Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE 2

2. PRESENTACIÓN 4

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE 5

3.1 Actividades de reflexión inicial: 5

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el ... 6

3.3 Actividades de apropiación: 6

3.3.1. Actividad técnica 6

3.3.2. Actividades de ética 10

3.3.3. Actividad de emprendimiento 12

3.3.4. DERECHOS FUNDAMENTALES 14

3.3.5. CULTURA FISICA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.3.5. INGLES 16

3.3.6. TIC 18

3.3.7. MEDIO AMBIENTE 18

3.3.8. RAZONAMIENTO CUANTITATIVO 19

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: 23

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO. 24

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS 27

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS 27

7. CONTROL DEL DOCUMENTO 28

8. CONTROL DE CAMBIOS 28

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Recursos Humanos
- **Código del Programa de Formación: 134200**
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Apoyo operativo en los procesos de selección y documentación del talento humano en las pymes del Norte del Valle.
- **Fase del Proyecto**: Planeación
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Clasificar los formatos y recursos existentes según el tipo de proceso y organizar su uso conforme a los protocolos de la empresa.
- **Entregable:** Listado de formatos, recursos y protocolos organizados para la ejecución del proceso.
- **Competencia y resultados de aprendizaje:**

Instructor: SST y Medio ambiente	
Competencia	Resultados de Aprendizaje
220601501- Aplicación de prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo.	Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización
Instructor: Técnico	
210601020 - Atención y servicio al cliente	Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización.
240201524 - Desarrollo de procesos de comunicación oral y escrita	Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad

210601026 Procesamiento de información	Operar el sistema de procesamiento de información, de acuerdo con los requerimientos de la organización
210601027- Registro de información haciendo uso de herramientas ofimáticas.	Utilizar herramientas ofimáticas de acuerdo con recursos y requerimientos de la organización.
210201048 - Selección de candidatos y vinculación de trabajadores	Ejecutar el procedimiento de selección y vinculación de trabajadores, teniendo en cuenta procedimiento, normativa y políticas establecidas por la organización.
220601042- Documentación de procesos técnicos	Elaborar documentos de información de la gestión de recursos humanos, de acuerdo con normas técnicas.
Instructor: Derechos fundamentales	
210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales	Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo
Instructor: Emprendimiento	
240201533 - Fomento de la cultura emprendedora	Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor
Instructor: Cultura física	
230101507 - Práctica de hábitos saludables	Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
Instructor: Ingles	
240202501 - Interacción en lengua inglesa	Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

240202501 - Interacción en lengua inglesa	Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias
Instructor: Matemáticas	
240201528 - Razonamiento cuantitativo	Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social
Instructor: TIC	
220501046 - Utilización de herramientas informáticas	Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares.
Instructor: Ética	
240201526 - Interacción en el contexto productivo y social con principios éticos y cultura de paz	Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 312 horas

2. PRESENTACIÓN

Introducción a la Fase de Planeación

La fase de planeación en el programa Técnico en Recursos Humanos es el momento de poner en práctica lo aprendido, transformando conocimientos en acciones estratégicas que impacten positivamente en las organizaciones. Aquí se integran aspectos como la **seguridad y salud en el trabajo, la atención al cliente, la comunicación, el uso de TIC, la selección de personal, los derechos laborales, la ética, los hábitos saludables, el inglés, el razonamiento cuantitativo y el espíritu emprendedor**.

Este es el espacio para **soñar, proponer y diseñar soluciones** que fortalezcan la gestión del talento humano. Cada decisión que tomen en esta fase es un paso hacia convertirse en profesionales capaces de liderar con compromiso, responsabilidad y visión de futuro.

✨ *Recuerden: planear no es solo organizar tareas, es proyectar el camino hacia los resultados que transforman realidades.*

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

Propósito: Reconocer cómo los aprendizajes adquiridos hasta ahora se integran en la planeación de procesos de recursos humanos y en la toma de decisiones dentro de una organización.
Descripción de la actividad:

1. Se plantea la siguiente pregunta:
   "Si mañana tuvieras que planear un proyecto de gestión de talento humano en una empresa, ¿qué aportes concretos realizarías desde lo aprendido en seguridad y salud en el trabajo, atención al cliente, comunicación, TIC, selección de personal, ética, emprendimiento y hábitos saludables?"

2. De acuerdo a lo analizado en la pregunta, de forma individual redacte una breve reflexión escrita (1 página máximo) donde identifique:
   - Qué conocimientos ya puede aplicar.
   - Qué habilidades considera que debe fortalecer para ejecutar una planeación más efectiva.
   - Cómo integraría varias áreas en una misma acción de planeación (ejemplo: usar TIC para mejorar la documentación de procesos de selección).

3. En grupos pequeños, socializan las reflexiones y elaboran un listado de "fortalezas colectivas" que el grupo ya tiene para enfrentar la fase de planeación.

Producto esperado: Documento individual de reflexión + listado grupal de fortalezas.
Tiempo estimado: 1 hora.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, silla

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje experiencial (Kolb)

Materiales de formación: N/A

Material de apoyo: N/A

Duración de la actividad horas: 1 hora (30 minutos individual / 30 minutos discusión grupal)

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad:

Propósito: Analizar un caso aplicado que permita vincular los resultados de aprendizaje con la planeación estratégica en el área de recursos humanos.

Descripción de la actividad:

1. **El instructor entrega un caso empresarial:**
   Una empresa mediana del sector servicios reporta dificultades en:
   - Altos índices de ausentismo y accidentes laborales.
   - Quejas de clientes internos y externos por demoras en procesos.
   - Problemas de comunicación y manejo de la información.
   - Incumplimiento en algunos derechos laborales básicos.
   - Bajo nivel de hábitos saludables y cultura organizacional.
2. Cada grupo debe elaborar un plan preliminar de acciones en el que especifique:
   - Qué resultados de aprendizaje aplican en cada situación.
   - Qué acciones de planeación implementarían para solucionarlo (ejemplo: diseñar un plan de capacitación en SST, crear un protocolo de servicio al cliente, estructurar un cronograma de selección, implementar herramientas TIC para control de información).
   - Qué indicadores podrían usarse para medir la efectividad de esas acciones.
3. Se realiza socialización en plenaria para comparar enfoques y construir un panorama colectivo de soluciones.

Producto esperado: Cuadro grupal con problemas – resultados de aprendizaje – acciones de planeación – posibles indicadores.

Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje dotado de mesas, silla
Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso
Materiales de formación: N/A
Material de apoyo: N/A
Duración de la actividad horas: 1 hora (30 minutos individual / 30 minutos diálogo grupal)

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1. Actividad técnica

Actividades propuestas:

A. Atención y comunicación efectiva en la gestión de talento humano
B. Gestión de la información y documentación organizacional
C. Selección y vinculación de personal en escenarios simulados

Actividad A. Atención y comunicación efectiva en la gestión de talento humano

INICIO

a. Reconocer la importancia del servicio al cliente interno y externo en el área de talento humano.

- Explicación del objetivo de la actividad: fortalecer las competencias comunicativas y de servicio al cliente en procesos de gestión del talento humano.
- Conversatorio guiado sobre experiencias personales positivas o negativas en la atención al cliente (ejemplo: demoras en certificaciones, falta de información clara, trato inadecuado).
- Preguntas generadoras:
    - ¿Qué diferencia existe entre atender a un cliente interno y a un cliente externo?
    - ¿Qué impacto tiene una mala atención en los procesos de recursos humanos?
- Lectura de un documento de apoyo sobre protocolos de servicio al cliente y comunicación efectiva.
- Construcción grupal de un **mapa mental** que identifique las expectativas de los clientes internos (colaboradores, directivos, áreas de apoyo) y externos (candidatos, proveedores, comunidad).
- Socialización de los mapas en plenaria y conclusión colectiva sobre la relevancia de la atención y la comunicación en la satisfacción organizacional.

DESARROLLO

b. Aplicación práctica de protocolos de servicio, análisis de casos y simulación de entrevistas laborales.

- **Taller de protocolos de servicio al cliente:**
    - Revisión y análisis de protocolos de atención de empresas reales o simuladas.
    - Identificación de los principales elementos de un protocolo: saludo, trato formal, tiempos de respuesta, manejo de quejas y canales de comunicación.
    - Construcción colaborativa de un protocolo de servicio básico aplicado a un proceso de talento humano (ejemplo: entrega de certificados laborales).
- **Estudio de caso sobre situaciones problemáticas en la atención:**
    - Lectura de un caso escrito donde se presenta una falla en la atención (ejemplo: demora en la entrega de documentos, respuesta inadecuada a un candidato).
    - En equipos, los aprendices deben identificar la falla, clasificar el error (comunicativo, procedimental o actitudinal) y proponer un plan de mejora.
    - Presentación en plenaria de las soluciones planteadas con justificación técnica.
- **Simulación de entrevistas laborales:**
    - Asignación de roles: reclutador, candidato y observador.
    - Desarrollo de la entrevista en un escenario simulado, aplicando técnicas de comunicación verbal, no verbal, escucha activa y registro escrito de respuestas.
    - Los observadores aplican una rúbrica de evaluación de comunicación y dan retroalimentación a los compañeros.

CIERRE

c. Síntesis y reflexión sobre las buenas prácticas de atención y comunicación en recursos humanos.

- Socialización de conclusiones y aprendizajes de cada grupo en plenaria.

- Retroalimentación del instructor destacando fortalezas y aspectos a mejorar en la comunicación y la atención.
- Construcción colaborativa de un **cuadro comparativo** con buenas prácticas de atención al cliente en procesos de talento humano (ejemplo: claridad en la información, empatía, tiempos de respuesta).
- Cierre con reflexión sobre cómo estas prácticas fortalecen la credibilidad y confianza en el área de recursos humanos.

Productos esperados

- Informe escrito con protocolo de atención ajustado al área de talento humano.
- Registro de la simulación de entrevista (rúbricas, observaciones y conclusiones).

Ambiente requerido

Aula con mesas, sillas, computador con acceso a internet, proyector o tablero digital, sistema de audio e iluminación acorde.

Estrategias o técnicas didácticas activas

Aprendizaje basado en problemas (ABP).
Role play.
Estudio de casos.
Debate y retroalimentación grupal.

Materiales de formación

Lapiceros, lápices, borradores, sacapuntas, libreta de apuntes, marcadores borrables, hojas blancas.

Material de apoyo

Guía de protocolos de servicio al cliente.
Rúbrica de evaluación de comunicación oral y escrita.
Plantilla de informe de atención.
Videos cortos sobre comunicación efectiva.
Material complementario en Drive.

Duración de la actividad

3 horas.

Actividad B: Gestión de la información y documentación organizacional

Inicio

- Presentación de la importancia que tiene la gestión documental en el área de talento humano, destacando cómo un adecuado registro, archivo y clasificación impacta en la eficiencia de los procesos internos.
- Reflexión guiada sobre las principales falencias que suelen presentarse en el manejo de la información (duplicidad de datos, pérdida de documentos, falta de estandarización).
- Breve explicación sobre las normas técnicas que regulan la elaboración, almacenamiento y control de documentos.

Desarrollo

- Ejercicio práctico en computador para registrar y verificar información en Excel, aplicando funciones básicas que permitan garantizar la confiabilidad de los datos.
- Redacción de un informe técnico en Word siguiendo un formato estructurado, con apartados claros (introducción, desarrollo, conclusiones).

- Aplicación de normas técnicas de clasificación y archivo de documentos, simulando la organización tanto en carpetas digitales como en archivos físicos.
- Trabajo colaborativo en pequeños grupos para detectar errores comunes en la gestión documental y proponer estrategias de mejora.

Cierre

Socialización de los informes técnicos realizados, compartiendo fortalezas y áreas de mejora en el proceso de elaboración.

- Retroalimentación guiada sobre el cumplimiento de normas técnicas y la calidad de la información registrada.
- Construcción colectiva de un listado de recomendaciones aplicables a la gestión documental en contextos organizacionales reales.

Entregable

Carpeta digital que incluya:

- Registro de datos en Excel con fórmulas aplicadas.
- Informe técnico en Word estructurado y con normas de presentación.

Ambiente requerido

Sala de informática equipada con computadores en red, acceso a internet, proyector y software ofimático actualizado.

Estrategias de aprendizaje

Taller práctico, aprendizaje colaborativo, socialización de resultados, análisis de casos y retroalimentación guiada.

Material de apoyo

- Manual de normas técnicas de documentación.
- Plantilla de informes técnicos en Word.
- Guía para el manejo básico de Excel y Word.
- Material de consulta digital disponible en Drive.

Duración

3 horas.

Actividad C: Selección y vinculación de personal en escenarios simulados

Sub-actividades:

1. Diseño de perfiles de cargo y requisitos de selección.
2. Simulación de entrevistas y aplicación de pruebas.
3. Elaboración de acta de vinculación y socialización de políticas.

Inicio

- El instructor explica, con ejemplos de empresas reales, cómo un proceso de selección adecuado garantiza que el trabajador cumpla con el perfil requerido.
- Los aprendices observan un ejemplo de perfil de cargo y analizan qué aspectos son indispensables (funciones, requisitos, competencias).
- Actividad breve: cada aprendiz menciona un cargo en el que le gustaría trabajar y qué habilidades considera esenciales para ese puesto.

Desarrollo

- En equipos, los aprendices diseñan un perfil de cargo (ejemplo: auxiliar administrativo, asistente de RRHH) con funciones, requisitos académicos y experiencia.
- Luego realizan una simulación de entrevista: un grupo hace de entrevistadores y otros de candidatos, aplicando preguntas técnicas y de comportamiento.
- Se elabora un acta de vinculación donde se consigna la decisión del proceso, compromisos de la empresa y condiciones de inicio del trabajador.

Cierre

- Cada equipo presenta su perfil de cargo y comparte la experiencia de la entrevista simulada.
- El instructor da retroalimentación sobre la pertinencia del perfil y la objetividad del proceso de selección.
- Reflexión final: los aprendices responden a la pregunta *¿Qué riesgos existen cuando una empresa no aplica un proceso de selección adecuado?*

Entregable: Dossier con perfil de cargo, acta de vinculación y registro de entrevistas simuladas.

- **Ambiente requerido:** Aula equipada con mesas, sillas, computador con acceso a internet, proyector o tablero digital, sistema de audio.
- **Estrategias:** Aprendizaje basado en casos, simulación, trabajo práctico en herramientas ofimáticas, retroalimentación grupal.
- **Material de apoyo:** Guías, plantillas, rúbricas y material en Drive.
- **Duración:** 3 horas cada actividad.

3.3.2. Actividades de ética

Momento de Inicio (Sensibilización)
Objetivo: Generar reflexión inicial sobre la importancia del bien común y su relación con el crecimiento personal y social.
Actividad:

- Presentar un caso breve: *Una empresa enfrenta conflictos internos porque algunos empleados priorizan beneficios personales sobre el bienestar del equipo. Esto afecta la productividad y el clima laboral.*
- Pregunta detonadora:
  - ¿Qué consecuencias puede traer para una empresa cuando no se piensa en el bien común?
  - ¿Qué ejemplos de la vida diaria reflejan decisiones colectivas en pro del desarrollo social?

Estrategia: Conversatorio y lluvia de ideas.

2. Momento de Desarrollo (Análisis y Construcción)
Objetivo: Identificar cómo los valores éticos fortalecen las relaciones personales y comunitarias en el ámbito laboral.
Actividad:

- Lectura corta sobre el concepto de *bien común y desarrollo social* en el trabajo.

- Trabajo en equipos: elaborar un cuadro comparativo con dos columnas:
    - **Acciones orientadas al beneficio personal** (ejemplo: acaparar recursos, incumplir acuerdos).
    - **Acciones orientadas al bien común** (ejemplo: colaborar en tareas conjuntas, respetar acuerdos colectivos).
- Debate grupal sobre cómo cada acción impacta en el crecimiento personal y comunitario.

Estrategia: Trabajo colaborativo con análisis crítico.

3. Momento de Cierre (Aplicación y Síntesis)
Objetivo: Aplicar lo aprendido a un contexto práctico y reflexivo.
Actividad:

- Cada aprendiz redactará un **compromiso ético personal**, respondiendo:
    1. ¿Qué acciones puedo realizar en mi entorno laboral y comunitario para fortalecer el bien común?
    2. ¿Cómo esas acciones aportan al desarrollo social y a mi crecimiento personal?
- Socialización voluntaria de compromisos en plenaria.

Estrategia: Reflexión escrita y puesta en común.

Entregable
- **Informe breve** (1-2 páginas) que contenga:
- Análisis del caso inicial (reflexión individual).
- Cuadro comparativo de acciones (trabajo en equipo).
- Compromiso ético personal (individual).

Ambiente Requerido
- Aula física o virtual con disposición en mesas para trabajo colaborativo.
- Espacio adecuado para socialización grupal.

Estrategias Pedagógicas
- Estudio de caso.
- Lluvia de ideas.
- Trabajo en equipo colaborativo.
- Debate y reflexión grupal.
- Compromiso personal escrito.

Material de Apoyo
- Documento guía con el caso inicial y conceptos de bien común.
- Lectura corta (artículo o fragmento bibliográfico).
- Papelógrafos, marcadores o presentación digital para registro de ideas.
- Plantilla de cuadro comparativo.

Duración
- **3 horas** distribuidas así:
- Inicio: 30 minutos.
- Desarrollo: 1 hora 30 minutos.
- Cierre: 1 hora.

3.3.3. Actividad de emprendimiento

Actividad: Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

La actividad de emprendimiento orientada al resultado de aprendizaje *"Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor"* tiene como propósito que los aprendices reconozcan la importancia de sus elecciones diarias y cómo estas influyen en su proyecto de vida y en el desarrollo de competencias emprendedoras.
A través de la reflexión individual y la simulación de casos prácticos, se busca fortalecer la capacidad para analizar alternativas, prever consecuencias y justificar decisiones con criterios responsables. Los entregables que se presentan a continuación son la evidencia del proceso de aprendizaje alcanzado en cada actividad.

Actividad 1: Decisiones con visión emprendedora
Objetivo:
Reconocer cómo las decisiones personales influyen en el desarrollo del comportamiento emprendedor, fortaleciendo la capacidad de análisis y autogestión.

Momentos pedagógicos

- **Inicio:**
  - Pregunta motivadora: *¿Qué decisión importante has tomado en tu vida y cómo cambió tu camino?*
  - Breve video o historia de un emprendedor que alcanzó el éxito gracias a decisiones clave.
- **Desarrollo:**
  - Exposición sobre el proceso de toma de decisiones: identificar la situación, analizar opciones, evaluar consecuencias y elegir la mejor alternativa.
  - Taller individual: cada aprendiz identifica una decisión cotidiana que enfrente actualmente (ejemplo: uso del tiempo, manejo del dinero, hábitos de estudio/trabajo).
  - Análisis guiado de la decisión usando una matriz sencilla de ventajas y desventajas.
- **Cierre:**
  - Puesta en común de aprendizajes: *¿Qué me enseña esta experiencia para mi proyecto de vida y mi futuro emprendedor?*
  - Redacción de una reflexión personal con conclusiones.

Instrucciones paso a paso:

1. Observar el video o historia motivadora.
2. Escuchar la explicación sobre el proceso de toma de decisiones.
3. Seleccionar una decisión cotidiana y analizarla con la matriz ventajas/desventajas.
4. Redactar la reflexión personal.

Entregable:
Informe individual con la matriz de decisión y reflexión personal.

Ambiente requerido:
Aula con proyector, cuaderno o formato de análisis.
Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje experiencial, reflexión guiada, análisis individual.
Material de apoyo:

- Video o lectura de caso de un emprendedor.
- Formato de matriz ventajas/desventajas.

Duración: 3 horas.

Actividad 2: Juego de roles — "Decisiones que marcan el camino"
Objetivo:
Aplicar el proceso de toma de decisiones en situaciones simuladas, desarrollando habilidades de análisis, comunicación y trabajo en equipo desde un enfoque emprendedor.
Momentos pedagógicos

- **Inicio:**
  - Dinámica rompehielo: *"El dilema rápido"* (se plantean preguntas de decisión en 30 segundos, ejemplo: ¿invertirías tu dinero en un negocio propio o en ahorro seguro?).
  - Reflexión sobre cómo reaccionamos frente a decisiones bajo presión.
- **Desarrollo:**
  - Organización en grupos: cada equipo recibe un caso de emprendimiento ficticio con un dilema de decisión (ejemplo: elegir entre invertir en publicidad digital o en ampliar inventario).
  - Juego de roles: los integrantes asumen diferentes papeles (emprendedor, socio, cliente, asesor) y discuten las opciones.
  - Elección de la mejor decisión y justificación con argumentos emprendedores.
- **Cierre:**
  - Presentación grupal de la decisión tomada y su justificación.
  - Elaboración de un listado grupal: *"Principios para tomar mejores decisiones emprendedoras en la vida diaria."*

Instrucciones paso a paso:

1. Participar en la dinámica de dilemas rápidos.
2. Organizarse en grupos y leer el caso asignado.
3. Asumir roles y discutir posibles soluciones.
4. Seleccionar la mejor decisión y justificarla.
5. Elaborar y socializar el listado de principios.

Entregable:
Informe grupal con:

- Caso analizado.
- Decisión seleccionada.
- Justificación.
- Principios construidos para la toma de decisiones emprendedoras.

Ambiente requerido:
Espacio para trabajo en grupos, carteleras o papelógrafos.

Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje basado en problemas, simulación, trabajo colaborativo.
Material de apoyo:
- Casos ficticios de emprendimiento.
- Papelógrafos y marcadores.

Duración: 4 horas.

3.3.4. Derechos fundamentales

Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo."

La actividad sobre **derechos fundamentales en el trabajo** busca que los aprendices comprendan y valoren la importancia de la ciudadanía laboral como parte esencial de la gestión del talento humano. A través del análisis de los derechos humanos y su aplicación en el entorno laboral, se aprenderá a identificar las situaciones que vulneran la dignidad de los trabajadores, así como a proponer acciones que promuevan el respeto, la equidad y el bienestar en las organizaciones.
Esta experiencia permitirá fortalecer la capacidad de reflexión crítica y el compromiso con la construcción de ambientes laborales justos, aportando al desarrollo personal, comunitario y empresarial.

Actividad 1: Ciudadanía laboral y derechos fundamentales en el trabajo
Objetivo:
Reconocer la relación entre los derechos humanos y los derechos fundamentales en el trabajo, valorando su importancia en la construcción de una ciudadanía laboral responsable.
Momentos pedagógicos

- **Inicio:**
  - Pregunta motivadora: *¿Qué entiendes por ciudadanía laboral y cómo se conecta con los derechos humanos?*
  - Presentación de un caso real breve (ejemplo: discriminación laboral) para sensibilizar.
- **Desarrollo:**
  - Revisión de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política de Colombia (artículos laborales).
  - Identificación de derechos fundamentales en el trabajo: igualdad, no discriminación, libre asociación, condiciones dignas.
  - Debate guiado sobre la importancia de garantizar estos derechos en las empresas.
- **Cierre:**
  - Elaboración de un esquema comparativo entre *derechos humanos generales* y *derechos fundamentales laborales*.
  - Reflexión final: *¿Cómo impacta en mi rol como técnico en recursos humanos el respeto por los derechos fundamentales?*

Instrucciones paso a paso:

1. Leer el material entregado (Declaración Universal y Constitución).
2. Participar en el debate guiado sobre casos reales.
3. Elaborar el cuadro comparativo solicitado.
4. Redactar una conclusión personal en máximo media página.

Entregable:
Informe en formato escrito con el cuadro comparativo y conclusión personal.

Ambiente requerido:
Aula equipada con tablero, proyector y acceso a internet.
Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje basado en casos, debate guiado, análisis comparativo.
Material de apoyo:

- Textos: Declaración Universal de los Derechos Humanos y Constitución Política de Colombia.
- Casos reales impresos o digitales.

Duración: 3 horas.

Actividad 2: Taller de simulación — "Defensores de la ciudadanía laboral"
Objetivo:
Aplicar los conocimientos sobre derechos fundamentales en el trabajo mediante la resolución de situaciones simuladas, fortaleciendo la capacidad de análisis y la toma de decisiones responsables en el rol de gestión humana.
Momentos pedagógicos

- **Inicio:**
  - Dinámica rápida de asociación de palabras: cada aprendiz menciona un derecho laboral que considere fundamental.
  - Reflexión inicial: *¿Qué pasaría en una organización si no se respetaran los derechos fundamentales?*
- **Desarrollo:**
  - Simulación por grupos: cada equipo recibe un caso ficticio de vulneración de derechos (ejemplo: acoso laboral, incumplimiento de pago, falta de libertad sindical).
  - Discusión en equipo: identificar el derecho vulnerado, proponer acciones de solución desde el área de talento humano.
  - Puesta en común: exposición corta de las soluciones propuestas.
- **Cierre:**
  - Elaboración de un decálogo grupal: *"10 compromisos de ciudadanía laboral en las organizaciones"*.
  - Socialización del decálogo y reflexión final.

Instrucciones paso a paso:

1. Participar en la dinámica inicial.
2. Organizarse en equipos y analizar el caso asignado.
3. Identificar derechos vulnerados y diseñar propuestas de acción.
4. Exponer resultados al grupo.
5. Construir colectivamente el decálogo.

Entregable:
Informe grupal con:

- Caso analizado.
- Derechos identificados.
- Propuesta de solución.
- Decálogo de compromisos.

Ambiente requerido:
Aula flexible para trabajo en grupos, carteleras o papelógrafos, marcadores.
Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje basado en problemas (ABP), simulación de casos, construcción colectiva.
Material de apoyo:

- Casos simulados impresos.
- Papelógrafos, marcadores, computador y proyector.

Duración: 4 horas.

3.3.5. INGLES

Nombres de las actividades propuestas:

1. My World in English: Describing People and Places
2. Let's Share Experiences: Interchange of Basic Information

Introducción
Las siguientes actividades buscan fortalecer las competencias comunicativas en inglés a nivel básico, fomentando la descripción de personas, lugares y situaciones, así como el intercambio de información personal y contextual.
Mediante ejercicios orales, escritos y dinámicas de interacción, los aprendices podrán practicar vocabulario y estructuras sencillas que les permitan expresarse con mayor seguridad en escenarios de la vida cotidiana y laboral. Los entregables asociados evidenciarán el progreso en el dominio del idioma, tanto en la producción individual como en la participación grupal.

Actividad 1: My World in English — Describing People and Places
Objetivo:
Practicar la descripción oral y escrita en inglés de personas, situaciones y lugares, aplicando vocabulario y estructuras básicas relacionadas con costumbres y experiencias de vida.
Momentos pedagógicos:
Inicio:

- Actividad rompehielo *"Who am I?"* (cada aprendiz recibe una tarjeta con un personaje famoso o lugar y debe describirlo brevemente para que los demás adivinen).

Desarrollo:

- Revisión guiada de estructuras básicas: *There is/There are, She/He is, They are, I like, I live in, etc.*
- Ejercicio escrito: descripción de una persona cercana, un lugar de su contexto y una costumbre personal.
- Ejercicio oral en parejas: cada aprendiz presenta su descripción.

Cierre:
Socialización voluntaria de algunas descripciones y retroalimentación sobre pronunciación y gramática.
Instrucciones paso a paso:

1. Participar en la dinámica inicial.
2. Revisar las estructuras gramaticales con apoyo del instructor.
3. Redactar una breve descripción personal, de un lugar y de una costumbre.
4. Compartir la descripción en parejas y luego en plenaria.

Entregable:
Texto escrito (media página) con descripciones en inglés de:

- Una persona.
- Un lugar.
- Una costumbre o experiencia de vida.

Ambiente requerido:
Aula con pizarra, proyector y espacio para trabajo en parejas.
Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje comunicativo, role-play, práctica guiada.
Material de apoyo:

- Tarjetas con personajes/lugares.
- Guía de vocabulario y estructuras básicas.

Duración: 3 horas.

Actividad 2: Let's Share Experiences — Interchange of Basic Information
Objetivo:
Desarrollar la habilidad de intercambiar información básica en inglés mediante conversaciones guiadas, fortaleciendo la comunicación en situaciones personales y cotidianas.
Momentos pedagógicos:

Inicio:
Dinámica *"Find someone who…"* (los aprendices caminan por el aula buscando compañeros que cumplan en inglés frases como: *Find someone who likes pizza / who has a pet / who lives near the school.*).

Desarrollo:

- Revisión de frases clave para diálogos básicos: *What's your name? Where do you live? What do you like? Tell me about…*
- Trabajo en tríos: creación de un diálogo corto (3-4 intercambios) en inglés sobre presentaciones, gustos y experiencias simples.
- Puesta en escena: representación de los diálogos frente al grupo.

Cierre:
Retroalimentación grupal sobre expresiones, pronunciación y fluidez.
Instrucciones paso a paso:

1. Participar en la dinámica inicial *Find someone who…*
2. Revisar frases clave para la comunicación básica.
3. En grupos pequeños, diseñar un diálogo breve.

4. Representar el diálogo frente al grupo.

Entregable:
Diálogo escrito y presentado en grupo (mínimo 3 intercambios por persona).

Ambiente requerido:
Aula con espacio para dinámicas de movimiento y presentaciones.
Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje colaborativo, role-play, práctica comunicativa.
Material de apoyo:

- Fichas con frases guía.
- Ejemplos de diálogos sencillos.

Duración: 4 horas.

3.3.6. TIC

3.3.7. MEDIO AMBIENTE

3.3.8. RAZONAMIENTO CUANTITATIVO

Nombres de las actividades propuestas

1. Matemáticas en la vida diaria: Retos aritméticos y sociales
2. Geometría y medición aplicada al entorno productivo

Introducción

El estudio de las matemáticas permite comprender y resolver situaciones de la vida real, ya sea en el ámbito social o en el productivo. A través de la formulación de problemas aritméticos, geométricos y métricos, se busca que los aprendices fortalezcan sus habilidades de razonamiento, identificando cómo los números, las figuras y las medidas se aplican en situaciones cotidianas y laborales.

Las siguientes actividades promueven la capacidad de análisis y la aplicación práctica del conocimiento matemático, favoreciendo el desarrollo de competencias clave para la toma de decisiones y la resolución de problemas en diferentes contextos.

Actividad 1: Matemáticas en la vida diaria — Retos aritméticos y sociales

Objetivo:
Plantear y resolver problemas aritméticos vinculados con situaciones sociales y cotidianas, aplicando operaciones básicas en contextos reales.

Momentos pedagógicos:

- Inicio: Juego de cálculo rápido (*cálculo mental con sumas, restas, multiplicaciones y divisiones sencillas*).
- Desarrollo:
    - Presentación de ejemplos de situaciones sociales: reparto de costos en una reunión, cálculo de porcentajes en encuestas, administración de presupuesto familiar.
    - Ejercicio grupal: planteamiento de un problema aritmético a partir de un caso cotidiano.
    - Resolución colaborativa y explicación del procedimiento.
- Cierre: Reflexión sobre la importancia del razonamiento aritmético en la toma de decisiones diarias.

Instrucciones paso a paso:

1. Participar en el juego de cálculo mental.
2. Analizar ejemplos de problemas aritméticos en la vida social.
3. Plantear un problema original en grupo.
4. Resolverlo y presentar la solución.

Entregable:
Documento escrito con el planteamiento de un problema aritmético y su respectiva solución.

Ambiente requerido:
Aula con tablero, calculadoras y material impreso de apoyo.

Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje basado en problemas (ABP), trabajo colaborativo.

Material de apoyo:

- Guía con ejemplos de situaciones aritméticas.
- Hojas de trabajo.

Duración: 3 horas.

Actividad 2: Geometría y medición aplicada al entorno productivo

Objetivo:
Plantear y resolver problemas geométricos y métricos relacionados con contextos productivos, utilizando conceptos de área, perímetro, volumen y medidas.

Momentos pedagógicos:

- Inicio: Pregunta detonante: *¿Cómo influye la geometría en la organización de un espacio laboral o en la elaboración de un producto?*
- Desarrollo:
    - Ejemplos aplicados: cálculo de pintura necesaria para una pared, distribución de mobiliario en un espacio, volumen de cajas para almacenamiento.
    - Trabajo en equipos: plantear un problema de geometría o medición en un contexto productivo simulado (empresa, comercio, taller).

- Resolución del problema con justificación de resultados.

- Cierre: Socialización de los problemas y retroalimentación del grupo.

Instrucciones paso a paso:

1. Responder la pregunta detonante en forma individual.
2. Revisar los ejemplos de aplicación de la geometría.
3. En grupos, diseñar un problema de medición en un contexto productivo.
4. Resolverlo y explicar el proceso al grupo.

Entregable:
Informe con el planteamiento del problema geométrico/métrico y la solución detallada con cálculos y representaciones gráficas.

Ambiente requerido:
Aula con material de dibujo geométrico, calculadoras y espacio para trabajo grupal.

Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje experiencial, resolución de problemas, trabajo colaborativo.

Material de apoyo:

- Guía de fórmulas geométricas.
- Hojas cuadriculadas y reglas.

Duración: 4 horas.

3.3.9. CULTURA FISICA

“Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.”

La siguiente actividad recopila los **entregables** correspondientes a las actividades diseñadas para el resultado de aprendizaje de **Cultura Física**: *“Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.”*

Cada actividad se ha estructurado para que los aprendices desarrollen competencias orientadas al autocuidado, la prevención y la promoción de la salud, tanto en su vida personal como en el entorno laboral. Los entregables aquí descritos representan la evidencia tangible del proceso

formativo, reflejando la aplicación práctica de los conceptos de nutrición e higiene trabajados en clase.

Actividad 1: Mi plan de hábitos saludables

Objetivo:
Reconocer la importancia de los hábitos saludables, aplicando principios básicos de nutrición e higiene en la vida cotidiana.

Momentos pedagógicos

- **Inicio:**
  - Pregunta generadora: *¿Cuáles son los hábitos diarios que más influyen en tu salud?*
  - Breve video motivacional sobre alimentación balanceada y cuidado personal.
- **Desarrollo:**
  - Exposición del docente sobre fundamentos de nutrición: macronutrientes, hidratación, frecuencia de comidas.
  - Actividad individual: identificar tres hábitos personales que necesitan mejorar (ejemplo: exceso de azúcar, poca actividad física, higiene deficiente).
  - Ejercicio práctico: diseñar un *plan personal de hábitos saludables* (alimentación, ejercicio, higiene).
- **Cierre:**
  - Socialización de un hábito que cada uno se compromete a mejorar.
  - Conclusión grupal: *"Los hábitos construyen mi bienestar y mi desempeño laboral."*

Instrucciones paso a paso:

1. Observar el video motivador.
2. Escuchar la explicación del docente sobre nutrición e higiene.
3. Realizar un diagnóstico personal de hábitos.
4. Elaborar un plan personal con mínimo 5 compromisos de mejora.
5. Compartir un compromiso en plenaria.

Entregable:
Informe individual con el plan personal de hábitos saludables.

Ambiente requerido:
Aula con proyector, sillas en disposición flexible.

Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje experiencial, autoevaluación, trabajo reflexivo.

Material de apoyo:

- Video motivacional.
- Guía escrita de fundamentos de nutrición e higiene.
- Formato de diagnóstico personal.

Duración: 3 horas.

Actividad 2: Reto saludable — simulación práctica

Objetivo:
Aplicar fundamentos de nutrición e higiene a través de una simulación práctica, fortaleciendo la responsabilidad en el cuidado de la salud personal y colectiva.

Momentos pedagógicos

- **Inicio:**
  - Dinámica rompehielo: *"Mitos y realidades"* sobre nutrición e higiene (ejemplo: ¿es cierto que el pan engorda más en la noche?).
  - Reflexión breve: importancia de la información confiable en hábitos saludables.
- **Desarrollo:**
  - Trabajo en grupos: cada equipo recibe una situación simulada (ejemplo: menú diario de un trabajador con poco tiempo, rutinas de higiene en oficina, cuidado de alimentos).
  - Análisis de la situación: identificar errores y proponer mejoras según fundamentos de nutrición e higiene.
  - Puesta en común: exposición corta de las soluciones propuestas.
- **Cierre:**
  - Cada grupo construye una *cartilla práctica de hábitos saludables* con tips de nutrición e higiene aplicables en el contexto laboral.
  - Socialización de las cartillas y elección de los 5 tips más relevantes para el grupo.

Instrucciones paso a paso:

1. Participar en la dinámica de mitos y realidades.
2. Analizar la situación simulada asignada en grupo.
3. Identificar errores en hábitos y proponer alternativas de solución.
4. Diseñar una cartilla práctica con tips de nutrición e higiene.
5. Socializar los resultados con el grupo.

Entregable:
Cartilla grupal de *hábitos saludables en el contexto laboral*.

Ambiente requerido:
Aula con espacio para trabajo en grupos, carteleras, papelógrafos y marcadores.
Estrategias pedagógicas:
Aprendizaje basado en problemas (ABP), trabajo colaborativo, construcción colectiva.
Material de apoyo:

- Fichas con situaciones simuladas.
- Papelógrafos y marcadores.
- Computador y proyector.

Duración: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Productos esperados: Presentación oral del informe y evaluación final.

Ambiente requerido: Aula con mesas, sillas, computador con acceso a internet, proyector o pantalla digital, sistema de audio e iluminación acorde.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición oral, debate y feedback grupal.
Materiales de formación: Lapiceros, lápiz, borrador, sacapuntas, libreta de apuntes, marcador

borrable.
Material de apoyo:

- Guía para la presentación efectiva de informes empresariales.
- Rúbrica de evaluación para la presentación de resultados.
- Plantilla para diapositivas de presentación.
- Material disponible en el **Drive** para consulta y descarga.

Duración de la actividad: 3 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación Técnica	Clasificar los formatos y recursos existentes según el tipo de proceso y organizar su uso conforme a los protocolos de la empresa.	Atención y comunicación efectiva en la gestión de talento humano Gestión de la información y documentación organizacional	Informe escrito con protocolo de atención ajustado al área de talento humano.	Aplica logística requerida, de acuerdo a la fase de los procedimientos de selección Vinculación de trabajadores. Recopila la información de candidatos y trabajadores en los formatos establecidos. Utiliza la información según el propósito establecido. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
			Registro de la simulación de entrevista (rúbricas, observaciones y conclusiones).		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
			Carpeta digital que incluya: Registro de datos en Excel con fórmulas aplicadas. Informe técnico en Word estructurado y con normas de presentación.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.

		Selección y vinculación de personal en escenarios simulados	Dossier con perfil de cargo, acta de vinculación y registro de entrevistas simuladas.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
Planeación Derechos fundamentales	Clasificar los formatos y recursos existentes según el tipo de proceso y organizar su uso conforme a los protocolos de la empresa**.**	Defensores de la ciudadanía laboral	Informe grupal con: •Caso analizado. •Derechos identificados. •Propuesta de solución. •Decálogo de compromisos.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
		Ciudadanía laboral y derechos fundamentales en el trabajo	Informe en formato escrito con el cuadro comparativo y conclusión personal entre derechos humanos generales y derechos fundamentales laborales.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
Planeación **Cultura física**	Clasificar los formatos y recursos existentes según el tipo de proceso y organizar su uso conforme a los protocolos de la empresa**.**	***Mi plan de hábitos saludables***	Informe individual con el *plan personal de hábitos saludables*, incluyendo mínimo 5 compromisos de mejora.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
		Reto saludable simulación práctica ***Entregable:***	Cartilla grupal de *hábitos saludables en el contexto laboral*, con tips de nutrición e higiene aplicables en la vida cotidiana y laboral.		
Planeación **Emprendimeinto**	Clasificar los formatos y recursos existentes según el tipo de	**Decisiones con visión emprendedora**	Informe que incluya: • Matriz de análisis de decisión (ventajas y desventajas).		

	proceso y organizar su uso conforme a los protocolos de la empresa**.**		• Reflexión personal sobre cómo esta decisión fortalece su comportamiento emprendedor.		
Planeación **Emprendimeinto**	Clasificar los formatos y recursos existentes según el tipo de proceso y organizar su uso conforme a los protocolos de la empresa**.**	**Juego de roles Decisiones que marcan el camino**	Informe que contenga el desarrollo de los siguientes puntos: • Caso analizado. • Decisión seleccionada. • Justificación de la elección. • Principios grupales construidos para la toma de decisiones emprendedoras en la vida diaria.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
Planeación **Ingles**		My World in English Describing People and Places	Texto escrito con descripciones en inglés de una persona, un lugar y una costumbre/experiencia.		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
		Let's Share Experiences Interchange of Basic Information	Diálogo escrito y representado en grupo (mínimo 3 intercambios por persona).		**Técnica:** Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
			Lista de entregables por actividad • **Actividad 1: Matemáticas en la vida diaria — Retos aritméticos y sociales** → Documento escrito con el planteamiento de un problema aritmético y su respectiva solución. • **Actividad 2: Geometría y medición aplicada al entorno productivo**		

			→ Informe con el planteamiento de un problema geométrico/métrico y su solución con cálculos y representaciones gráficas.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Encuesta: Instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas para obtener información de los clientes.

Entrevista: Método de investigación cualitativa donde se obtiene información a través de preguntas dirigidas a los clientes.

Indicador de éxito: Medida utilizada para evaluar el cumplimiento de un objetivo en el servicio al cliente.

Satisfacción del cliente: Percepción del consumidor sobre la calidad del servicio recibido.

Diagnóstico empresarial: Análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan a una empresa.

Estrategia de servicio: Conjunto de acciones diseñadas para mejorar la experiencia del cliente.

Plan de acción: Documento que describe las tareas, recursos y tiempos necesarios para alcanzar un objetivo específico.

Calidad del servicio: Grado en que el servicio prestado cumple o supera las expectativas del cliente.

Retroalimentación: Información proporcionada por los clientes sobre su experiencia con un producto o servicio.

Benchmarking: Proceso de comparación con las mejores prácticas del sector para mejorar el desempeño empresarial.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing. Pearson Educación.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Marketing de servicios. McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Una escala para medir la calidad del servicio percibido. Journal of Retailing.

Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research.

ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Organización Internacional de Normalización.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Consuelo Restrepo Herrera	Instructora	CTA	Febrero 28-2025
	Natalia Escoba	Instructora	CTA	Febrero 28-2025
	Luisa Cardona	Instructora	CTA	Febrero 28-2025
	Nililiana Sarmiento	Instructora	CTA	Febrero 28-2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					