PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa: Tecnólogo en Gestión del Talento Humano
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Equipo de Apoyo a los Procesos de Gestión Humana
- Fase del Proyecto: Fase III
- Responsable : Cesar Harvey Rivera Velasco
- Actividad de Proyecto: Establecer y diseñar, utilizando la herramienta Excel, la Estructura salarial de la empresa que permita lograr una equidad interna y competitividad externa de acuerdo a las políticas y disponibilidad económica de la empresa
- Competencia: Diseñar estructuras de salarios, aplicando las metodologías y estrategias establecidas por la organización Cód. 210201008.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    1) Identificar la estructura de cargos y salarial de la organización objeto de investigación en las empresas públicas y privadas.
    2) Fundamentar la investigación de salarios, mediante un estudio del mercado laboral colombiano.
    3) Realizar el estudio de valoración de los cargos por sistemas cualitativos y cuantitativos, aplicando técnicas de valoración matemática, teniendo en cuenta la tecnología disponible.
    4) Aplicar metodologías para construir Escalas y Curvas de Salarios.

- Duración de la Guía: 90 horas

2. PRESENTACIÓN

La estructura salarial de una organización está constituida por el conjunto de retribuciones existentes en todos los puestos o niveles ocupacionales, asignados a quienes ocupan dichos puestos o niveles jerárquicos. El objetivo de una estructura salarial es lograr un adecuado equilibrio entre los dos aspectos clave: la equidad interna y la competitividad externa. Ciertamente, alcanzar este equilibrio es difícil. También lo es hacerlo sostenible en el tiempo.

Es por esto que esta fase del proyecto formativo es de gran importancia ya que permite la valoración de los cargos en estudio y de esta manera, para el desarrollo de las actividades; se ha desarrollado esta guía que permite alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Actividad de reflexión inicial**

Presentación de la competencia.

Para el desarrollo de esta competencia, el Instructor socializará su contenido, los resultados de aprendizaje y la metodología de cómo se llevará a cabo el proceso, para que el aprendiz se guíe y pueda administrar sus actividades sin acompañamiento.

Aquí, se apropian, manejan y complementan temas como: Proceso administrativo, empresa, el estudio del mercado laboral, la construcción de escalas y curvas de salarios, la valoración de cargos, por los diversos métodos, no cuantitativos y cuantitativos.

Señor aprendiz,

Se invita a abordar de manera inmersa (leer, comprender, analizar) su proyecto formativo dispuesto para su programa de formación. Recuerde que el proyecto formativo es la principal técnica didáctica activa. De su dedicación depende el éxito en su proceso como gestor de su propio aprendizaje

· Descripción de la (s) Actividad(es):

· **Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje**

a. El instructor realizará una exploración diagnostica de conceptos y conocimientos y determinará cuanto conocen acerca del tema; así mismo se realizará la verificación de la creación del manual de funciones y el organigrama (actividades impartidas en la competencia anterior) como pre- requisito para la construcción de la estructura de salarios

Desarrolle las siguientes actividades: (Actividad Individual)

- **Actividad 1**

Complementar el concepto de Proceso administrativo, características, importancia

Planeación	**Organización**	**Dirección**	**Control**
Planeación estratégica	Organigrama		
Misión, Visión, Objetivos, Valores	Estrategia		

Normas políticas y reglas administrativas			

a. Los aprendices complementarán el concepto de proceso administrativo, realizando un audio de 3 a 4 minutos en el que expresarán el concepto, importancia, y responderán preguntas como:}

¿se usa el proceso administrativo en la gestión humana?

Así mismo propondrá un ejemplo en donde se utilice el proceso administrativo en la organización; luego tomarán el audio de un compañero y lo complementarán con sus propios argumentos

Estrategia didáctica activa: audio y conversatorio
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio, plataforma google classroom

b. En sesión de clase (video conferencia a través de la plataforma meet) realizaremos clase virtual en la que trabajaremos las temáticas del tema en mención.

Estrategia didáctica activa: audio y conversatorio
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio, plataforma google classroom

c. Los aprendices de manera individual leerán un caso de estudio que será respondido de acuerdo a la temática planteada.

Estrategia didáctica activa: audio y conversatorio
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

- **Actividad 2**

Salario, concepto, clases y tipos
Historia de los salarios
Teorías de salarios

a. A través de exposición realizada por el instructor, los aprendices aprenderán las temáticas relacionadas; El instructor debe entregar a los aprendices una lectura donde se pueda iniciar la exploración acerca de las teorías de salarios.

Estrategia didáctica activa: Exposición
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

b. Como parte de la apropiación de conocimientos trabajaremos un crucigrama en el que afianzaremos el tema de teorías de salarios

Estrategia didáctica activa: crucigrama
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

Importancia del diseño de la estructura de salarios para las empresas

Para adentrarnos en la temática, el instructor expondrá la importancia que tiene el salario en los trabajadores y la economía así mismo los aprendices deberán:

1. Realizar un análisis sobre la importancia de los salarios en las organizaciones. A través de una lluvia de ideas deben exponer cuales son los procesos que pueden identificar en una organización para elaborar una estructura de salarios.

Estrategia didáctica activa: lluvia de ideas- Exposición
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

- **Actividad 3**

Estructura organizacional

A través de una video clase desarrollaremos el tema, así mismo con un ejemplo práctico, aprenderemos a cómo construir organigramas

Estrategia didáctica activa: Exposición- taller estructura organizacional
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

- **Actividad 4**

Análisis y descripción de cargos

El análisis y descripción de cargos es la pieza fundamental para ejecutar un adecuado sistema de estructura de salarios en nuestra empresa, y dependerá el éxito o el fracaso de la misma; por lo tanto, se realiza refuerzo para complementar conocimientos del trimestre anterior

Estrategia didáctica activa: Actividad exploratoria
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

- **Actividad 5**

Historia y evolución de la valoración de los puestos de trabajo

A lo largo de los años la manera como se evaluaban los puestos de trabajo ha tenido cambios que han permitido que la remuneración actual que percibe el trabajador sea representativa de manera que refleje la intensidad y el esfuerzo que hace en su actividad laboral.

Los aprendices a través de una línea de tiempo describirán los cambios que se han suscitado con los años alrededor de este tema.

Estrategia didáctica activa: taller línea de tiempo
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

Actividad 6

Valoración de cargos

Para valorar los cargos el instructor a través de presentaciones, videos y ejercicios desarrollará la teoría referente a la temática y orientará a los aprendices en grupos de proyectos e individual para la realización de las actividades.

En valoración de cargos, los aprendices deberán realizar las siguientes actividades:

a) Identificar los cargos claves objeto de estudio, de acuerdo al tipo de trabajo o cargos y niveles jerárquicos, para proceder a elaborar el manual de valoración.

b) Adoptar metodologías, métodos cuantitativos y/o cualitativos, que permitan obtener la valoración de cargos.

c) Definir número de categorías de la estructura salarial.

e) Establecer calcular los rangos de las categorías de acuerdo a metodologías adoptadas

f) Elaborar estructuras de salarios de acuerdo con la categoría .

g) Enriquecer el análisis y descripción de cargos, elaborando el manual de valoración de cargos

A través de un ejercicio simulado, los aprendices desarrollarán las temáticas vistas de tal manera que puedan cumplir con la apropiación del aprendizaje; así mismo los que tienen empresas asignadas y deseen aplicar los conocimientos adquiridos lo pueden hacer.

Estrategia didáctica activa: Taller. - Ejercicio simulado
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

Actividad 7

Cargos claves en la empresa.

Una de las inquietudes que presentan muchos asistentes en recursos humanos es definir cuáles son los cargos claves en una organización? Para resolver esta situación; en plataforma, se planteará un debate al respecto en donde se plantearán varias situaciones en la que podemos establecer los cargos claves en una organización.
El aprendiz debe colocar en el foro creado en la plataforma territorio, su apreciación acerca del tema propuesto y así mismo comentar el concepto creado por el compañero, a fin de crear conocimiento en este espacio de aprendizaje.

Estrategia didáctica activa: Debate. - Plataforma territorio
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

Actividad 8

Delineación de curvas salariales

Para este tema los aprendices deberán realizar

a) Elaborar estructura salarial y de compensaciones, mediante la información de trabajo de campo.
b) Construir curva y/o línea recta de valoración de salarios.
c) Adoptar metodologías que permitan evidenciar la línea de tendencia salarial (LT).
d) Elaborar límites de la curva salarial.
e) Determinar la confiabilidad de la línea de tendencia salarial.
Los aprendices deberán aplicar los temas dados a sus empresas asignadas o en su defecto al ejercicio simulado que le permitirá desarrollar su proyecto formativo.

Estrategia didáctica activa: Taller de grupo. - Plataforma territorio
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

f) Realizar la curva salarial a través del método de regresión lineal y mínimos cuadrados

Estrategia didáctica activa: Taller individual . - Plataforma territorio
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio

Actividad 9

Competitividad externa

Mercado laboral

En la investigación del mercado laboral:

a) Determinar el mercado laboral a investigar.
b) Calcular el tamaño de la muestra y población objeto de investigación.
c) Realizar el estudio del mercado laboral mediante la realización de un trabajo de campo.
d) Presentar un resultado sobre la investigación.

Estrategia didáctica activa: Taller grupal. - Plataforma classroom
Ambiente Requerido: Ambiente de formación
Materiales: celular, internet, programa de audio y video, WhatsApp

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Evaluación de conocimientos escrita **Evidencias de Desempeño:** Solución a casos problemas empresas Hipotéticas. Solución a problemáticas presentadas en la empresa beneficiaria del proyecto **Evidencias de Producto:**	· Interpreta los salarios existentes en la empresa comparándolos con los del mercado laboral. · Elabora Manual de valoración de cargos acorde con los requerimientos de la organización y de acuerdo con la importancia de su gestión para la organización. · Diseña una escala salarial con criterios de equidad para ser aplicada por los diversos métodos de valoración, con ecuanimidad y responsabilidad. · Elabora una estructura salarial y de compensaciones, verificando las tendencias Salariales y estableciendo la confiabilidad en forma diligente y responsable.	**Técnicas de evaluación:** Observación. Respuestas a preguntas Técnicas didácticas activas **Instrumentos de evaluación:** Mapas conceptuales. Estudio de casos. Taller Cuestionarios Exámenes

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Salarios
Manual de valoración
Cargos
Estructura salarial
Escala salarial
Diagrama de dispersión
Encuesta de salarios
Métodos de valoración de cargos no cuantitativos
Métodos de valoración de cargos cuantitativos.
Mercado laboral

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Álvarez, A. (1997). La Administración de Sueldos y Salarios. (6° edición). Bogotá: Álvarez Augusto.
- Amaya, M. (2008). Administración de Salarios e Incentivos Teoría y práctica. (2° edición). Bogotá: Editorial Escuela Colombiana de Ingeniería.
- Cabarcas, M. (2017). Diagnóstico y diseño de la gestión estratégica del talento humano en Mipymes de Barranquilla. Un modelo de gestión por competencias laborales. Bogotá. Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. http://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/4135
- Cuartas, F. (2014). Salarios. Aspectos a considerar en su administración y manejo. Ediciones de la U. Bogotá.
- Fernández-Ríos, M, Sánchez J. (1997). Valoración de Puestos de Trabajo. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- González, A. (2007). Métodos de Compensación Basados en Competencias. Bogotá: Ediciones Uninorte.
- Morales, J., y Velandia N. (1999). Salarios. Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Varela, R. (2013). Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones. Segunda Edición. Pearson. México.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	MARCOS CABARCAS VELASQUEZ	INSTRUCTOR	Gestión administrativa y servicios financieros	Julio 16 de 2019

			Centro de Comercio y Servicios, SENA Regional Atlántico	

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)	**Ludys Acendra**	**Instructor**	Gestión administrativa y servicios financieros Centro de Comercio y Servicios, SENA Regional Atlántico	**1 mayo de 2020**	**Ajustar actividades de manera secuencial para el desarrollo de la competencia**

Document shared on www.docsity.com
Downloaded by: andres-rodrigo-ordonez-erazo (aroe@misena.edu.co)

GUIA DE APRENDIZAJE No 2 Seleccionar

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Gestión del Talento Humano por Competencias-Metodología.

Código: 122320_1 **Versión:** 1

Nombre del Proyecto: Implementación de la Metodología de Gestión Talento Humano por Competencias en ambientes reales o simulados.

Código: 755055

Fase del proyecto: II Hacer

Actividad del Proyecto: Implementar la metodología para la gestión del Talento humano por competencias.

Competencia: 210201023 Seleccionar candidatos para desempeñar los cargos y roles de trabajo, de acuerdo con los perfiles, políticas, normas legales vigentes y procedimientos de la organización.

Resultados de aprendizaje:

210201023 01 Estructurar los procesos de pre selección, selección e inducción, tomando como referentes el manual de perfiles de cargos por competencias y el programa de inducción.
210201023 02 Preseleccionar candidatos aplicando la normatividad y procedimientos internos de la organización.
210201023 03 Realizar el proceso de selección del talento humano de acuerdo con las competencias, la normatividad vigente, las políticas y prácticas adoptadas por la organización: Aplicando instrumentos de medición y procedimientos establecidos de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización y sus objetivos sociales.
210201023 04 Gestiona el proceso administrativo que conlleva el proceso de vinculación de los candidatos seleccionados de acuerdo con la normatividad legal vigente y principios éticos de la gestión del talento humano.
210201023 05 Elaborar el diagnóstico de los procesos de inducción y re inducción de personal nuevo y antiguo teniendo en cuenta las competencias laborales, características del talento humano,
Los requerimientos y políticas de la organización.
210201023 06 Elaborar los procesos de inducción y re inducción de personal del personal nuevo y antiguo teniendo en cuenta los requerimientos y políticas de la organización.

Duración de la guía: 180

2. PRESENTACIÓN

Respetados aprendices, en la fase anterior ustedes realizaron el diagnóstico de la organización y elaboraron el manual de cargos y perfiles, los cuales son el insumo fundamental para la provisión de personal. Es por esto, que continuando con la fase II de la metodología se desarrollaran las actividades correspondientes a la **provisión del personal.** Por ello en estas tres semanas se apropiaran conocimientos y desarrollo habilidades y destrezas relacionadas con los procesos de preselección, selección, vinculación e inducción por competencias.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos y en concordancia con los resultados de aprendizaje se han diseñado diferentes actividades de aprendizaje, algunas que deben elaborar de manera individual y otras a través de trabajo colaborativo. Por ello, lo invitamos a fortalecer sus competencias relacionadas con el trabajo autónomo, sistemático y organizado, la responsabilidad y el cumplimiento, en pro de un excelente proceso formativo y crecimiento integral del grupo, que rehúnde en su crecimiento profesional y personal.
.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión:

3.1.1 Determinar las características físicas y psicológicas de un familiar.
Descripción:

- De manera individual realice una lista de características físicas, emocionales y psicológicas, que les gustaría tuviera su familiar.
- Después dibuje una silueta de su familiar actual.
- Coloque a su alrededor las características físicas, psicológicas y emocionales.
- Compare el ideal con el real.
- Después elabore un párrafo en donde mencione las conclusiones del ejercicio y lo relacione con la selección de personal.

3.2 Actividades de contextualización:

3.2.1 Analizar el proceso de provisión de cargos en las organizaciones, teniendo en cuenta los conocimientos, desempeños y dilemas éticos desde su experiencia.

Descripción: A continuación, debe responder y reflexionar sobre aspectos relacionados con la experiencia que ha tenido a nivel laboral y los aprendizajes que se van a adquirir o fortalecer en la competencia de seleccionar candidatos.

Las siguientes preguntas van orientadas a los conocimientos: ¿Conoce usted el procedimiento de pre selección y selección de personal?, ¿reconoce la importancia para la organización de este proceso?, ¿Conoce que son las assesment center y cuenta con los conocimientos y habilidades para su diseño, aplicación y evaluación?, ¿Esta usted en la capacidad de elaborar un manual de inducción, teniendo en cuenta todos los elementos y los tipos de inducción?.

A continuación, se plantean algunas preguntas relacionadas con el desempeño desde su experiencia laboral: ¿considera que las competencias adquiridas en su formación han sido suficientes para llevar a cabo procesos de selección eficientes y eficaces?, ¿Del proceso de preselección y selección cuáles son los aspectos que se le han dificultan más en su implementación? reflexione sobre un proceso de selección en el que considera que los resultados esperados no fueron los adecuados, ¿Por qué?, ¿los programas de inducción que usted ha planteado han cumplido con los objetivos esperados?, argumente. ¿considera usted que los programas de inducción propuestos han favorecido la integración, la adaptación, el sentido de pertenencia y el conocimiento tanto de la organización como de las funciones del nuevo colaborador?

Estos últimos interrogantes van orientados a reflexionar sobre la dimensión del ser: ¿se le han presentado situaciones en donde las órdenes del jefe vayan en contra de lo que debería hacer?, por ejemplo, contratar a una persona que usted considera que no cumple con el perfil requerido, o firmar algún documento que no es fiel a la verdad o a la realidad. ¿Cómo lo ha manejado?.

La reflexión sobre estas preguntas van a enriquecer las discusiones en los ambientes de aprendizaje y favorecer la apropiación conceptual y el trabajo colaborativo. Por ello, una vez haya reflexionado sobre los anteriores aspectos, se van a socializar a través de un phillip 66.

3.2.2 Socializar el proceso de provisión de cargos acorde a las reflexiones y discusiones previas a través de un Phillips 66.

Descripción de la actividad: Una vez tenga listas las respuestas, debe organizarse con su grupo de PYME y discutir las respuestas, unificando puntos en común, diferencias significativas y especificando conclusiones.

A continuación, cada grupo de PYME presenta las conclusiones, los compañeros pueden apoyar o disentir sobre estas ideas y por último, el instructor cierra la actividad resaltando los aspectos fundamentales de la discusión y lo relaciona con los temas a profundizar dentro del desarrollo de la competencia.

3.2.3 Comparar los métodos y herramientas de selección e inducción tradicionales, con los de competencias laborales estableciendo las diferencias e introduciéndolos en la metodología por competencias.

Descripción: Por grupos de PYME deben elaborar un Cuadro comparativo entre el talento humano tradicional y por competencias, de la selección y la inducción tradicional vs la selección e inducción por competencias y entre entrevista de selección tradicional vs la entrevista por competencias. Estos cuadros comparativos los plasman en un pliego de papel periódico y lo exponen a sus compañeros.

4. Actividades de apropiación:

4.1.1 Elaborar diagrama de flujo de la provisión de cargos teniendo en cuenta las políticas de la organización
Descripción: Por grupos de PYME deben consultar y elaborar el diagrama de flujo de los procesos de preselección, selección, vinculación e inducción. Para ello, deben leer el material propuesto y desarrollar el taller No 2.

4.1.2 Analizar el mercado laboral del modelo por competencias laborales y demanda de los cargos claves en la empresa.
Descripción: Por grupos de PYME deben buscar información sobre la aplicación de selección por competencias en las organizaciones y presentar la información en donde se evidencie el estado actual y unas propuestas de mejora. Esta información se presenta dentro de una cartilla didáctica que se describe a continuación.

4.1.3 Diseñar herramienta de toma de decisiones frente a la convocatoria, fuentes y medios de selección de acuerdo con las políticas de la organización.
Descripción: Por grupos de pyme consulte tipos de convocatoria, fuentes y medios y plásmelo en una cartilla didáctica, en donde en la primera parte presente la información encontrada. Sobre la consulta del mercado laboral. En la segunda, construya un directorio con las diferentes instituciones de la región encargadas del proceso de selección (caza talentos, bolsas de empleo, empresas de suministro de personal, universidades) y por último, las recomendaciones para la organización en relación con estos temas. Profundice en el Taller No 3.

4.1.4 Diseño de assesment center y simulación acorde a la metodología de la organización.
Descripción: Por grupos de trabajo deben diseñar y realizar un ejercicio simulado acorde al cargo que le asignara el instructor. En material de apoyo encuentra el taller con las instrucciones detalladas Taller No 4.

4.1.5 Elaboración del Manual para la provisión de cargos teniendo en cuenta las políticas de la organización. P**r**eselección, selección y vinculación para la organización de acuerdo a las políticas de la organización y la normatividad vigente. Los criterios se encuentran en el Taller No 5. Deben tener presenta la Rúbrica y la lista de chequeo.

4.1.6 Elaborar el Manual de inducción para los nuevos colaboradores enfatizando en la adaptación del nuevo colaborador teniendo en cuenta las políticas de la organización. Los criterios se encuentran en el taller No 6. Deben tener presenta la Rúbrica y la lista de chequeo.

Actividades de transferencia:

En este momento usted ya ha profundizado en todos los elementos que debe tener presentes para hacer un proceso de preselección, selección e inducción por competencias y los procedimientos para la vinculación.

Es hora de poner en práctica estos conocimientos. Para ello, debe resolver el taller No 7 en el cuál se le plantea un proceso de selección para un cargo directivo, uno administrativo uno operativo. Deben evidenciar todo el proceso hasta el momento de la vinculación.

AMBIENTE REQUERIDO

Para el desarrollo de la formación se requieren diferentes ambientes:
Ambientes de formación, sala de TICS, plataforma blakcboard, PYME (si la implementación se va a desarrollar en una empresa real).

MATERIALES

Documentos como guías, talleres, lecturas, material de apoyo, tablero, televisor, computadores, papel periódico, marcadores, listas de chequeo, cuestionarios.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de conocimiento Elaborar diagrama de flujo de los procesos de preselección, selección, vinculación e inducción. **Evidencias de Desempeño:** Ejercicio práctico dramatización comparativa de la entrevista tradicional vs la de competencias. Diseño y simulación de assesment center.	Elabora el plan de actividades para la preselección de personal, de acuerdo con normas y procedimientos y prácticas institucionales. Interpreta el direccionamiento estratégico de la organización en el proceso de reclutamiento o provisión del talento humano, con objetividad. Evalúa canales y fuentes teniendo en cuenta los perfiles de los cargos, nivel de	**Estudio de Caso** **Lista de chequeo**

Aplicación y diligenciamiento de los formatos de la metodología SENA. **Evidencias de Producto:** Diseñar herramienta de toma de decisiones frente a la convocatoria, fuentes y medios de selección de acuerdo con las políticas de la organización. Elaboración del Manual de preselección, selección y vinculación para la organización de acuerdo a las políticas de la organización y la normatividad vigente. Elaborar el manual de inducción para los nuevos Colaboradores enfatizando en la adaptación del nuevo colaborador.	los vacantes, recursos asignados y procedimientos de la organización. Aplica el proceso administrativo en la vinculación de los trabajadores seleccionados de acuerdo con las normas legales de contratación, los principios éticos y políticas de la empresa. Utiliza técnicas y metodología para la elaboración de del plan de inducción y re inducción de los trabajadores en las organizaciones públicas y privadas, y de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización y el enfoque de competencias.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Glosario competencia seleccionar

Pre seleccionar:

Base de Datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto, en este caso busca almacenar, sistemáticamente, los datos de los candidatos que participan en los procesos de selección de la organización y permite realizar consultas posteriores de las que se pueden extraer datos que permitan el cubrimiento de futuras vacantes.

Hoja de Vida o Curriculum Vitae: Es el conjunto de experiencias de educación, laborales y propias de una persona. Se aplica comúnmente en la búsqueda de empleo. En la mayoría de los casos su presentación en forma de documento es requisito indispensable para solicitar empleo. Suministra a la organización los datos necesarios para determinar si el candidato es o no apto para participar en el proceso de selección y evaluación.

Políticas: Las políticas son un quehacer ordenado al bien común, que se encargan de dar un ordenamiento al proceso. Estas son las normas que rigen la forma de realizar los procesos de preselección, selección, evaluación e inducción y están determinadas en función de la cultura de la organización y de su manera de hacer las cosas.

Reclutamiento: El reclutamiento se define como el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización. Igualmente, puede ser definido como el proceso de identificar y atraer la organización a solicitantes capacitados e idóneos.

Vacante: En Gestión Humana una vacante es aquella que se genera cuando una plaza que se encuentra dentro de la estructura organizacional es desocupada por la persona que la ocupaba por diferentes motivos como una renuncia, despido, promoción, etc.; o bien, cuando se crea.

Seleccionar:

Análisis de Puestos: Es la revisión que se hace para determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona, para ocupar el puesto eficientemente. En caso de no existir dicho análisis, la información sobre análisis de puestos es importante porque comunica a los especialistas en personal que deberes y responsabilidades se asocian a cada puesto.

Entrevista de Selección: La entrevista es una conversación y tiene un objetivo, habrá de considerarse que esto implica una interpelación de dos individuos, entrevistado y entrevistador, que van a ejercer un acción reciproca; y aunque es uno de los medios más antiguos para allegar información del solicitante, sigue representando un instrumento clave en el proceso de selección, lo cual implica el conocimiento de diversas técnicas a utilizar en la misma, dependiendo de las características del entrevistado y del nivela que se está seleccionando.

Entrevista Inicial o Preliminar: Esta entrevista pretende detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo posible, los aspectos más visibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo: apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc.; con objeto de descartar aquellos candidatos que de manera manifiesta no reúnen los requerimientos del puesto que se pretende cubrir.

Pruebas psicotécnicas: Estas pruebas son una herramienta valiosa en el proceso de selección, puesto que permiten hacer una valoración de las habilidades y potencialidades del individuo, así como de su capacidad en relación con los requerimientos del puesto y las posibilidades del futuro desarrollo. Existen diversos tipos de pruebas psicotécnicas que miden determinadas características del individuo.

Requisición: El reemplazo y la creación de un nuevo puesto, se notifican a través de una requisición al departamento de Gestión Humana o al área encargada de estas funciones, señalando los motivos que las están ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento turno y horario.

Assessment Center o Centros de Evaluación:

Assessment Center o Centros de Evaluación: El Assessment Center es una técnica de evaluación estandarizada del comportamiento, la cual es utilizada por las empresas en la búsqueda de candidatos que requieren determinadas habilidades y competencias para cubrir un puesto de trabajo. Es una de las evaluaciones más completas para detectar habilidades blandas de los candidatos.

Entrevista de Eventos Conductuales: Se denomina entrevista focalizada por su desarrollo de tipo estructurado, que permite centrarse en los aspectos que se desean evaluar. Es el método de evaluación más efectivo para identificar competencias. Es una entrevista enfocada en el individuo y sus competencias más que en las tareas. Es un proceso para recolectar indirectamente muestras de conducta que llevaron al éxito en el rol que la persona tiene, así como los eventos en los que no logro alcanzar lo que se esperaba de ella.

Técnicas del Assesment Center: El Assessment Center está constituido por varios elementos, los cuales no siempre son todos utilizados en el mismo momento. Las diversas técnicas pueden variar de acuerdo a las habilidades o aptitudes a evaluar. Durante el desarrollo del mismo, se les pedirá a los candidatos realizar diferentes tareas, a través de las cuales se detectaran las competencias buscadas

Manual de inducción:

Cultura corporativa: Es el conjunto de hábitos y costumbres que se aplican al ámbito de una determinada organización. Esta tiene efecto sobre cada uno de los miembros de la empresa y además sobre procesos como reclutamiento y selección, inducción, evaluación y planes de beneficios, al igual que los valores que se viven en la organización. De tal forma que en la

medida en que haya mayor correspondencia entre los valores de los trabajadores y la cultura organizacional, mayor será el compromiso y menor la tasa de rotación.

Estructura organizacional: Es la segmentación formal de una empresa en diferentes unidades de negocio. Muestra cómo se localiza la toma de decisiones dentro de la misma, entrelaza los cargos y además coordina las actividades de las diferentes unidades de negocio.

Misión: Representa la razón de ser de la organización. Se constituye en el fin o en el motivo para el cual fue creada la empresa y su razón de ser para servir. Generalmente responde a 3 preguntas fundamentales: ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos? Y ¿Por qué lo hacemos?

Valores: Creencias básicas, compartidas por todos los miembros de la organización, sobre la que se puede determinar el comportamiento individual.

Visión: Es la imagen que la organización tiene de sí misma en el futuro. Es el acto de verse a si misma proyectada en el tiempo y en el espacio, a partir de un sueño que construyen quienes la constituyen.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Alles, M. (2007).Desarrollo del talento humano basado en competencias (3ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Alles, M. (2009).Construyendo talentos. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. (5ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.

Delgado, M., Gómez, L., Romero, A., & Vásquez, E. (2006). Gestión de recursos humanos: del análisis teórico a la solución práctica. Madrid, España: Pearson Educación.

Granados, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal (4ª. Ed.). MéxicoD.F., México: Manual Moderno.

Herrera, A. (2009). Modelo aplicado de gestión humana basada en competencias. Manual didáctico. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Mornell, P. (2004). ¡Seleccione ganadores! En ellos está el futuro de su empresa. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Swan, W. (1991). Cómo escoger el personal adecuado: un programa para hacer la entrevista eficaz. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma. The Hay Group. (2004). Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Madrid, España:Ediciones Deusto.

http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/gesporcompuch.ht m

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Alexandra Catalina Fajardo Colmenares Myriam Liliana Rojas Moreno Alexis Esther Viloria Guerrero	Instructoras Centro de Gestión Administrativa. Centro comercio y servicios.	Coordinación de Gestión de Talento Humano. Coordinación servicios administrativos.	27 de septiembre 2017.

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

➢ Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo Gestión Empresarial.
➢ Código del Programa de Formación: 621201. V 102
➢ Nombre del Proyecto: Elaboración de Planes Empresariales para la creación y Fortalecimiento de MYPES.
➢ Fase del Proyecto: Fase 3: Estructuración de Planes Empresariales
➢ Actividad de Proyecto: Elaborar el plan Empresarial para cada Empresa.
➢ Competencia: Controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo.
➢ Resultados de Aprendizaje:
- Consolidar la información del comportamiento de los inventarios
- Actualizar la codificación de los objetos en el sistema de acuerdo con la normatividad vigente, las prácticas y políticas de la organización
➢ DURACIÓN DE LA GUÍA: 56 Horas

2. PRESENTACION

Estimados aprendices bienvenidos a esta nueva fase de la formación en la gestión empresarial para; controlar los inventarios según indicadores de rotación y métodos de manejo. Con su buena actitud y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto lo invitamos a realizar las actividades propuestas de forma presencial y autónoma, con el máximo entusiasmo, permitiendo apropiarnos de los conceptos y metodologías para la Gestión y consolidar Inventarios, para beneficio tanto de ustedes como de la empresa en la cual ustedes demostrarán sus competencias. Los invito entonces desde ya a iniciar este proceso de formación significativo y de construcción para la vida y el mundo laboral y productivo.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividades de Reflexión inicial.

Observar el video "Sistema y modelo de inventarios" en el siguiente enlace.

En equipos de cinco (3) aprendices de acuerdo con el método orientado por el instructor para tal fin, realizar una reflexión sobre el video visto, argumentando la situación principal y las enseñanzas que este nos deja para el proceso de aprendizaje.

Seleccionar un integrante del equipo para presentar dichas ideas en plenaria de grupo.

Actividades de contextualización e identificación de conocimientos previos:

Responder las siguientes preguntas de acuerdo con los contenidos cognitivos.

1. ¿Qué es verificar normas legales de inventarios?
2. ¿Qué importancia tiene la legislación y normatividad de inventarios en una empresa?
3. ¿Qué significa valorar inventarios?
4. ¿Cuántas clases de inventarios conoce?

Socializar mediante una mesa redonda. Todos los integrantes del equipo deben estar preparados para sustentar y argumentar las ideas.

Actividades de apropiación:

Actividad cognitiva

➢ Identificar procedimientos para consolidar la información acerca del comportamiento de los inventarios de acuerdo las políticas de la organización y normatividad vigente.
➢ Codificar objetos bajo alguno de los sistemas de inventario teniendo en cuenta las políticas organizacionales, protocolos de la empresa y normas vigentes.

Actividad procedimental

➢ Consolidar información resumen sobre el comportamiento de los inventarios en un periodo de tiempo determinado, aplicando las políticas organizacionales y normatividad vigente.
➢ Diseñar presentar de manera creativa propuesta de divulgación de acuerdo con el medio seleccionado.

Actividad valorativa:

➢ Actualizar los objetos del sistema de inventarios con responsabilidad teniendo en cuenta las políticas de la organización y normatividad vigente.

SUB ACTIVIDADES

Sub actividades 1.

- Exponer por parte del instructor el tema como verificar y valorar inventarios y como se realiza la consolidación de inventarios en las organizaciones, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las políticas institucionales.
- Conformar grupos de trabajo de 4 aprendices y desarrolle un mapa mental sobre el tema de verificar y valorar inventarios, realizar la respectiva sustentación ante sus compañeros.
- Elaborar en grupos de a cuatro aprendices un friso con el material propuesto por el instructor sobre el tema de procedimiento para la toma física de inventarios en una organización.

Sub actividades 2.

- Exponer por parte del instructor la conceptualización acerca de los temas de sistemas de inventarios y Métodos de valuación de inventarios, realizando las respectivas aclaraciones.
- Investigar sobre el tema gestión de inventarios y los procedimientos para realizar una toma física de inventarios, actividad de trabajo autónomo.
- Desarrollar en grupo de a cuatro aprendices la siguiente matriz teniendo en cuenta lo aprendido durante el desarrollo de los resultados sobre los inventarios, Comparando Costos ejercicio de cálculo de costos de adquisición, mediante los métodos de valuación PEPS, Y PROMEDIO PONDERADO. Teniendo en cuenta los datos que le ofrece la siguiente matriz, complemente el cuadro comparativo que se le solicita.

Sub actividades 3.

- Responder en grupos de 4 aprendices y según cada iniciativa de negocio, que deba hacer un empresario, para cuantificar los materiales y el costo. Esta actividad debe desarrollarse según consulta realizada por el aprendiz en el sistema de bibliotecas del Sena.
- Trabajo autónomo: Investigar sobre el tema verificar y valorar inventarios y los pasos para realizar una toma física de inventarios.

Actividad de Transferencia del conocimiento:

Presentar una propuesta de gestión y control de inventarios de acuerdo con la naturaleza de los bienes o servicios del negocio. Para esto el instructor planteara un ejercicio sobre los métodos de valuación de Inventarios PESP, Promedio ponderado y Retail.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación. Internet. Portátiles.
Materiales Requeridos: marcadores, esferos y hojas de examen.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje Criterios de Evaluación Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento: Revisa las listas de productos y el TECNICA: Respuesta a valor asociado a cada uno de ellos en preguntas
Respuesta a preguntas sobre inventarios para sus respectivos procedimientos para el correcto registró en el sistema.
Almacenamiento de inventarios INSTRUMENTO: Cuestionario Consolida y actualiza la valoración de Evidencias de Producto: los inventarios en el instrumento o Propuesta de gestión y control de sistema respectivo.
TECNICA: Valoración de inventarios de acuerdo con la producto Identifica las familias de productos y naturaleza de los bienes o los clasifica de acuerdo con servicios del negocio.
Parámetros y variables para la asignación de códigos de acuerdo con INSTRUMENTO: Lista de la normatividad internacional, chequeo de producto nacional o de empresa.

Asigna códigos a los proveedores para los objetos de acuerdo con la normatividad expuesta por la IAC y la codificación interna de productos según la política empresarial.

Maneja los intercambios electrónicos de documentos financieros y comerciales.

Maneja el software de código de barras.

Analiza el comportamiento de los objetos en el almacén teniendo en cuenta, categorías, referencias que no rotan, causas de avería, mermas, roturas y pérdidas e identifica las causas que las provocan y sustentan las diferencias existentes entre los objetos y los registros.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. GLOSARIO DE TERMINOS

Consultar el siguiente link.

http://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Salazar, Cesar Augusto Salazar, Marín, Edgar Emilio, Jaime Arturo. Contabilidad financiera para pequeñas y medianas empresas, Bogotá, LEGIS, 2015.

Coral, Lucy. Gudiño, Emma. Contabilidad Universitaria, Bogotá, Mc Graw Hill, 2008

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es) Alba Yolanda Guevara Camargo	Instructor área Administración y mercadeo	CEGAFE	Julio de 2019

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

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)				

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Gestión Administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 122115
- **Nombre del Proyecto:** Implementación de estrategias de mejoramiento en las áreas de talento humano, servicio al cliente y gestión de la información administrativa para empresas del sector
- **Fase del Proyecto:** Planeacion
- **Actividad de Proyecto**: Identificar las condiciones actuales en las áreas de talento humano, servicio al cliente y la gestión de la organización
- **Competencia:** Facilitar El Servicio A Los Clientes Internos Y Externos De Acuerdo Con Las Políticas De La Organización
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Proporcionar Diligentemente Atención Y Servicio Al Cliente, Cara A Cara En Inglés Y En Español, Aplicando Actitudes Y Valores; El Protocolo, La Etiqueta Y Las Políticas De La Organización, De Acuerdo Con Los Estándares De Calidad Establecidos - Verificar La Aplicación De Las Estrategias De Atención Y Servicio Al Cliente, Cara A Cara, A Través De Medios Tecnológicos En Ingles Y Español De Acuerdo Con La Política Institucional Y Los Estándares De Calidad Establecidos.

Duración de la Guía: 80 HORAS – Trabajo Directo
20 HORAS **–** Trabajo Autónomo (Blackboard)

2. PRESENTACION

La presente Guía de Aprendizaje tiene como finalidad, orientar su proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación que le permita proponer estrategias efectivas que contribuyan al mejoramiento en la organización, administración y desempeño en el servicio, acorde con las necesidades de la organización objeto de estudio, a partir de la realización de las acciones, descritas en las estrategias metodológicas como: la exploración de saberes previos, la apropiación del aprendizaje y la aplicación del conocimiento, que conduzcan a alcanzar los Resultados de aprendizaje planteados en su proyecto formativo y reunir las Evidencias o Actividades de Aprendizaje.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad de Aprendizaje: Realizar un proceso de investigación de tipo descriptivo, donde se lleven a cabo todas las etapas que estas exigen; para recolectar, clasificar, tabular y analizar toda la información obtenido.

3.1 Actividades de Reflexión Inicial

Las organizaciones en Colombia asisten a un momento crítico de su historia pues la competencia es global, Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores. Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación.

¿Cómo podrías, desde tu rol como aprendiz Sena, aportar para que esta situación mejore y lograr una alternativa viable para iniciar un proceso de Reingeniería de Servicio?

- ✓ Por equipos de proyecto los aprendices realizarán la lectura para reflexionar: atención Básica al cliente que encontrará en el espacio del LMS dispuesto para tal fin. socializar en ambiente de aprendizaje a través de un mapa conceptual.

Subactividad 2

- ✓ El instructor presenta un video relacionado: Recuérdame, soy tu cliente. http://www.youtube.com/watch?v=7sJsgwGjq34. Identifique aspectos para reflexionar sobre las variables contenidas que afectan el servicio.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación/ Ambiente Virtual Blackboard.

Materiales: lápices, hojas de block, marcadores, borrador, Tablero, Portátil, Video Beam
Técnica didáctica activa: Mapa conceptual.

3.2 Actividades De Apropiación

FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES.

a. CONCEPTUALIZACION:

1. Buscar el significado de los siguientes términos: Servicio, clientes, tipos de clientes, comportamientos de calidad y no calidad ene l servicio al cliente, enfoque hacia el cliente norma ISO 9001.
2. Elabore Mapa conceptual de los temas vistos.

b. **TRABAJO DE CAMPO**.
En equipos de 6 personas, los aprendices deberán:

1. Elegir 1 establecimiento comercial de la ciudad de Popayán.
2. Elegir 2 personas que se caracterizaran de la siguiente manera: 1 bien vestido, debidamente arreglado y otro en ropa informal (pantaloneta, sudadera, etc.), sin arreglarse debidamente.
3. Visitar el establecimiento seleccionado y observar los comportamientos del vendedor en los dos casos propuestos.
4. Realizar los apuntes correspondientes de sus observaciones.
5. Contrastar y socializar.

c. **VIDEO EDUCATIVO COMPORTAMIENTOS DE CALIDAD Y NO CALIDAD EN EL SERVICIO. (juego de roles, simulación).**

Los aprendices deberán:

1. Elegir los roles que desempeñarán en el video
2. Escribir el guion del video.
3. Escribir los libretos correspondientes.
4. Elegir los actores del video.
5. Elaborar la escenografía correspondiente.
6. Filmar el video.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación.

Materiales: Fotocopias, lápices, hojas de block, marcadores, borrador, Tablero, Portátil, Video Beam

Técnica didáctica activa: Mesa redonda/Exposición.

3.3 Actividades de TRANSFERENCIA

En equipos de proyecto, los aprendices deberán:

- ✓ Socializar temas propuestos.
- ✓ Socializar las experiencias obtenidas en la observación directa.
- ✓ Subir video a YouTube.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Mapa Conceptual **Evidencias de Desempeño :** Desarrolla video sobre comportamientos de calidad y no calidad en el servicio	Atiende El Publico Y Facilita El Servicio Al Cliente Con Objetividad, Observando El Protocolo Y Los Estándares Establecidos Aplica Diligentemente Actitudes, Valores Y Normas De Cortesía En Las Relaciones Interpersonales. .	**Técnica de Evaluación:** Formulación de preguntas **Instrumento de Evaluación:** Cuestionario **Técnica de Evaluación:** Observación Estructurada **Instrumento de Evaluación:** Lista de chequeo. **Técnica de Evaluación:** Observación Estructurada

Evidencias de Producto: Video subido en youtube.		**Instrumento de Evaluación:** Lista de verificación

5. GLOSARIO

Conceptualización: Elaboración detallada y organizada de un concepto, a partir de datos concretos y reales.

Observación directa: Los investigadores científicos utilizan la observación directa para saber cuál es el comportamiento habitual de personas o animales en sus respectivos ambientes naturales. el investigador observa y registra la acción mientras ésta se está produciendo. Para que tenga éxito, los observadores deben actuar con discreción y no dejar que su presencia afecte al comportamiento de los sujetos objeto de su estudio.

Socialización: Proceso a través del cual los seres humanos aprenden o interiorizan conceptos, normas y valores.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Fuentes Bibliográficas:

Cartilla servicio al cliente – Autor: Victoria Eugenia Pino Terán.

- Norma ISO 9001.
- Introducción a la administración. Capítulo 14. Autor: Sergio Hernández. Ed. McGraw Hill. 4 edición.
- El servicio invisible. Autor Humberto Domínguez Collins. Ed. ECOE.

Cibergrafía.

- www.elprisma.com
- www.crecenegocios.com.
- www.emprendepyme.net.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Victoria Eugenia Pino Terán	Instructora	CCYS	Julio de 2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº F1-AP1-GA01

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

<table>
<tr><td>Programa de Formación:</td><td>Código:
122317 VRS_1</td><td colspan="3">RECURSOS HUMANOS</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proyecto:</td><td>Código:
1263786</td><td colspan="3">Diseño de un departamento de Recursos Humanos para Mipymes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase del proyecto:</td><td colspan="3">ANALISIS</td></tr>
<tr><td><u>Actividad (es) del Proyecto:</u>

Analizar las necesidades de la organización teniendo en cuenta el mercado laboral nacional y los factores que inciden en la optimización del Recurso Humano en las Mipymes</td><td><u>Actividad (es) de Aprendizaje:</u>
Identificar la importancia del recurso humano en las organizaciones y establecer la trascendencia de un óptimo mercado laboral</td><td>Ambiente de aprendizaje concertado en la Sub sede ALAMEDA</td><td>MATERIALES DE FORMACIÓN
<u>DEVOLUTIVO</u>
• Video Beam
• Portátil</td><td><u>CONSUMIBLE</u>
• Resma de papel (1)
• Marcadores borrables (3)</td></tr>
<tr><td><u>Resultados de Aprendizaje:</u>
(1) Planear los recursos para proveer fuentes de selección de personal, teniendo en cuenta las políticas, prácticas, entorno y <u>normatividad vigente</u>.
(2) Preseleccionar candidatos <u>aplicando la normatividad</u> y procedimientos internos de la organización</td><td><u>Competencia:</u>

210201024</td><td colspan="3">Preseleccionar candidatos que cumplan con las políticas y requerimientos especificados por la organización, para vincularlos a la empresa o a nuevos roles de trabajo</td></tr>
<tr><td>Duración de la guía (en horas):</td><td>70 horas</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

2. INTRODUCCIÓN

Estimado aprendiz.



Hoy en día las Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas) han adquirido una gran importancia en la economía Colombiana, teniendo en cuenta que representan aproximadamente el 96% de los establecimientos empresariales, generando un 80,8% del empleo del país y teniendo presencia en los diferentes sectores productivos, razón por la cual es prioritario contar con personal bien capacitado para apoyar el área de Talento humano, participando en la implementación de los procesos que permitirán optimizar las capacidades personales y laborales de cada uno de los integrantes de la organización.

Le invito entonces a participar activamente de las actividades que se proponen en esta guía.

Bienvenidos.

3. ESTRUCTURACION DIDACTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial

El mercado laboral es en principio un mercado como otros, sujeto a la oferta y la demanda. Sin embargo, tiene sus elementos distintivos. Por ejemplo, cuando suben los salarios no siempre aumenta la cantidad de trabajo ofrecida porque las personas pueden disminuir su cantidad ofertada debido a que aprecian más el ocio.[1]

Actividad No 1

Establecer la importancia del mercado laboral para el desarrollo social de las regiones

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor, y el análisis del video "MERCADO LABORAL", deberán identificar la importancia que tiene la administración del recurso humano en el desarrollo económico y social de los países, dando respuesta a los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Qué entienden por RECURSO HUMANO?
2. ¿Cuál es la percepción que tienen del MERCADO LABORAL?
3. ¿Qué significado tiene para ustedes las palabras TALENTO HUMANO?
4. Qué interpretación dan a la expresión siguiente: "El recurso humano es FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO de un país"
5. ¿Cuál es su opinión con respecto a la POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA?

[1] Resico, M. F., & Timor, M. J. (2011). *Introducción a la economía social de mercado*. O. Jacob (Ed.). Konrad Adenauer Stiftung.

6. Definan el significado que tiene para ustedes las palabras:
   a. Empleador y
   b. Trabajador
7. ¿Cuál es el concepto que tienen con respecto al término TRABAJO?
8. Expresen el significado que tiene para ustedes la palabra SALARIO
9. ¿Qué saben ustedes con respecto al desempleo en Colombia?
10. ¿Por qué consideran que en Colombia hay tanto empleo informal?



Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus conceptos, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará el acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 3 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

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

En las economías de mercado, la innovación tecnológica es el factor que motoriza el bienestar general. Nuevos productos, procedimientos, mercados y nuevas estrategias organizacionales generan cambios permanentes en los procesos productivos y económicos y, con ello, en la estructura del trabajo. La dinámica de estos procedimientos en el mercado laboral se traduce sobre todo en las cifras de variaciones en los empleos a lo largo de un período. En general, la dinámica de una economía competitiva incrementa el bienestar económico, pero cuando esta dinámica implica que una persona involuntariamente queda en situación de desempleo se entiende que es la sociedad la que le debe pagar una remuneración compensatoria y ayudarla en la búsqueda de un puesto de trabajo al menos equivalente.[2]

Actividad No 1

Identificar los conocimientos previos que tienen los aprendices con respecto a la oferta y demanda laboral

Los aprendices formarán grupos de 3 integrantes y con base en la introducción realizada por el instructor, el análisis del video “MERCADO LABORAL” y la información siguiente, deberán identificar la importancia que tiene la administración del recurso humano en el desarrollo económico y social de los países, dando respuesta a los cuestionamientos siguientes:

1. Definir que es demanda laboral.
2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la oferta laboral en Colombia?
3. ¿Por qué consideran ustedes que un bajo porcentaje de personas logran ubicarse en las empresas ejecutando actividades relacionadas con lo que estudiaron, mientras que la mayoría terminan laborando en áreas diferentes a su profesión?
4. ¿Cuál es el significado que tiene para ustedes la seguridad social?

[2] Ibid. P. 243

5. Determinen el significado del contrato laboral
6. Definan lo que es Trabajo informal
7. Precisen lo que es el código sustantivo del trabajo
8. ¿De qué se trata la ley del primer empleo y formalización?
9. ¿Consideran que esta ley realmente beneficia a los jóvenes para conseguir empleo?
10. ¿A qué se le llama subempleo?
11. Con base en el análisis anterior, argumenten cómo es la situación actualmente el mercado laboral en Colombia.



Una vez argumentadas las respuestas, se realizará una mesa redonda y cada grupo expresará sus conceptos, permitiendo que los otros compañeros realicen los aportes que consideren adecuados. El instructor hará un acompañamiento permanente y aclarará las dudas que se vayan presentando.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

El proceso de selección de personal inicia cuando el jefe del área vacante informa al jefe de recursos humanos la necesidad de realizar el proceso de reclutamiento y selección del puesto vacante para lo cual utilizará una requisición de personal. El formato debe ser sencillo pero en él se deben indicar el tipo de puesto a contratar, el área de adscripción, el análisis de puesto y los datos generales de contratación. [3]

Actividad No 1 Diseño requisición de personal

Tramitar las requisiciones del personal a reclutar en la organización

El aprendiz basado en la explicación del instructor y utilizando los formatos entregados en la clase, deberá tramitarlos adecuadamente para cada uno de los cargos relacionados a continuación. El instructor estará pendiente para aclarar las dudas que se presenten durante la actividad.

ITEM	NOMBRE CARGO	CAUSA VACANTE
1	Subgerente Administrativo	Fallecimiento del titular
2	Jefe Dpto Comercial	Retiro voluntario
3	Supervisor de Mantenimiento	Despido
4	Asistente de Gerencia	Licencia maternidad
5	Mensajero	Cargo nuevo
6	Vendedor	Despido
7	Auxiliar contable	Incapacidad

[3] Aguilar, J (2010). La requisición de personal Network de Psicología Organizacional.

FORMATO REQUISICIÓN DE PERSONAL

FECHA DE SOLICITUD		
DIA	MES	AÑO

INSTRUCCIONES

Señor Directivo: Recuerde realizar su requisición de personal con MÍNIMO 20 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓNa la fecha de inicio de labores solicitada.

Las requisiciones de personal que obedezcan a nuevo cargo o nuevo cupo de nómina, deberá presentarlas al departamento de Gestión Humana con la firma de aprobación de la Gerencia General.

Las fechas de inicio de labores del trabajador requerido, serán los días primero (1) y quince (15) de cada mes, por favor marque X en la casilla correspondiente al día en que se requiere el ingreso del nuevo trabajador.

1. DATOS DE LA REQUISICIÓN

CARGO REQUERIDO:

N° DE CUPOS

CIUDAD:

CALI **PEREIRA**

DEPENDENCIA: **ÁREA:**

MOTIVO DE LA REQUISICIÓN:

Reemplazo por:
Renuncia empleado:
Maternidad:
Nuevo Cargo:
Nuevo cupo nómina:
Otro:
Cual? _____

REEMPLAZA A:

OBSERVACIONES:

TIEMPO DE VINCULACIÓN REQUERIDO

JORNADA LABORAL REQUERIDA

Tiempo completo:
Medio Tiempo:

HORARIO LABORAL REQUERIDO

FECHA DE INICIO DE LABORES						
DÍA	1	15	MES		AÑO	

CANDIDATOS RECOMENDADOS PARA CUBRIR LA VACANTE:

1. _____
2. _____
3. _____

Requisición solicitada por:	Requisición aprobada por:	Revisado y Aprobado por:
Director Dependencia del Cargo	Gerente General	Director Dpto Gestión Humana
	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO

2. DATOS GENERALES GESTIÓN HUMANA

Radicación de la solicitud:

Sello de Recibido
Gestión Humana

Insumos: SI NO

PERFIL:

ACCIONES DEL PERFIL:

Tiempo de Respuesta:

Recibido Coordinación de Personal

DIA MES AÑO

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 10 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Individual

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez gestionadas las requisiciones de personal, serán entregadas al instructor para la revisión correspondiente

Actividad No 2 Diseño lista de chequeo para el proceso de selección del personal

Reconocer y diseñar los ítems de la lista de chequeo a utilizar en el proceso de selección.

Los aprendices formarán grupos de dos personas y basados en la explicación del instructor, la información escrita que se les entregará, y los formatos utilizados durante la clase, deberán diseñar los ítems de la **lista de chequeo a utilizar en el proceso de selección de personal.** El instructor hará un acompañamiento permanente para aclarar las dudas que se presenten.

LISTA DE CHEQUEO PROCESO DE SELECCIÓN

NOMBRE ASPIRANTE		DOCUMENTO IDENTIDAD	
FECHA PRESETACIÓN		NOMBRE VACANTE	
NOMBRE EVALUADOR		CARGO	

ANÁLISIS DE SOLICITUD	CUMPLE		RECOMENDACIÓN/OBSERVACION
	SI	NO	
ENTREVISTA			
TEST			
PRUEBA DE APTITUD			
VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN			
REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN			

Firma Evaluador

_____

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 10 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez diseñados los ítems en el formato correspondiente, las evidencias serán entregadas al instructor para la revisión correspondiente

Actividad No 3 Observatorio laboral y ocupacional colombiano

Identificar y practicar el manejo del Observatorio Laboral Colombiano

Los aprendices formaran grupos de dos personas y basados en la explicación del instructor, la información entregada y el uso del computador, deberán explorar el Observatorio Laboral Colombiano e identificar las estadísticas actualizadas del mercado laboral en la ciudad de Cali.

El instructor hará un acompañamiento permanente para aclarar las dudas de los aprendices.

Procedimiento:

- ✓ Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
- ✓ Haga Clic en la ventana del "MERCADO LABORAL"
- ✓ Clic en Mercado Laboral
- ✓ Clic en Continuar
- ✓ Clic sobre el departamento del Valle del Cauca

1. Con base en la información del Valle del Cauca relacionada en esta sección del observatorio laboral, responda los siguientes cuestionamientos:
   a. ¿Qué porcentaje de la población en edad de trabajar hay actualmente?
   b. ¿Cuál es la tasa de desocupación?
   c. ¿Cuál es la tasa global de participación?
   d. ¿Cuál es la tasa de desempleo?
   e. ¿Cuál es la población total del Valle?
   f. ¿Cuál es el número de personas en edad de trabajar?
   g. ¿Cuál es el total de la población económicamente activa?
   h. ¿Cuál es el número de personas ocupadas?
   i. ¿Cuál es el número de personas desocupadas?



2. Indique cómo es la participación de las diferentes actividades económicas en el Departamento del Valle del Cauca.
3. Relacione la estructura empresarial del Valle del Cauca
4. Indique las tendencias de las ocupaciones en el Valle:
   a. Ocupaciones más demandadas
   b. Ocupaciones menos demandadas
5. Describa las fuentes futuras de empleo en el Valle
6. Exprese cómo está conformada la estructura agrícola del Valle



DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 15 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez relacionada la información solicitada, los aprendices deben cargar las evidencias en la plataforma para su respectiva revisión.

Actividad No 4 Clasificación nacional de ocupaciones

Identificar y ejercitar el manejo de la información en la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

Con base en la explicación dada por el instructor, la información entregada y el procedimiento enseñado, describa:

1. El área de desempeño, el código y nombre de las ocupaciones correspondientes a los mapas siguientes:

   - **Procedimiento:**
     - ✓ Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
     - ✓ Haga Clic en Clasificación Nacional de Ocupaciones
     - ✓ Clic en Mapa de Ocupaciones (Clic en "VER") – Se podrán visualizar los 75 Mapas Laborales

   - **Mapas Ocupacionales:**
     - ✓ Mapa N° 22: Construcción
     - ✓ Mapa N° 07: Archivo y Biblioteca
     - ✓ Mapa N° 20: Consultoría Empresarial
     - ✓ Mapa N° 24: Dirección y Gerencia
     - ✓ Mapa N° 31: Gestión Administrativa
     - ✓ Mapa N° 39: Mantenimiento
     - ✓ Mapa N° 40: Mercadeo
     - ✓ Mapa N° 58: Sector Educativo
     - ✓ Mapa N° 65: Servicios Personales
     - ✓ Mapa N° 75: Turismo



2. Relacione las ocupaciones más solicitadas por los empresarios y más registradas por las personas que buscan empleo

   Procedimiento:
   - ✓ Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
   - ✓ Haga Clic en Comportamiento Ocupacional
   - ✓ Clic en Tendencia de las Ocupaciones (VER)
   - ✓ Clic en ocupaciones más solicitadas por los empresarios y más registradas por las personas que buscan empleo

3. Relacione las ocupaciones más solicitadas por los empresarios y menos registradas por las personas que buscan empleo

   Procedimiento:
   - ✓ Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
   - ✓ Haga Clic en Comportamiento Ocupacional
   - ✓ Clic en Tendencia de las Ocupaciones (VER)
   - ✓ Clic en ocupaciones más solicitadas por los empresarios y menos registradas por las personas que buscan empleo

4. Relacione las características siguientes para cada una de las ocupaciones indicadas:
   - Descripción de la ocupación
   - Principales funciones y normas de competencia
   - Posibles denominaciones
   - Habilidades especiales, y
   - Conocimientos

Procedimiento:

- ✓ Ingrese al link: http://observatorio.sena.edu.co/
- ✓ Haga Clic en Comportamiento Ocupacional
- ✓ Clic en Tendencia de las Ocupaciones (VER)
- ✓ Clic en ocupaciones Colombianas (parte inferior)
- ✓ Colocar el nombre de la ocupación y dar consultar

Ocupaciones:

- ✓ Director de Recursos Humanos
- ✓ Jefe Departamento de Recursos Humanos
- ✓ Profesionales en Recursos Humanos
- ✓ Asistente de Recursos Humanos
- ✓ Gerente de Recursos Humanos

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 15 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez argumentada la información solicitada, los aprendices deberán mandar las evidencias a la plataforma, para que el instructor lleve a cabo la revisión.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

La optimización de los sistemas administrativos, la integración del personal, la evaluación del desempeño, la generación de un buen clima organizacional, la capacitación y el manejo de las situaciones laborales, la motivación, el liderazgo, son algunas de las formas que comprender la administración de los recursos humanos, es la herramienta más valiosa y efectiva con que cuentan las empresas que quieren alcanzar sus objetivos. [4]

Actividad No 1 Análisis de casos "EMPRESA COLMUEBLES S.A.S"

Aplicar los conocimientos adquiridos en apropiación describiendo las principales características de un puesto de trabajo.

Utilizando la información del Observatorio Ocupacional y de la Clasificación Nacional de Ocupaciones,

[4] Diaz, L. H. L., Palomo, C. R., & Iruegas, F. X. H. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (185).

establezca las principales características del cargo planteado en el caso.

El señor Carlos Alberto ha determinado colocar una fábrica de muebles en madera para el hogar, teniendo en cuenta la experiencia que posee al haber laborado en el sector por cerca de 18 años. Ha planteado la idea de negocios a su hijo Antonio, a quien el banco autorizó un préstamo de libre inversión por un monto de $ 200.000.000 pesos.

Don Carlos y su hijo son conscientes que no poseen los conocimientos requeridos para poder administrar la empresa, por lo tanto, le ha solicitado a usted que haga una descripción del puesto y relacione las características primordiales que debe tener la persona que ocupe el cargo de Gerente General, garantizando así una excelente gestión.

Como usted es una persona que maneja adecuadamente la información del Observatorio Laboral y de la C.N.O, deberá identificar:

1. Código de la Ocupación
2. Descripción del cargo
3. Principales funciones a desarrollar y las normas de competencia que las sustentan
4. Otras denominaciones que puede tener el cargo
5. Relacione las otras ocupaciones relacionadas con el cargo
6. Habilidades especiales que debe poseer el candidato
7. Conocimientos requeridos para desempeñar el cargo
8. Indique el área de desempeño al que pertenece este cargo
9. Cuál es el nivel de cualificación que debe poseer
10. Cuál es el área ocupacional al que pertenece este cargo
11. Describa el campo ocupacional al que pertenece es puesto de trabajo

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 10 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: Grupal

ENTREGA DE EVIDENCIA: Una vez desarrollada la actividad, se hará una mesa redonda en la cual cada grupo dará a conocer sus argumentos y los demás compañeros harán los aportes que consideren adecuados

3.5 Actividades de evaluación.

Estimado aprendiz, habrá un espacio de socialización en el ambiente de aprendizaje, donde usted dará cuenta de su autoevaluación en el proceso del desarrollo de actividades y además dará su concepto respecto al acompañamiento del instructor en el proceso de formación.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD: 5 horas

TIPO DE ACTIVIDAD: grupo

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE: Socialización.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Pruebas verbales o escritas que abarquen los conocimientos indicados en el elemento. **Evidencias de Desempeño:** Por observación o sustentación del uso de las fuente, según rango de aplicación asignado **Evidencias de Producto:** Un reporte de fuentes utilizadas.	1. Elabora el plan de actividades para la preselección de personal, de acuerdo con normas y procedimientos y prácticas institucionales. 2. interpreta el direccionamiento estratégico de la organización en el proceso de reclutamiento o provisión del talento humano, con objetividad, teniendo en cuenta los perfiles ocupacionales y las requisiciones de personal. 3. Ejecuta el presupuesto en la selección de fuentes de reclutamiento de personal, teniendo en cuenta normas y requerimientos de la organización	**1.** Técnica de observación **2.** Técnica de Simulación **3.** Técnica Valoración de productos **4.** Técnica formulación de preguntas **5.** Técnica estudio de casos **6.** Listas de chequeo

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva) y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
Analizar las necesidades de la organización teniendo en cuenta el mercado laboral nacional y los factores que inciden en la optimización del Recurso Humano en las Mipymes	70	Video Beam Computador	1 1	Papel Bond Marcadores	1 Resma 3	Administrador de Empresas con énfasis en Gestión del Talento Humano	1	Ambiente dotado de computadores , y elementos de seguridad acordes con las actividades educativas a desarrollar

5. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Recurso Humano:** Son las personas empleadas en una empresa u organización
- **Mercado Laboral:** Es el conjunto de relaciones entre empleadores (oferentes de empleo o demandantes de trabajo) y personas que buscan trabajo remunerado por cuenta ajena.
- **Salario:** Es el dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica
- **Subempleo:** Es el empleo por tiempo no completo, retribuido por debajo del mínimo o que no aprovecha completamente la capacidad del trabajador.
- **Oferta laboral:** Está constituido por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario
- **Demanda Laboral:** Es la cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestas a contratar
- **Gestión Humana:** Es el área que tiene como objetivo garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los colaboradores en todas las áreas
- **Talento humano:** Es la capacidad que tienen las personas para entender y comprender de manera inteligente la forma de actuar en una determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas
- **Perfil del puesto:** Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una organización
- **DANE:** Es una entidad oficial que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida, encaminadas a soportar la toma de decisiones en Colombia
- **Reclutamiento:** Es el proceso mediante el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto dentro de la organización
- **Observatorio Laboral:** Es la entidad que vigila el comportamiento de las ocupaciones a nivel nacional, desde de diversas fuentes de información del mercado laboral. Su objetivo es proveer información a nivel nacional para orientar la adopción de acciones de formación, emprendimiento y empleo
- **C.O.N**: Es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Aguilar, J (2010). La requisición de personal Network de Psicología Organizacional.
Diaz, L. H. L., Palomo, C. R., & Iruegas, F. X. H. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (185).
Gibbs, Michael, (2011). Economía de los Recursos Humanos en la Práctica
Jiménez, Daniel Patricio. Manual De Recursos Humanos, 3° Edición
Noe, Robert, (2005). Administración De Recursos Humanos
Porret, Miquel, (2008). Recursos Humanos, 3° Edición
Resico, M. F., & Timor, M. J. (2011). *Introducción a la economía social de mercado*. O. Jacob (Ed.). Konrad Adenauer Stiftung.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Elaborada por: DIEGO JAVIER MARTÍNEZ SANMIGUEL

Revisada y aprobada por: Sandra Jenny Otalvaro G

Fecha: Septiembre 28 de 2016

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnólogo en Gestión Documental**
- Código del Programa de Formación**:** versión del programa
- Nombre del Proyecto: Propuesta mercadológica para el Centro de Comercio y Servicios –SENA Regional Cauca
- Fase del Proyecto: **Planeación**
- Actividad de Proyecto:
- Competencia: **210201052** - Dirigir el Talento Humano según necesidades de la Organización.
- Resultados de Aprendizaje a alcanzar: **51481** - Realizar el entrenamiento y el seguimiento de la efectividad del desempeño del talento humano, según planes de mejoramiento establecidos por la organización.

Duración de la Guía:34 horas (20 horas de trabajo presencial y 14 horas de trabajo autónomo)

2. PRESENTACION



Imagen No.1

Dirigir el talento humano según necesidades de la organización requiere valorar el desempeño de las personas al igual que analizar los factores relevantes a su función como son el trabajo en equipo, colaborativo, formas comunicativas, habilidades y misión del equipo de trabajo. Estas dinámicas hacen que se logre proyectar de manera funcional el objetivo trazado, el cual debe responder a una planeación sistemática y a un cronograma preestablecido.

A partir de su actuar la administración de personal requiere retroalimentación para conocer que tan bien o mal está logrando su propósito y poder establecer los cambios que sean necesarios. Es decir, la administración de personal requiere de un proceso sistemático y periódico que sirva para estimar cualitativa y cuantitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo; lo que se refleja en la evaluación de desempeño donde se pretende identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de acción, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo personal de sus colaboradores; por consiguiente, la evaluación no debe verse como una medida impositiva, sino como una herramienta que permita demostrar a los empleados sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar.

La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la Gestión del Talento Humano en las organizaciones empresariales, no debe ser considerada como un ejercicio de examen anual, ni como un procedimiento para juzgar y sancionar o premiar, sino fundamentalmente para ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la empresa. Es, en definitiva, un análisis del pasado, en el momento presente, para proyectar el futuro.

Es importante que el aprendiz realice trabajo investigativo que le permite profundizar sobre la realización de tareas y actividades a su cargo; mejorando su actitud de servicio de acuerdo a las políticas institucionales, verificar la ejecución de los procesos de gestión de calidad del talento humano en el trabajo en equipo, el liderazgo y la solución de conflictos, así de esta menara lograr los objetivos propuestos por la alta gerencia.

Mediante el desarrollo de esta guía, el aprendiz comprenderá la importancia dedirigir el talento humano acorde a las actividades, el trabajo en equipo y colaborativo; articulado a los manuales administrativos que se convierten en un parámetro para hacer la evaluación del desempeño, la cual tiene como objetivo mejorar la toma de decisiones en cuanto a ascensos, recompensas, traslados, entrenamiento o despidos. Además, reconocerá a los responsables de la evaluación de desempeño y sus diferentes métodos de aplicación.

Además, será capaz de identificar los parámetros de la evaluación que deben estar fundamentadas en información relevante del puesto de trabajo, así como los elementos susceptibles de evaluación como el comportamiento, el rendimiento, los resultados, la capacidad la experiencia y la personalidad. Todo lo anterior se convierte en insumos y elementos para los sistemas de auditoría que contribuyen a garantizar la competitividad de las organizaciones.

La guía se resolverá y se subirá a la plataforma según lo estipule su instructor.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Actividad No. 1: Realizar la consulta, definición y socialización por equipos de trabajo de los principales conceptos y términos relacionados y a desarrollar durante la competencia.

- **Organización**
- **Proceso Administrativo**
- **Áreas Funcionales de una Empresa**
- **Estructura Organizacional**
- **Direccionamiento Estratégico**
- **Jerarquía**
- **Autoridad**
- **Talento Humano**
- **Capacitación**
- **Cultura Organizacional**
- **Capacitación**
- **Desarrollo del personal.**

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL:

Aprovechar talento humano en la empresa es uno de los objetivos para desarrollar actividades relacionadas a alcanzar objetivos y metas de la empresa. El recurso humano debe modelarse de acuerdo a cultura corporativa, políticas y procedimientos, así como trabajar en equipo.

Alcanzar metas de la empresa implica ejecutar actividades de acuerdo a planes y objetivos estratégicos. Pero aprovechar talento humano no es sólo supervisar para que las tareas se inicien y cumplan en tiempo y con la calidad esperada. Lograr estas actividades del día a día genera rutina y si no hay variación, se cae en zona de confort.

Las empresas enfrentan retos, ocasionados por factores externos e internos, ante los cuales se debe invertir recursos financieros y no financieros para expandirse, crecer, enfrentar cambios en el mercado, ideas revolucionarias de los competidores, cumplir nuevas políticas gubernamentales o propias del mercado.

Invertir en recursos humanos, es aprovechar talento humano disponible, más allá de actividades del día a día, en actividades estratégicas que ayuden a alcanzar las aspiraciones futuras.

De acuerdo a lo anterior y contextualizando en su empresa didáctica reflexione sobre:

- ¿Cómo cree usted que su empresa se pueda posicionar, con el apoyo del área de Gestión del Talento Humano?
- ¿Por qué es importante rrealizar el entrenamiento y el seguimiento de la efectividad del desempeño del talento humano en una empresa?

Socialice con sus compañeros de grupo los resultados obtenidos de la actividad

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE:



Imagen No. 2

Con lo anteriormente expuesto, el instructor realiza una actividad por grupos máximo de cuatro aprendices, donde se socializa la importancia de la Gestión del Talento Humano.

3.2.1 Realice un mapa mental que contenga los siguientes conceptos:

- Trabajo en equipo, trabajo colaborativo, acuerdos y compromisos, comunicación, objetivos, habilidades, delegación, misión, políticas, planeación, cronogramas, agenda, prioridades, evaluación de desempeño, sistema de auditoria.

3.2.2 Una vez realizado el análisis correspondiente cada grupo socializara su opinión tomando como base la empresa que se ha creado durante su proceso formativo, una vez realizada la retroalimentación con el Instructor, déjelo como evidencia en la plataforma.

3.2.3 A continuación como trabajo autónomo, realice las siguientes actividades:

- Proponer y elaborar un plan de gestión orientado al talento humano de una Oficina, con estrategias de Motivación, Liderazgo, clima organizacional, manejo de conflictos, servicio al cliente que permitan realizar con Eficiencia, Eficacia, Efectividad, en el cumplimiento de las metas mensuales asignadas a la unidad de negocio, teniendo en cuenta la participación de cada uno de los cargos.

- Investigar sobre Manuales de procesos y procedimientos y de funciones:
  a) Concepto
  b) Importancia
  c) Usos
  d) Limitaciones.
  e) Estructura de cada manual
  f) Objetivos y Características de cada manual.
  g) Presentar como ejemplo una empresa donde pueda evidenciar cada manual.

- Diseñar un perfil profesional donde involucre las habilidades sociales en cuanto a trabajo en equipo, tipo de liderazgo, manejo de conflictos y servicio al cliente

Evidencia: Genere documento con toda la información requerida, y presentación del punto 3.2.3 y socialice en formación, recuerde que cada punto requerido debe ser aplicado a su empresa didáctica.

Ahora, respetado aprendiz, con toda la información obtenida en la contextualización realice un análisis y encuentre la relación que existe entre las actividades desarrolladas de forma individual, socialícelo con el grupo de acuerdo a indicaciones del Instructor, la evidencia escrita debe dejarla en su portafolio personal.

Guárdelo en su portafolio personal

Luego socialícelo con el grupo e instructor.

Estrategia (Didácticas activas):

a) Trabajo Colaborativo
b) Trabajo autónomo
c) Juego de Roles
d) Estudio de Casos
e) Mapas Mentales

Ahora, respetado aprendiz, con toda la información obtenida en la contextualización realice un análisis y encuentre la relación que existe entre las actividades desarrolladas de forma individual, socialícelo con el grupo de acuerdo a indicaciones del Instructor, la evidencia escrita debe dejarla en su portafolio personal.

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad

8 horas de trabajo presencial/autónomo
4 horas presencial
4 horas trabajo autónomo

3.3. Actividad de Apropiación



Imagen No. 4

Querido aprendiz, llegó el momento de conceptualizar todos aquellos conocimientos que estén encaminados identificar la importancia en la Gestión del Talento Humano dentro de toda organización (empresa) que pretenda consolidarse dentro de un sector económico establecido de acuerdo a la normatividad vigente y así lograr la formación integral que usted está cursando.

3.3.1. Consulte que es un plan de capacitación, elementos y estrategias, estándares de calidad que lo integran y elaborar un resumen.

3.3.2. Consulte los siguientes temas: Motivación, servicio al cliente aplicados al Desarrollo Talento Humano elaborar resumen.

.

3.3.3 Consulte que es la Evaluación del Desempeño, elaborar resumen.

Evidencia: generar documento con los puntos 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3, toda la información recolectada y analizada, será aplicada en su empresa didáctica en la actividad final.

Ahora, respetado aprendiz, con toda la información obtenida en la contextualización realice un análisis y encuentre la relación que existe entre las actividades desarrolladas de forma individual, socialícelo con el grupo de acuerdo a indicaciones del Instructor, la evidencia escrita debe dejarla en su portafolio personal.

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 12 horas
8 horas de trabajo presencial
4 horas de trabajo autónomo

3.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

Es momento que demuestre lo aprendido la planeación estratégica de talento humano, manual de procesos y procedimientos, manual de funciones, perfil de cargos. Para ello, realice las siguientes actividades propuestas:

Por equipos de trabajo prepare y realice la exposición de los siguientes temas:

Para el desarrollo de los temas cada equipo de trabajo debe:

Apropiarse y explicar claramente el tema, proporcionando un concepto claro de cada uno de los elementos propuestos.

Tema 1: ANALISIS Y DISEÑO DE CARGOS (O PUESTOS) DE TRABAJO:

- Concepto de puesto
- Concepto de diseño de puesto
- Propósito del diseño de puesto
- Elementos para realizar el análisis y diseño de cargos
- Proceso de diseño de cargos

Tema 2: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

- Concepto
- Propósito
- Proceso de reclutamiento
- Medios de reclutamiento (interno, externo y mixto)
- Hoja de vida, pautas para elaborar una hoja de vida, proceso de inscripción de aspirantes en el Servicio Público de Empleo.

Tema 3: SELECCIÓN DE PERSONAL

- Concepto
- Bases para la selección de personal
- Proceso de selección
- Elementos utilizados para llevar a cabo procesos de selección de personal:
  Entrevistas, pruebas o exámenes de conocimiento, y/o habilidades, test sicológicos, test de personalidad, técnicas de simulación.

En el desarrollo de este tema, no se propiciará la discusión grupal, en su lugar, el grupo debe investigar y mostrar por lo menos 2 ejemplos de los elementos utilizados para la selección de personal, y si es posible aplicarlo al grupo de aprendices.

Tema 4: EVALUACION DE DESEMPEÑO

- Definición
- Objetivos
- Beneficios
- Métodos de evaluación de desempeño
- Concepto de Administración del plan de carrera

Tema 5: CONTRATACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

- Definición de contrato laboral
- Formas de contratación laboral en Colombia
- Investigar sobre contratos de aprendizaje para aprendices SENA
- Concepto de socialización
- Proceso de socialización en la empresa

En el desarrollo de este tema el grupo expositor deberá consultar y socializar con sus compañeros el modelo de contrato de aprendizaje del SENA y un modelo de contrato laboral señalando las partes fundamentales del mismo

Realizar un juego de roles donde se muestre la socialización de personal nuevo en una empresa.

Tema 6: COMPENSACIONES

- Concepto de sueldo y salario
- Salario mínimo en Colombia
- Prestaciones sociales
- Composición del salario en Colombia

Para este tema el grupo expositor deberá presentar un esquema donde se muestren los diferentes componentes del salario con datos y cifras numéricas, dejando en claro el valor que recibe el trabajador de salario mínimo y el valor que paga el empleador por el mismo.

Tema 7: CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

- Higiene laboral
- Condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, temperatura, humedad)
- Seguridad laboral (prevención de accidentes)

Evidencias:

1) Redactar un informe aplicando las normas técnicas vigentes, para la presentación de trabajos escritos, en él debe detallar y adjuntar la documentación recolectada en la actividad realizada.

2) Realice una presentación en power point, prezi o la herramienta ofimática que elija el grupo, donde se pueda evidenciar el trabajo en equipo para realizar la actividad asignada por el instructor.

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad.

Estrategias (didácticas activas)

1.- Lectura compresiva
2.- Taller práctico
3.- Juego de Roles
4.- Trabajo colaborativo
5.- Análisis de Casos

Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad 14 horas (8 horas de trabajo presencial/ 6 de trabajo autónomo)

4. ACTIVIDAD DE EVALUACION

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Saberes relacionados con la Gestión de Talento Humano. **Evidencias de Desempeño** **Informe:** Proponer y elaborar un plan de gestión orientado al talento humano de una Oficina. Manuales de procesos y procedimientos y de funciones **Evidencias de Producto** Diseñar un perfil profesional (habilidades sociales en cuanto a trabajo en equipo, tipo de liderazgo, manejo de conflictos y servicio al cliente) Proceso de Administración del Talento Humano, asignado a cada grupo, presentación informe y socialización	**Específicos:** ➢ **I**dentifica las necesidades de recursos humanos requerida en los procesos empresariales a partir de las funciones de los procesos de la cadena de abastecimiento determinados en los perfiles laborales necesarios para cada proceso o función en la organización teniendo en cuenta las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales necesarias para cada cargo y función. ➢ Plantea planes y programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo con las necesidades de desempeño de acuerdo con el diagnostico de las necesidades de Capacitación y entrenamiento de la fuerza laboral y los principios y valores de la organización. ➢ Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los estándares y normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos analizando las variables de medición del rendimiento del talento	**De Conocimiento** **Instrumento: Cuestionario** **Técnica: Formulación de preguntas** **De Desempeño** **Instrumento: Lista de chequeo** **Técnica: Observación / juego de roles/Mapa mental y demás productos solicitados** **De Producto** **Instrumento: Lista de chequeo** **Técnica: Observación / valoración del portafolio de productos.**

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Clima Organizacional: Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros

.

Control Interno: El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimientos de estas últimas

Cronograma de Actividades: Es la herramienta que permite registrar las actividades, recursos y tiempos para el desarrollo del plan de negocio, a la vez permite hacer seguimiento a los avances, recursos y gestión.

Diagnóstico: Es el resultado del análisis que se realiza en una primera instancia y que tiene como fin conocer características específicas de la situación determinada, para así poder actuar en consecuencia, sugiriendo tratamiento o no. Ese diagnóstico se basa en observación de síntomas en el presente o en el pasado.

Empoderamiento: en el ámbito de la empresa este término se refiere al hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo. En otras palabras, significa empoderamiento, apoderamiento o potenciación del trabajador en su ámbito laboral.

Manuales: Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para establecer el procedimiento de alguna función en un proceso, son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desempeñarse en una situación determinada.

Mapa Mental: Es una herramienta que sirve para visualizar información, permitiendo concentrarse en detalles concretos conservando una visión global, a la vez que favorece una comprensión casi instantánea de situaciones o temas complejos.

Misión: El concepto misión refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.

Procedimiento: Consiste en el seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán la realización de un trabajo de la manera más correcto y exitosa posible.

Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado especifico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que se diseñan para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Visión: La visión en una empresa se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre como espera su futuro, una expectativa ideal de lo que espera ocurra. La visión debe ser realista, pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Portales institucionales:

- http://www.sena.edu.co
- http://senasofiaplus.edu.co

- **Material de apoyo en la plataforma Black-board**
- **Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion**
- Abelló Gómez, René Francisco (2008). *8 pasos hacia la calidad en el servicio* (2). Icontec.
- http://www.degerencia.com/articulo/empatia-y-comunicacion-primeraaptitud-social-de-la-inteligencia-emocional
- **http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml**
- **http://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm**
- **http://pyme.lavoztx.com/tipos-de-personalidad-y-servicios-al-cliente-8129.html**
- **http://www.emprendedoresnews.com/tips/imagen-personal-tips-2/la-importancia-de-la-imagen-personal-en-el-ambito-corporativo.html**

CIBERGRAFIA

Imágenes

Imagen No. 1. Gestión del Talento Humano. Recuperado el 31 de Enero de 2018 : https://image.slidesharecdn.com/gestiondeltalentohumano-120315172943-phpapp01/95/gestion-del-talento-humano-1-728.jpg?cb=1331835174

Imagen No. 2. Manuales Administrativos. Recuperado el 31 de Enero de 2018 : http://images.slideplayer.es/17/5442433/slides/slide_5.jpg

Imagen No. 3. Capacitación del Talento Humano. Recuperado el 31 de Enero de 2018 : https://image.slidesharecdn.com/capacitacionyentrenamiento1-120322154530-phpapp02/95/capacitacion-y-entrenamiento-3-728.jpg?cb=1332431384

Norma de Calidad ISO 9001 /2008
Administración del talento humano, Idalberto Chiavenato,2014

NOTA: Biblioteca virtual SENA **Ingrese a la base de datos SENA.** Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA. http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos para acceder.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Martin Adolfo Alegria	Instructor	Gestión Administrativa y Empresarial	Enero 31 de 2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio