynormatividad vigente. Aplica la gestión de procesos, teniendo en cuenta las técnicas y herramientas de planeación. Elabora flujo gramas, utilizando la simbología estandarizada para la representación Gráfica. Aplica direccionamiento estratégico en los procedimientos de reclutamiento, selección y vinculación de trabajadores del talento humano, teniendo en cuenta los perfiles Ocupacionales y las requisiciones de personal. Aplica reglamentos, normas, políticas y	**Técnica:** Formulación de preguntas Instrumento: Cuestionario. **Técnica:** Valoración de producto Instrumento: Lista de verificación

- Diagnóstico de la empresa a apoyar - Taller técnica cuantitativa y cualitativa de recolección de información **-** Cuadro Descriptivo del Perfil Emprendedor -Taller de identificación de riesgo - Reconocer y practicar los valores y normas que favorecen la convivencia y la relación entre las personas, así como estrategias de resolución de conflictos, la mediación desde sus derechos humanos y fundamentales del trabajo.	lineamientos de la organización para selección y vinculación de trabajadores. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. Utiliza protocolos y medios para el alistamiento de los recursos necesarios en la atención y servicio al cliente. Ejecuta las actividades programadas en la agenda, de acuerdo con las fases del Procedimiento de selección de candidatos y vinculación de trabajadores. Elabora agenda para la programaciónde actividades de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores. Usa los elementos de protección personal en función del autocuidado y normas de Seguridad. Recopila la información de candidatos y trabajadores en los formatos establecidos.
Evidencia de desempeño: Aplicación de la comunicación gestual y corporal en la oralidad	Presenta inventario de documentos y recursos necesarios para la prestación del servicio teniendo en cuenta políticas y protocolos aplica logística requerida, de acuerdo a la fase de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores. Demuestra decoro en la presentación personal respetando la identidad corporativa participa de manera

	información y datos, teniendo en cuenta las Necesidades de la organización. Aplica metodología para la clasificación de la información y datos para su proceso y Análisis, teniendo en cuenta las necesidades de la organización y propósito. Utiliza las fuentes primarias para la recolección de datos. Reconoce características de equipos tic, tipos de software y servicios de internet, de acuerdo con la tecnología a utilizar. Elige herramientas tic, de acuerdo con las necesidades de información y comunicación. Define el problema a resolver de acuerdo con las necesidades de su entorno. Opera equipos de cómputo teniendo en cuenta normas de seguridad. Utiliza equipos ofimáticos en la elaboración de documentos, de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa. Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y Personal. Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco normativo Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad, de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo. Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajoen la línea del tiempo. Analiza de manera autónoma situaciones que repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de	

	comunicación según técnicas y protocolos. Comprende vocabulario y expresionesen inglés en contextos personales acorde con nivel Principiante. Comprende información básica en textos en inglés acorde con nivel principiante. Completa formularios con información personal utilizando vocabulario y gramática acorde con nivel principiante. Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas relacionadas con el intercambio de información personal, expresiones de saludo y demás utilizando vocabulario y gramática básica junto con el uso de fórmulas de cortesía." Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura. Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia. Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz. Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar Sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.	

1. Glosario

- **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 ´ U H I L H U H Hsu.
- **Ruido:** Cualquier interferencia que, afectando a cualquiera de los demás elementos, produce el fracaso del acto de comunicación.
- **Situación** ´ 5 H F H S W R Lcu dicXh an el mensaje e influyen en

.1 404.9 Tm0 g0 G8g0 G[)]TJETQ

- **RESIDUOS SÓLIDOS:** Constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico. Se componen principalmente de desechos procedentes de materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.
- **Principios universales:** Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.
- **Cultura de paz**: consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando encontrar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas y los grupos
- **Dignidad:** Cualidad del que se hace valer como persona, se comporta con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia los demás y no deja que lo humillen ni degraden.
- **Derechos humanos laborales:** son aquellas condiciones de vida indispensables y mínimas que garantizan la libertad e igualdad de los trabajadores

2. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento humano. Mc Graw Hill. 2004

CHIAVENATO, Idalberto. Administración Recursos Humanos. Mc grawhill. 2007

BOHLANDER, George. Administración Recursos Humanos. Thomson 12ª edición

Knapp, M. (1999). *Comunicación no verbal*. Paidós.

Pasquali, A. (1990). *Comprender la comunicación*. Caracas.

Universidad del Salvador. (Sin fecha). La Comunicación. Recuperado el 09 de marzo de 2020 de: https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?Id=24678&chapterid=10521

Álvarez, F. (2012). Riesgos laborales. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?Il=5505

Consultores, E. (2015). Gestión integral de residuos solidos. Ediciones de la U. Tomado de http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/?Il=7914

Principios, valores y virtudes. Tomado de: http://mercaba.org/ARTICULOS/Q/que_son_los_principios_los valo.htm. Recuperado de: 2 de febrero 2017.

Derechos humanos laborales. Tomado de:

https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk01C9T0jVxmQRTgF1RN-XysOtZmSzQ%3A1584218665804&ei=KUJtXtDdMPCW_QbdlayIBQ&q=derechos+humanos+laborales+definicion&oq=derechos+humanos+laborales+definicion&gs_l=psy-ab.3..0j0i30.3576.5645..5905...1.2..1.457.2505.0j2j4j2j1.....0... 1..gws-wiz..... 0i71j35i304i39j0i7i30j0i13i30j0i8i13i30.6KXiXGuqIQw&ved=0ahUKEwiQlsm26proAhVwS98KHd0KC1EQ4dUDCAs&uact=5. Marzo 14 de 2020

Arte para la convivencia y educación para la paz. Tomado de:

https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486956.
Lucina Jiménez coordinadora

3. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón delCambio
Autor (es)	Alejandra Martínez Alejandro Gómez Rita Vanessa Melecio	Formadores de instructores	Académica	31 de enero 2019	Circular 00011 del 3 de enero 2019.
	Sindy Mariana Vargas Carmen Alicia Rebolledo V	Instructora Instructora	Académica Académica	14 de marzo de 2021 18 de marzo de 2022	