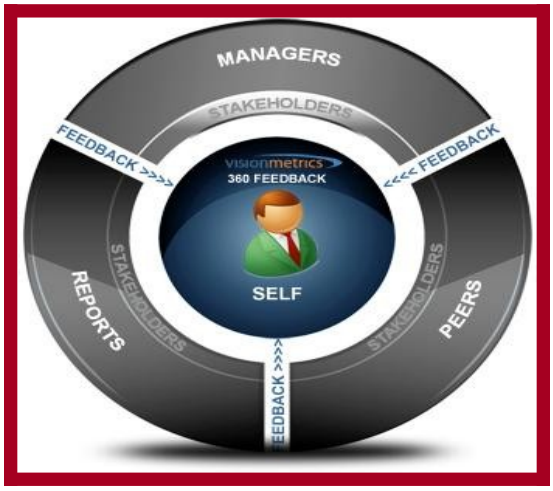
1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNOLOGO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: (Si es formación Titulada):
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada):
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):

- Competencia: **Coordinar el proceso de evaluación del desempeño de los Trabajadores de acuerdo con los procedimientos de la organización y normatividad vigente.**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  Suministrar los instrumentos requeridos para la gestión del sistema de evaluación del desempeño laboral de acuerdo con los roles de trabajo, los objetivos concertados, las competencias del trabajador, el direccionamiento estratégico de la organización, los indicadores y la metodología adoptada por la organización.
- Duración de la Guía: **35 HORAS**

2. PRESENTACION



La evaluación de desempeño es uno de los subsistemas para la dirección estratégica de los recursos humanos, la cual debe responder a metas u objetivos altos pero realistas, deben suponer un desafío que pueda alcanzarse. Una buena administración de las evaluaciones de desempeño deberá incluir la revisión de metas u objetivos para evitar efectos negativos; la

evaluación de desempeño por medio de la fijación de objetivos y competencias, pueden constituir a su vez, una formidable herramienta que puede conllevar a un cambio de cultura organizacional.

La evaluación de desempeño se halla integrada a los distintos procesos de Recursos Humanos, fundamentalmente ligada al desarrollo de los empleados; es importante resaltar que evaluación de desempeño es mucho más que una metodología o un informe, esta actividad implica una tarea diaria entre directivos y colaboradores, entre líderes y supervisados es por esto que se este proceso se debe realizar con un análisis objetivo y retroalimentación cotidiana, en donde se vea el proceso de evaluación como una oportunidad de crecimiento y competitividad, permitiendo así a las empresas mejorar en todos los aspectos, desde el clima laboral hasta los índices que miden la rotación y calidad de vida del personal y también contribuyen a optimizar el logro de los objetivos organizacionales.

Con el desarrollo de esta guía, el aprendiz comprenderá la importancia de la aplicación de un sistema de evaluación de desempeño, las ventajas, los diferentes métodos para evaluar el desempeño y la relación de esta con todos los subsistemas de la organización.

3.0 FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Luego de la explicación suministrada por el instructor y basado en la bibliografía suministrada, realice de manera proactiva las siguientes actividades, las cuales deben quedar registradas en la plataforma:

ACTIVIDAD DE IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS PREVIOS:

Actividad 1:



Respetados Aprendices, teniendo en cuenta la temática de la competencia, y de acuerdo con sus conocimientos describa brevemente:

1. Porque se evalúa el desempeño del colaborador en la organización
2. Que le aporta la evaluación de desempeño a los procesos dados en el área de talento humano
3. Qué papel juega el Tecnólogo en gestión del talento humano en el proceso de evaluación: El TRC es el encargado de diseñar la evaluación
4. Cuáles beneficios aporta este proceso (Evaluación de Desempeño) para la organización.
5. Que expectativas e inquietudes tiene frente a la competencia evaluación del desempeño

ACTIVIDAD 3.1 REFLEXIÓN INICIAL:

Actividad 2:



Respetados Aprendices, después de haber leído el material de apoyo sugerido que se encuentra en la plataforma (Material de Apoyo), capítulo 8 de Chiavenato usted debe realizar una presentación en Power Point, en donde de respuesta a las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es Evaluación de Desempeño?
b. Enumere los métodos tradicionales y modernos de evaluación de desempeño.
c. Cuáles son los problemas más frecuentes al realizar la evaluación de desempeño
d. Explique los beneficios que conlleva la realización de la evaluación de desempeño

ACTIVIDAD 3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACION DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE.

Actividad 3:



Respetados Aprendices, los invito a realizar la siguiente actividad siguiendo las instrucciones dadas por el instructor.

1. Los siguientes temas deben ser presentados mediante un mapa mental y sustentado en la próxima sesión de clases.
    a. Describa los siguientes métodos de evaluación de desempeño
        i. Método basado en características
        ii. Método basado en el comportamiento
        iii. Método basado en resultados
2. Mediante un cuadro comparativo, describa las ventajas y desventajas de cada uno de los métodos trabajados en el punto 1 de la actividad.
3. Defina Competencias laborales, Comportamentales y Funcionales
4. Explique que es la C.N.O.
5. En Qué consiste un nivel ocupacional
6. Defina evaluación de desempeño por competencias
7. Explique cómo se relaciona la evaluación de desempeño por competencias con la función de desarrollo de personas o desarrollo de los recursos humanos.

Actividad 4:



Respetados Aprendices, reciban un cordial saludo, para el desarrollo de esta actividad, usted debe revisar y analizar el video https://www.youtube.com/watch?v=naglyFaGKeY y dar respuesta a las siguientes preguntas, las cuales deben ser desarrolladas en el link "Foro" de la plataforma:

1. De una manera clara y concisa, usted debe explicar:
    a. Cuáles son las etapas de la evaluación de desempeño
    b. Qué se debe evaluar
    c. Quién puede participar evaluando el desempeño
    d. Cuándo evaluar el desempeño

2. Realice un comentario de manera positiva y constructiva a dos aportes realizados por sus compañeros de clase.

ACTIVIDAD 3.3: ACTIVIDAD APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO:

Actividad 5:



Respetados Aprendices, teniendo en cuenta los aspectos requeridos según el perfil, en el nivel grado B, de la evaluación por competencias "Liderazgo" vistos en clase, analice los siguientes casos informando según su punto de vista como líder de Recursos Humanos:

- Qué grado de calificación daría usted a "*María Celeste*" y a "*José Antonio"*, en sus comportamientos asociados para desarrollar la competencia "Liderazgo".
- Elabore un comparativo de la evaluación de los dos personajes
- Qué plan de desarrollo implementaría para cada caso, con el fin de que cada uno de los personajes mejoren en su proceso y específicamente en lo requerido para el puesto.

Caso 1: *El lanzamiento de los nuevos productos se llevó a cabo en todas las zonas de acuerdo con lo previsto; en el caso de la zona a cargo de María Celeste, ella condujo a su equipo en función de las responsabilidades asignadas comunicando a sus colaboradores sus funciones y responsabilidades de manera ambigua y confusa.*
La sensación que dejó a todos con su comportamiento fue de despreocupación sobre si sus colaboradores estaban o no informados acerca de los cambios de los procedimientos de la empresa, a tal punto que el resultado fue que estos no conocieran en detalle acerca del lanzamiento de los nuevos productos.
Sus colaboradores manifiestan que las opiniones que expresan no son escuchadas y que María Celeste no valora sus propuestas.

Caso 2: *En la zona de José Antonio el lanzamiento de productos se llevó a cabo de acuerdo con lo preestablecido, sin mayores sobresaltos. Su estilo de conducción del equipo a su cargo hizo que se asumieran las responsabilidades asignadas; para ello comunicó a sus colaboradores las funciones de cada uno y les dio instrucciones claras y concretas para el cumplimiento de las tareas diarias, compartiendo con su equipo la información que consideró pertinente en cada caso.*
Si bien él está siempre atento a los requerimientos del grupo a su cargo, no les aporta lineamientos especiales para el manejo de sus respectivas áreas.
José Antonio realiza el seguimiento respecto de la consecución de los objetivos de sus colaboradores, ante las fechas tope o los vencimientos.

ACTIVIDAD 3.4: **ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**



1- Diseño de un instrumento de evaluación del desempeño, de acuerdo con los modelos vistos en clase y que se ajuste a las necesidades de la empresa.
2- Propuesta de las acciones a desarrollar en la Pyme
3- Planteamiento de soluciones a los casos estudiados.
4- Socialización en una mesa redonda
5- Evaluación

- Ambiente Requerido: **Escenario Ambiente de Formación**
- Materiales: Computadores, Televisor, Videobeam, Guías, Marcadores, Agendas, Papel, Esferos, Cartulinas, Papel Bond.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Suministra los recursos para utilizar en los procesos de la evaluación del desempeño laboral, acorde con el cronograma y Procedimientos establecidos. Orienta las actividades del sistema de evaluación del desempeño laboral en el contexto del direccionamiento estratégico de la organización y los programas de trabajo. Actividad 1 - Reflexión Inicial	Observación y participación de los aprendices. Cuestionario de evaluación escrito. Lista de chequeo Lista de Chequeo Prueba, evaluación diseñada en la plataforma de Blackboard.

Evidencias de Desempeño **Evidencias de Producto:**	Aplica la metodología adoptada por la organización y el sistema de evaluación del desempeño laboral. . Recopila las necesidades de formación, resultantes de la evaluación del desempeño acorde con el procedimiento Establecido. Actividad 3 - Contextualización Evalúa el mantenimiento de los programas de mejoramiento en la evaluación del desempeño. Identifica las no conformidades en el sistema de evaluación del desempeño laboral y propone objetivamente ajustes a los planes de trabajo y de mejoramiento. Actividad 5 – Apropiación del conocimiento.	Lista de Chequeo Evaluación en Plataforma

GLOSARIO DE TERMINOS

APO

Es un enfoque de administración que, tomando como base el modelo de sistemas, se orienta al logro de resultados; en donde cada puesto define sus objetivos en términos de resultados a lograr (y no de actividades), que sean coherentes, específicos, prioritarios, , desafiantes y tendientes al mejoramiento permanente; a través de un estilo de liderazgo que privilegia la

participación y la delegación; de manera que dichos objetivos provoquen la motivación del personal, apuntalen la planificación y el control de gestión y sirvan como marco de referencia para la administración de los recursos humanos.

AUTOEVALUACIÓN
Actividad programada y sistemática de reflexión acerca de la propia acción desarrollada, sobre la base de información confiable, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, consensuados y comunicables.
Esta actividad debe, a su vez, ser efectiva para recomendar acciones orientadas a la mejora.

CAPACIDAD
Habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

COMPETENCIAS
Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

COMPORTAMIENTO
Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización

DESEMPEÑO
Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

EFECTIVIDAD

Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

EFICACIA
Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

EFICIENCIA
Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

EVALUACIÓN
Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos ; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

EVALUACIÓN POR OBJETIVOS.
Es un sistema que se caracteriza por un cuerdo periódico entre un subordinado y un superior en cuanto a los objetivos de aquel para un tiempo específico y una revisión periódica de qué tan bien logra esos objetivos el subordinado.

EVALUACIÓN 360°
Es una técnica de evaluación cuya característica es el desarrollo del feedback a partir de varias fuentes de información.

GESTIÓN BASADA EN RESULTADOS
Estrategia de gestión orientada al desempeño, al logro de objetivos, resultados e impactos.

INDICADOR
Medida que permite cuantificar y evaluar el cumplimiento de un objetivo o actividad.

INDICADOR DE DESEMPEÑO
Variable que permite la verificación de cambios en el desempeño de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado.

MOTIVACIÓN
Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

OBJETIVIDAD
Es la manera de ver los problemas y las situaciones con un enfoque que equilibre adecuadamente emoción y razonamiento.

ORGANIZACIÓN
Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

PRODUCTIVIDAD
Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo cuanto existe.
Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy.
Adicionalmente, significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y nuevos métodos.

RETROALIMENTACIÓN.
Función de informar resultados a partir de evaluación o ejecución de trabajos a los actores en dicha actividad.

SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO
Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.

TOMA DE DECISIONES
Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodología, cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

TRABAJADOR
Persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre.

VISION
La visión de una organización social es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen un marco de referencia de lo que una organización quiere conseguir y espera alcanzar en el futuro. Permite además el trabajo conjunto de todo el equipo de colaboradores y le da el rumbo a la organización.

REFERENTES BIBIOGRAFICOS

1. Gan, F., & Triginé, J. (2012). Evaluación del desempeño individual. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
2. Alles, M. A. (2010). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
3. Saracho, J. M. (2011). Talento organizacional: un modelo para la definición organizacional del talento. Santiago de Chile, CL: RIL editores. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
4. Las 50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer. (2012). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
5. Alles, M. A. (2010). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, casos. Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
6. Alles, M. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Vol. 1 (3a. ed.). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

CIBERGRAFIA

1. https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno/

2. http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com.co/2012/01/evaluacion-de-desempeno.html
3. http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/
4. https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html
5. http://humansmart.com.mx/las-7-etapas-del-proceso-de-evaluacion-de-360-grados-evaluacion-integral-del-desempeno.html
6. https://www.youtube.com/watch?v=nagIyFaGKeY
7. http://www.youtube.com/watch?v=FJ5qjD6JlG4&NR=1

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Gloria Valbuena Cuevas**	**Instructor**	**Académica**	**Octubre 2019**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTION DEL TALENTO HUMANO
- Código del Programa de Formación: 1479807
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): PLANEACION
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada): DIAGNOSTICAR NECESIDADES DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN,CARGOS PERFILE Y MANUAL DE FUNCIONES SEGÚN LOS PRINCIPIOS ETICOS Y COMPORTAMENTALES
- Competencia: ESTRUCTURAR CARGOS Y COMPETENCIAS SEGÚN DIRECCIONAMIENTO
- ESTRATÉGICO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. IDENTIFICAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS NIVELES OCUPACIONALES Y

NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

2.DETERMINAR LOS CARGOS Y ROLES DE TRABAJO EN LOS NIVELES OCUPACIONALES DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

3. DISEÑAR INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR COMPETENCIAS LABORALES DE ROLES IDENTIFICADOS EN LOS NIVELES OCUPACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

4. AJUSTAR LOS PERFILES, FUNCIONES A LOS ROLES DE TRABAJO, LAS COMPETENCIAS LABORALES RELACIONADAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES ACTUALES DE LA ORGANIZACIÓN.

5. PROPONER PLANES DE MEJORAMIENTO EN LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRUCTURACIÓN DE LOS ROLES Y COMPETENCIAS LABORALES, DE ACUERDO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE

Duración de la Guía: 110 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Es relevante destacar la capacitación y desarrollo del Talento Humano, en cualquier empresa, ya que este siempre será la base o motor, en donde las habilidades y destrezas de los colaboradores, serán el eje principal para el desarrollo y crecimiento organizacional, así mismo es fundamental la permanente capacitación y desarrollo del Talento Humano mediante la evaluación del desempeño de los colaboradores, en el puesto de trabajo; generando de igual manera lo que se denomina clima y cultura organizacional

El evaluar el desempeño, no implica un despido de personal, antes por el contrario, ayuda a determinar los puntos críticos y fuertes de la organización, para así proceder a realizar ya sea un mejoramiento, capacitación o entrenamiento, de acuerdo a los resultados de la evaluación ejecutada.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Al reiniciar la presente competencia, es oportuno, recordar ciertos aspectos que se analizaron y concluyeron del anterior resultado de la competencia, que vamos a trabajar.Por lo tanto, le invito a que vea, analice y construya un mapa conceptual, que debe subir a la plataforma por el enlace respectivo, dispuesto para tal fin, del video, "pasa esto en su empresa. Empleados disconformes". A partir de este momento, estaremos inmersosen el proceso formativo integral. (PFI)., relacionada con el Talento Humano.

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

1. ¿Cómo debe de estructurarse la empresa?

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento Actividad No. 1:

Ubicación dentro del contexto empresarial Objetivo: Determinar el tipo de empresa que se desea trabajar.

Procedimiento

- Realizar el Brainstorming, para determinar el tipo de empresa que se desea tener.
- Analizar el video y proceder de acuerdo a los lineamientos presentados en elvideo.
- Presentar las ideas utilizando el material dispuesto para tal fin, como rollo de papelperiódico, marcadores de diferentes colores, cinta pegante, papel bond.

Actividad No. 2: En busca de las necesidades.

Objetivo: Pronosticar las necesidades empresariales, para conformar el programa deentrenamiento.

Procedimiento

- Plantear la estructura organizacional, apoyándose en la instrucción dada para tal fin
- Plantee, mediante la lectura de los artículos facilitados por la instructora, como se determinan las necesidades al interior de una empresa. Analizar las necesidades de Maslow, observando el video)
- Conforme un debate (si no recuerda, que es un debate, investigue y socialice con su equipo de trabajo), en donde el tema a tratar, será las necesidades empresariales.
- Elabore un resumen, en donde consigne las conclusiones a que llegaron en el debate y suba el documento a la plataforma, por medio del link dispuesto para tal fin.

Actividad No. 3: trabajo autónomo .

Determine los niveles requeridos en la organización de su negocio.

Objetivo: Diseñar los niveles, necesarios para la organización empresarial. **Procedimiento**: De acuerdo a la instrucción recibida, realice un estudio sobre los cargosrequeridos para el buen funcionamiento de la empresa.

Actividad No. 4: Describir los perfiles necesarios.

Objetivo: Elaborar los perfiles. Tanto de cargos, como profesionales.

Procedimiento: Una vez, determinadas las necesidades, se procede a determinar los perfiles profesionales y de cargos requeridos, para el funcionamiento de cada una de las unidades administrativas de la empresa.

Actividad No. 5: Determinar el monto económico para cada cargo..

Objetivo : Establecer el monto salarial de cada cargo..

Procedimiento

- De acuerdo a la instrucción dada y al video, realice un mapa conceptual, y determine por medio de un cuadro, los montos salariales correspondientes a cada cargo.

Actividad No. 7: Preservar el medio ambiente..

Objetivo: Determinar los impactos ambientales de la organización en el ambiente**. Procedimiento**

- De acuerdo a la información recogida, clasificar y determinar los impactos existentes en elmedio ambiente, por parte de la organización.

Actividad No. 8: Analizar la normatividad existente, para el tipo de empresa que se está trabajando.

Objetivo: Identificar y establecer la normatividad existente para las organizaciones.

Procedimiento

- Investigar, analizar la información y aplicar los resultados a la organización que se viene trabajando.

Actividad No. 10: Analizar los resultados obtenidos.

Objetivo: Diseñar estrategias, mediante el trabajo en equipo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Procedimiento: Luego de haber estudiado, clasificado y analizado los resultados, realice con su equipo de trabajo, el diseño de estrategias las estrategias, para implementar la normatividad vigente.

3.3. Actividades de transferencia del conocimiento.

Participe en las actividades que se ejecutaran de acuerdo a cada uno de los temas al interior del ambiente de formación. Recuerde que se ejecutaran dos actividades relevantes como son:

- Actividad Intergrupal: Socialice con los compañeros de su grupo, cada uno de los temas tratados,considere sus opiniones y llegue a un común acuerdo.

Actividad Intragrupal: Exponga ante los demás grupos el trabajo desarrollado, tome en cuenta las opinionesy elabore el documento respectivo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencia de Conocimiento: De acuerdo a los temas vistos, usted, dará respuesta a una serie de preguntas, en donde demostrara el conocimiento adquirido, identificando lasvariables correspondientes acada uno de los temas **Evidencias de Desempeño:** Participe en las actividadesque se programan en cada sesión, de cada tema, dentro del PFI, ya que seráevaluado su desempeño, por medio de la observación directa. **Evidencias del Producto :**	Reconoce en detalle las necesidades de recursos humanos requeridas en los procesos empresariales a partir de las funciones de los procesos de la cadena de abastecimiento,teniendo en cuenta las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales necesarias, para cada cargo y función. Interpreta cuidadosamente las políticas de contratación de personal según las características principales de los diferentes enfoques en la administración de personal. Planifica adecuadamente las actividades inherentes a los cargos, durante un periodo de tiempo dado, de	**TECNICA:** Respuesta a preguntas formuladas. **INSTRUMENTO:** Cuestionario. **TECNICA:** Observación Sistemática **INSTRUMENTO:** Guía de Observación dedesempeño **TECNICA:** Observación Sistemática

Elabore los Documentos requeridos, de acuerdo a cada uno de los temas tratados y súbalos a la plataforma por medio del link, destinado para tal fin, para ser debidamente calificados, por la instructora..	acuerdo con las responsabilidades individuales o grupales. Plantea idóneamenteplanes y programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo con el diagnostico de las necesidades de capacitación y entrenamiento de la fuerza laboral y los principios y valores de la organización Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento ycapacitación para el mejor desempeño del talentohumano según políticas dela organización. Genera ideas para innovar y solucionar problemas en la organización mediante el fomento del trabajo en equipo como estrategia de interacción grupal e interpersonal de acuerdo con las normas de seguridad y políticas de	del producto **INSTRUMENTO:** Guía de Observación deproducto

		la organización..	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: Es unadisciplinacompuesta de principios, técnicas y prácticas, Cuyaaplicación al factor humano permite establecer sistemas racionales de Esfuerzocooperativo a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos Comunes.

Actitud: Orientación duradera, afectiva y evaluativa hacia algún objeto que Incluye:opiniones, creencias y expectativas. Se aprende con la experiencia.

Ampliación de puestos: : Incremento del número de tareas que realiza el individuo o integración horizontal. Es lo contrario de la fragmentación. No implica necesariamente mayor responsabilidad y autoridad

Alcance del trabajo: En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizarel informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor esel coste y se necesitan más horas.

Asesor: Consejero externo.

Assessment Center: Es una técnica que se utiliza para evaluar recursos y potencialespara la gestión, en la que se utilizan varias técnicas de evaluación, basándose en la búsqueda del potencial de las personas.

Asistente: Colaborador, que presta ayuda a otra persona, pero con categoría inferior ybajo sus órdenes.

Despido improcedente: Aquél que resuelven los Juzgados de lo Social que implica que la empresa causante del despido, puede optar entre readmitir al/a la trabajador/a o la indemnización correspondiente.

Despido: Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.

Detección de Necesidades de Capacitación (DNC): El Diagnóstico o Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento así como el fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

- **Actitud:** Conducta, disposición de ánimo manifestada de algún modo.
- **Aptitud:** Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.
- **Comunidad educativa:** Conjunto de personas que influyen y son afectadas porun entorno educativo
- **Cultura:** Conjunto de modos de vida y costumbres en una época o en un grupo social.

Didáctica Activa: Propio, adecuado para enseñar o instruir o aprender

- **Evidencia de Aprendizaje:** Manifestación del aprendizaje, que refiere a la comprobación de lo que “sabe”, “sabe hacer” y “es” el aprendiz.
- **Evidencia de desempeño:** Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el Aprendiz ejecuta (proceso) una actividad y al resultado (producto) obtenido.
- **Misión:** Razón de ser, el para que de una empresa, institución.
- **SOFIA**: Sistema Optimizado para la Formación y el Aprendizaje Activo.
- **Técnica Didáctica:** Metodología y método sistematizado que puede ser usado para el

desarrollo de determinada actividad de aprendizaje.

Programa de Formación. Es definido con el proceso de diseño curricular y seconstituye en el conjunto de condiciones de ingreso y salida del proceso deformación, sujeto a aplicar estrategias metodológicas para desarrollar unas competencias expresadas en unos contenidos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

ARMSTRONG, Michael, "GERENCIA DE RRHH: INTEGRANDO EL PERTSONAL Y LA EMPRESA", EDITORIAL Fundo Editorial Legis, Santafe De Bogota, Colombia, 1991

CHIAVENATO, Idalberto, "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS", Segunda Edición, Ed. McGraw-Hill, Colombia, 1994

DESSLER, Gary, "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL", Sexta Edición, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México, 1994

DESSLER, Gary, "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL", Editorial Prentice-HallHispanoamericana S.A. México , México . Edición 2º Fecha 1996

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**CESAR RIVERA**	**INSTRUCTOR**	**CCYS**	**01-06-2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

C

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: TECNICO EN INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
- **Código del Programa de Formación**: 135319 vs 1
- **Nombre del Proyecto:** implementación de estrategias que permitan mejorar el servicio al cliente interno y externo en las diferentes áreas administrativas de las empresas del municipio de Girardot y área de influencia
- **Fase del Proyecto**: Planeación
- **Actividad de Proyecto** DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN RESOLVER SITUACIONES DE SERVICIO Y VENTA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DE ACUERDO A LAS NORMAS Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN

- **Competencia**: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS
- **Resultados de Aprendizaje**

- **PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE**
- **PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

- **Duración de la Guía**: 90 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado (a) Aprendiz, las dinámicas del aprendizaje estarán basadas en el apoyo y compromisos que en conjunto facilitarán su experiencia de aprendizaje en la entidad, que se hará de manera virtual utilizando para ello las herramientas tecnológicas y aplicaciones más reconocidas como (Gmail, Google Drive, correo personal asociado a SOFIA PLUS, herramientas de Office, PDF, meet entre otros).

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES

- **R.A. PRESTAR SOPORTE TÉCNICO Y/O ESPECIALIZADO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

Actividades de Reflexión inicial.

1. Realice una línea de tiempo completa sobre el desarrollo histórico y evolución de los call center y Contac center, identificando los años en que se dio inicio, cuáles fueron las primeras empresas en utilizar estas estrategias y en que países

2. Investigue en que año se creó el primer call center y Contac center en Colombia, quien fue la primera empresa pionera y como ha sido su crecimiento en el país.

3. Investigue actualmente que empresas de call center y Contac center continúan en el país. (5 mejores).

4. 10 tips para ventas telefónicas - https://www.youtube.com/watch?v=Xn5oMbKUH1U

5. Trucos de venta telefónica: https://www.youtube.com/watch?v=wRxUJe1XS_M&t=109s

Actividad 2: Cuestionario

6. **Realizar el siguiente cuestionario a mano y hoja examen**
    1. Que es servicio al cliente
    2. Que es servicio al cliente telefónico
    3. Que es un call center
    4. Que es un Contac center

5. Que diferencias hay entre los canales de comunicación y las técnicas de comunicación
6. Que son modales telefónicos
7. Que es una campaña telefónica
8. Que es televenta
9. Que es un software
10. Que son las métricas de la calidad
11. Que es un indicador
12. Que es un protocolo
13. Que es un guion telefónico
14. Que es seguridad de la información

1.Como ofrecer un buen servicio al cliente: https://www.youtube.com/watch?v=5W-WOZ9zQfM

2. ¿Cuál es la diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente? https://www.youtube.com/watch?v=MhQY0bIhiis

3.Cómo convertir un cliente nuevo en un cliente frecuente - Marketing Online: https://www.youtube.com/watch?v=EZyzPAEKURY

Actividad 3: Realice el siguiente cuadro comparativo

SERVICIOS ESPECIALIZADOS	DEFINICIÓN	CARACTERISTICAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
CALL CENTER				
PARA QUE SIRVE CALL CENTER				
COMO FUNCIONA EL CALL CENTER				
TIPOS DE CALL CENTER				
IMPLEMENTACION DE UN CALL CENTER				

CONTACT CENTER				

La palabra software se refiere a las instrucciones que se incorporan a un sistema informático para que este lleve a cabo una determinada función. Partiendo de esta sencilla definición, el campo que se esconde detrás es inmenso, porque engloba desde pequeñas aplicaciones para llevar a cabo tareas muy específicas, a archivos conocidos sistemas operativos con capacidad para realizar miles de funciones.

Actividad 4: Por lo tanto es indispensable identificar los diferentes software utilizados en Contac center, call center realizar el siguiente cuadro comparativo a mano hoja de examen

NOMBRE DEL SOFTWARE	BENFICIO O USO	CARACTERISTICA PRINCIPAL	Identificar si solo es de uso call center o Contac center o ambos
OCM (Software de Contact Center)	LAURA SOFIA		
Neotel Call Center	ANGI LEON		
VozIP.com	FAINURI -		
Ringover para call center	BEATRIZ - NO		
Aircall para call center	JONATHAN		
Chattigo	CANDELA -		

Megadialer **- Megacall**	NICOL DAYANA GERSON -		
Software para call center de HubSpot	ANDRES STEVEN		
Bitrix24	JHOSEPH		
Talkdesk	DANIEL		
Five9	DIANA CAMILA		
CloudTalk	INGRID -		
Nextiva	ALBA		
Dixa – banco Colombia - exito	NATALIA -		
RingCentral	MARIA FDA PORRAS		
LiveAgent	YUYU		
Avaya	DANA MENDOZA -NO		
net2phone	LAURA VALENTINA -		
HapyFox	YANK LUIS		
Channels			

Freshcaller			
UJET			
Aloware			
Dialpad Ai Contact Center			
Zendesk			

ACTIVIDAD 5: Ingresar al siguiente link https://glosarios.servidor-alicante.com/call_center-service_desk y realizar una rejilla de conceptos mínimo de 50 palabras

Para realizar una adecuada prestación del servicio se requiere de varios factores importantes dentro de la llamada telefónica, uno de ellos es la agilidad al momento de digitar tomar la solicitud del cliente, es por eso que deben tener habilidad al escribir.

Actividad 6: Investigar y realizar una exposición sobre: KPO (Externalización de Procesos de Conocimiento) – BPO (Subcontratación de Procesos de Negocios) – KPI - tipos de clientes – políticas de servicios - niveles de servicio al cliente (SLA)

R.A. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA AL CLIENTE

ACTIVIDAD 7: Cuestionario de campañas telefónicas

Las campañas telefónicas son indispensables para un call y Contac center

1. ¿Qué es una campaña telefónica?
2. ¿Cuál es su finalidad?

3. ¿Por qué es importante una campaña telefónica?
4. ¿Para que sirve una campaña telefónica?
5. ¿Qué tipos de campañas telefónicas existen y explique cada una de ellas?
6. ¿Cuáles son las campañas telefónicas más utilizadas por los call y Contac center?
7. ¿Cuál es la duración ideal de una campaña telefónica y su costo en el mercado?

FECHA ACTIVIDAD

ACTIVIDAD 8: Protocolos y guiones telefónicos básico

En grupos de 2 aprendices construir protocolos y guiones telefónicos para las siguientes campañas telefónicas

1. Televentas - SERVICIOS RECREACION
2. De soportes
3. De ayuda (Help Desk) equipo centralizado dentro de una empresa que atiende empleados, clientes de una forma masiva (servicio de asistencia a los clientes)
4. De cobranza
5. De información – PORTAFOLIO DE HOTELES - MUSEOS – ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE – VUELOS – LANZAMIENTO DE VEHICULO (CARRO) – LANZAMIENTO DE MOTO – CAMPAÑA CONTAMINACION AUDITIVA – CAMPAÑA CONTAMINACION VISUAL

ACTIVIDAD 9: Métricas de calidad Call Center, mapa conceptual

Las **métricas de un call center de ventas** son medidores de rendimiento para evaluar el desempeño de los agentes y fomentar la mejora constante en un ambiente ultra competitivo.

Para nadie es un secreto que las **ventas en frío** son un desafío para los centros de contacto. Las estadísticas reflejan que su **tasa promedio de éxito es de 1% o 2%** y por este motivo se debe evaluar constantemente el desempeño de los agentes y equipos para mejorar las estrategias utilizadas.

Con el siguiente link https://www.zendesk.com.mx/blog/call-center-metricas-operativas/ deben leer y realizar un mapa conceptual que permita identificar el entendimiento del tema

Actividad 10: cierre de ventas telefónicas

https://www.alohacreativos.com/blog/cierre-mas-ventas-telefonicas-con-estos-consejos con este link realizar un ensayo con los ocho (8) puntos de cierre de ventas telefónicas (analizando los temas)

Actividad 11 ¿Qué es la ISO 27001? Clasificar la información de los clientes: realizar un mapa conceptual a mano

La información suele clasificarse acorde a cuatro criterios de acceso a la misma que a saber son confidenciales, restringido, uso interno y público.

Estos criterios obedecen a una categorización generalizada y previamente establecida por las normas ISO de aquí que la misma cubre una importancia vital en las empresas, como también en los espacios institucionales.

Como es bien sabido, la información no es más que un conjunto de datos que revisten una importancia vital para las personas, considerando que los mismos representan un contenido verídico, veras y sobre todo útil.

Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información
ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

El estándar **ISO 27001:2013** para los **Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información** permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.

La aplicación de **ISO-27001** significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.

La **Gestión de la Seguridad de la Información** se complementa con las buenas prácticas o controles establecidos en la norma **ISO 27002**.

Por lo anterior deben leer la ISO 27001y realizar un mapa conceptual, identificando la importancia de clasificar adecuadamente la información

Actividad 12: Clasificar los productos no conformes

Un producto no conforme es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad, como por ejemplo un material comprado que ha llegado defectuoso, un material no identificado cuando se requiere que lo este, etc.

Hay que tener en cuenta que la norma es aplicable tanto a productos como a servicios, por lo que también en este procedimiento han de tenerse en cuenta no conformes como pueden ser, un envío a un cliente con cierto retraso, etc.

1. Diseñar un formato de producto no conforme
2. Deben diligenciarlo planteando una situación puntual de servicio
3. Deben recopilar los demás formatos diligenciados de los compañeros
4. Construir una base de datos en Excel que permita clasificar dicha información se debe tabular y graficar
5. Realiza un informe con las normas APA con la información recopilada en el punto anterior

ACTIVIDAD 13: Acciones de Mejora

Una acción de mejora puede definirse como aquella medida o conjunto de ellas que se toman con el fin de optimizar los rendimientos de los procesos de la organización en el ámbito oportuno

Las acciones de mejora no tienen por qué obedecer exclusivamente a la resolución de una situación negativa, sino que pueden perseguir otras consecuencias positivas, además de las que ya sean consideradas como adecuadas. En este sentido, las normas ISO 9001:2008, recuerda que “se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas”. Y es en ese mismo enfoque y bajo el mismo concepto donde se indica las acciones de mejora que contribuyan también “para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente”.

https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/

Teniendo en cuenta la actividad anterior sobre producto no conforme, en grupos de 2 aprendices deben construir acciones de mejora que permita brindar solución oportuna a los productos no conforme clasificada anteriormente

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Glosario Call center y contac center Software contac center y call center Métricas de calidad **EVIDICIAS DE DESEMPEÑO** Escritura ágil Clasificar la Información del Cliente	Verifica las condiciones de funcionamiento de equipos y herramientas de comunicación, según procedimientos por la organización en temas de salud ocupacional • Identifica las necesidades del cliente, de acuerdo con el tipo de solicitud del servicio • Interactúa con el usuario en forma clara, fluida y concisa, según el protocolo establecido y las técnicas de comunicación existente • Tramitar los servicios técnicos, especializados o servicios de KPO, de acuerdo con los parámetros establecidos según normas técnicas y términos legales	***TECNICA:*** Mapa conceptual, comic, cuestionario, mapa mental, infograma, friso, cuadro sinóptico. **TECNICA:** Valoración del producto Instrumento: lista de chequeo

Procesos y procedimientos **EVIDENCIAS DE PRODUCTO** Clasificar los productos no conforme Acción de mejora	• Finaliza el contacto, según el procedimiento establecido por la organización • Clasifica las necesidades de los clientes, según tipo de servicios prestados • Sugiere acciones de mejora, según las condiciones de prestación del servicio • Indaga el nivel de satisfacción, según los servicios soportados o la visita realizada	**TECNICA:** Valoración del producto Instrumento: lista de chequeo

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACD: (Automatic call Distribuidor). Distribuidor automático de llamadas.
ACS: (Automatic call Sequencer). Secuenciador Automático de llamadas
AHT: (Average Handling Time). Tiempo Medio de atención de llamadas
ANI: (Automatic Number Identification). Identificación automática de Número
Arquitectura de cliente/servidor). Red de computadoras que comparten capacidades y dispositivos.
Asignación de porcentaje: Estrategia de encaminamiento que a veces, se utiliza en entornos de centros de llamadas con instalaciones múltiples.
Atención automática: Capacidad de procesamiento de voz que automatiza la función de atención.

2. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- FUNDAMENTOS DE MARKETING edición 11 STANTON

-Fundamentos de Marketing décimo cuarta edición WILLIAM J. STANTON, MICHAEL J. ETZEL, BRUCE J. WALKER
-fundamentos de Marketing octava Edición Kotler y Armstrong
Material FUNIBER

https://www.softwaredoit.es/contact-center/index.html

https://www.normas-iso.com/iso-27001/

https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	ANA ELVIRA CUERVO ZAMBRANO NATALI GARCIA CALLE FREDY VELEZ NIÑO BLADIMIR GUTIERREZ	INSTRUCTOR INSTRUCTOR INSTRUCTOR INSTRUCTOR	CTDPE CTDPE CTDPE CTDPE	Septiembre JUNIO 2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	ANA ELVIRA CUERVO ZAMBRANO CORREO: elviramafe @misena.edu.co NATALI GARCIA CALLE FREDY VELEZ NIÑO MARIA HELENA CASTRO BLADIMIR	INSTRUCTOR INSTRUCTOR INSTRUCTOR INSTRUCTORA	**COORDINACIÓN ACADÉMICA**	 23/10/2023 11/06/2024	 GFPI-F-135 V01 Actualización Reajustes

	GUTIERREZ	INSTRUCTOR			

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)

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TECNÓLOGO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto: Implementación de procesos de mejora a programas de gestión del talento humano, en cinco pymes del departamento del cauca
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Implementar programas de gestión del talento humano en la organización, teniendo en cuenta el pan operativo.
- Competencia: Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación teniendo en cuenta las necesidades y políticas de la organización.
  Diseñar el plan de capacitación, desarrollo y mantenimiento de acuerdo con las metodologías, alternativas de inversión y costos definidos por la organización.
- Duración de la Guía: 105 horas



2. PRESENTACIÓN

Un adecuado proceso de capacitación es de vital importancia para lograr un alto nivel de competitividad de la organización en el mercado. Establecer que nos falta en el individuo para que desempeñe efectivamente su rol implica desarrollar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), mediante el cual se obtiene información necesaria para elaborar un Programa de Capacitación.

El DNC es una fase compleja en el proceso de capacitación, ya que su objetivo es investigar las necesidades reales y prioritarias que una organización debe satisfacer, traduciendo éstas en conocimientos, habilidades y aptitudes que deberán ser retomadas, desarrolladas o modificadas para mejorar la calidad del trabajo del personal, para lograrlo debemos establecer: ¿Quiénes necesitan capacitación? ¿En qué necesitan capacitación? ¿Con qué nivel de profundidad?, entre otros.

Una vez que se han inventariado y determinado las necesidades de entrenamiento se procede a la programación del mismo en forma sistematizada y fundamentada. Partiendo desde cual es la necesidad hasta llegar a quien va a impartir el entrenamiento. El inventario de necesidades de entrenamiento debe suministrar la siguiente información para diseñar el programa de entrenamiento. ¿Qué debe enseñarse? ¿Quién debe aprender? ¿Cuándo debe enseñarse? ¿Dónde debe enseñarse? ¿Cómo debe enseñarse? ¿Quién debe enseñar?

Esta guía brinda la pauta metodológica de la manera que se irán desarrollando la competencia tanto en los ambientes de formación, como en la empresa proyecto, combinando la formación presencial con formación autónoma y por supuesto relacionando el programa de formación y el proyecto formativo.

Por tanto, es importante que usted señor aprendiz se apropie de todos los conocimientos que se manejarán en la competencia, realice de acuerdo a lo planeado todas las evidencias tanto de conocimiento, desempeño y producto y lleve a cabo los productos finales indicados, asesorados por los instructores y apoyados por las herramientas tecnológicas.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial

Revise el siguiente video de manera individual, socialice su punto de vista con sus compañeros de grupo y realice un análisis de máximo una página donde describa la Importancia del Proceso de Capacitación.

https://www.youtube.com/watch?v=WN3KMTSzv-U

REFLEXIÓN

Como primera medida, es necesario entender el significado de capacitación según Chiavenato (2008), quien define: “La capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386). Dicho esto, vemos que la importancia de la capacitación radica en la preparación de la persona en un cargo, esta actividad tiende a ser sistemática y permanente, por tanto el propósito de esta, es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales, futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Cierto es que la capacitación busca el perfeccionamiento técnico del trabajador para que desempeñe eficientemente las funciones asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

Por otro lado la capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continúo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa.

Finalmente podemos decir que, la capacitación trae beneficios según Tyson (1989) cómo: “mayor rentabilidad de las empresas, el cambio de actitudes en los trabajadores, incrementa la productividad, la satisfacción laboral, la motivación y la moral. A su vez, desarrolla la conciencia sobre la importancia de la seguridad en el trabajo, y se mejora el uso de los recursos materiales, equipo y métodos disponibles y calidad del trabajo”.

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

3.2.1 Teniendo en cuenta las directrices establecidas por su instructor, realice un Glosario de Términos de capacitación que contenga

- Término
- Definición
- Imagen relacionada

3.2.2 En equipos de trabajo, realice un video interactivo que contenga los siguientes

- Concepto de
- Concepto de Desarrollo de personal, Aprendizaje y Comportamiento organizacionales
- Objetivos, importancia y funciones de la
- Tipos, métodos y técnicas de
- Fases/ Etapas de la capacitación
- Conceptos y diferencia entre adiestramiento, entrenamiento, desarrollo y .

3.2.3 Realice el normograma con la Normatividad Legal Vigente de Capacitación

3.3 Actividad de apropiación del conocimiento

3.3.1 Realice el Flujograma y la Matriz detallada del proceso de Capacitación

3.3.2 Realice un mapa conceptual sobre Diagnóstico de Necesidades de Capacitación DNC, características, métodos e instrumentos para realizar un DNC

3.4 Actividad de transferencia de

3.4.1 Diagnóstico de Capacitación DNC en la Empresa

- Diseño Instrumento Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- Aplicación del Instrumentos Diagnóstico
- Lineamientos para la elaborar informe
- Elaboración Informe Diagnóstico de Necesidades de
- Presentación del Informe de Resultados
- Anexo del Instrumento

3.4.2 Diseño y aprobación de la propuesta del Programa de Capacitación en la Empresa

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de diagnóstico de necesidades de las Empresas Proyecto, los equipos de trabajo deben realizar una propuesta del programa de Capacitación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos:
- Introducción, Justificación, Objetivos, Alcance, Políticas, Beneficios, Participantes
- Definición, Tipos, modalidades y niveles de capacitación

Seguimiento)

Cronograma

Presupuesto

- Indicadores del programa
- Diagrama del Proceso

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Responde a las preguntas fundamentales que hacen referencia a la competencia asociadas a las actividades del proyecto. **Evidencias de Desempeño:** Aplicar los instrumentos diagnósticos para el procedimiento y el Plan/Programa de capacitación. Elaborar los informes diagnósticos correspondientes al procedimiento y programa de capacitación estableciendo las oportunidades de mejora. Estructurar la documentación del procedimiento de capacitación para la empresa proyecto. Diseñar el programa de capacitación de manera automatizada y sistematizada **EVIDENCIAS DE PRODUCTO:** Informe diagnóstico del procedimiento y programa de Capacitación. Documentación del procedimiento de Capacitación.	Aplica con responsabilidad los instrumentos de diagnóstico de necesidades siguiendo la metodología establecida por la organización. Analiza con responsabilidad la información sobre las necesidades de desarrollo de personal de acuerdo con las normas de competencias aplicando la metodología establecida por la organización. Presenta las conclusiones del diagnóstico en un documento escrito, con respecto a la preparación del plan de capacitación de acuerdo con indicadores de gestión establecidos de manera diligente y responsable. Aplica con objetividad los tipos de recursos y medios educativos para utilizar en la ejecución de los programas de capacitación de acuerdo con los requisitos. Emplea el proceso administrativo para racionalizar con objetividad y responsabilidad los recursos y medios para utilizar en la ejecución de los programas de capacitación y desarrollo de personal. Controla con ecuanimidad y ética que los recursos suministrados se utilicen racionalmente de acuerdo con los procedimientos establecidos. Aplica con responsabilidad y compromiso los procedimientos y las acciones de capacitación y desarrollo de acuerdo con el plan.	TECNICAS Observación. Encuesta. Entrevista. Estudio de casos. Taller. Juego de roles. Simulación. Demostración. Exposición. Mapas mentales y conceptuales. Valoración de productos. Solicitud de productos. Resolución de problemas. Debate. Mesa redonda. Panel. Examen oral y/o escrito, Portafolio. INSTRUMENTOS Cronograma Inventario. Cuestionario. Lista de chequeo. Lista de verificación

Plan/Programa de Capacitación y documentos	Aplica con objetividad la metodología para seleccionar los recursos y medios para ejecutar el plan de capacitación Utiliza los procedimientos de capacitación y planes contingenciales, y los asocia a los planes de capacitación comprometido con su rol de trabajo. Aplica con objetividad los tipos de recursos y medios educativos para utilizar en la ejecución de los programas de capacitación de acuerdo con los requisitos. Aplica con objetividad y diligencia los planes de contingencias que se presentan en el plan de capacitación y desarrollo de personal. Interpreta metodología para monitorear la ejecución de los planes de capacitación y desarrollo de personal con diligencia y compromiso. Verifica con objetividad la ejecución del plan de capacitación en las organizaciones.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL: Es la división de la administración de empresas que maneja el factor humano de la empresa, con la finalidad de organizar, controlar, seleccionar, educar y armonizar la fuerza de trabajo dentro de una organización.

CAPACITACIÓN LABORAL: Es la adquisición de saberes y competencias requeridas para obtener, generar o mantener un trabajo digno y para lograr mayores niveles de competitividad y una comprensión clara de los procesos productivos reales.

CARGO: Persona que tiene un empleo muy importante.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

COMPORTAMIENTO LABORAL: Es la conducta de las personas en su entorno laboral y la que interactúa con estos.

CONFLICTOS: Es un enfrentamiento de posiciones que surge entre varias personas o grupos de personas, porque el comportamiento de una, perjudica el logro de los objetivos (intereses, necesidadeGs,FPdI-eF-s1e3o5sV0o1 valores) que persigue la otra.

DEPARTAMENTO: Es cada una de las partes en que se divide la empresa.

DESEMPEÑO: Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

DESEMPLEO: Falta de trabajo, desocupación o paro, en el mercado de trabajo, hace referencia a la situación del trabajador que carece de empleo y, por lo tanto, de salario.

DIAGNOSTICO: Análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

EJECUCIÓN: Poner a funcionar un programa, Cuando un programa está corriendo (ejecutándose, funcionando).

EMPRENDEDOR: Es una persona que enfrenta, con resolución, acciones difíciles. Específicamente en el campo de la economía, negocios o finanzas, es aquel individuo que está dispuesto a asumir un riesgo económico.

EVALUACIÓN: La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

ENTREVISTA: Es el momento del contacto personal, donde de una forma individual y directa, el entrevistado tiene la ocasión de convencer al entrevistador de que él, es la persona idónea para nuestro puesto.

GERENCIA: Es un cargo que ocupa el director de una empresa la cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, de organización, dirección control, a fin de lograr objetivos establecidos.

GERENTE DE PERSONAL: Es la persona que desempeña una función de línea al dirigir las actividades de su propio departamento.

HORARIO LABORAL: Es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado.

INCENTIVOS: Es la compensación que otorga la organización al empleado para mantener y desarrollar una fuerza laboral efectiva.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

LIDERAZGO: Es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que el equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos.

ORGANIGRAMA: Es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización, es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.

ORGANIZACIÓN: Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestos por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializados.

STAFF: Conjunto de personas que, en torno y bajo el mando del director de una empresa o institución, coordina su actividad o le asesora en la dirección.

TALENTO HUMANO: No sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimiento, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y salud.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Administración de Recursos Humanos, Sabino Ayala Villegas, Texto Universitario. 3ª Edición, 2004, Perú Tarapoto, Capítulo VII, Proceso de Evaluación del Recurso Humano.
- Administración de Recursos Humanos. Idalberto Chiavenato, Octava edición, McGraw Hill, México.
- Administración de Personal y Recursos Humanos, William B. Wherther Jr. Última edición. McGraw Hill, México, Buenos Aires.
- Administración de Recursos Humanos, George W Bholander, 12ª edición, Internacional Thomson Editores, México, 2001.
- Administración de Personal, Gary Dessler, Sexta edición, Prentice Hall, Hispanoamericana S.A. México, Nueva York, 1996.
- Alles M., (2009). Desarrollo del Talento Humano. Buenos Aires: Editorial Granica
- Alles M., (2009). Selección por Competencias. Buenos Aires: Editorial Granica
- Alles M., (2009). Desempeño por Competencias: Evaluación de 360º. Buenos Aires: Editorial Granica
- Gestión del Talento Humano. Idalberto Chiavenato, Última edición, McGraw Hill, México.

CIBERGRAFIA:

- www.gestiónhumana.co
- http://www.bibliotecasvirtuales.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Magda Rocio Tobar**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Servicios**	**Abril de 2022**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					GFPI-F-135 V01

Bibliografía

Montiel. Alvarado. (2015). Gestión de recursos humanos. Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/84460738.pdf

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- Código del Programa de Formación: 112005
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE MEJORA A PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN CINCO PYMES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.
- Fase del Proyecto (si aplica): EVALUACION
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):

EVALUAR RESULTADOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TALENTO HUMANO

- Competencia: CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES
- Resultados de Aprendizaje:

RAP 1. APLICAR METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. (S.I.G), DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 40 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices , para entender y aplicar metodologías para el control eficiente del Sistema de Información de la Gestión del Talento Humano (S.I.G), asegurando el cumplimiento con la normativa legal vigente, es importante resaltar la importancia de un S.I.G eficiente y conforme con la ley para el manejo adecuado de la información del talento humano en la organización.

A continuación, se presenta una guía de aprendizaje detallada para este propósito, basada en buenas prácticas y estándares comunes en la gestión del talento humano.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Bienvenido aprendiz a la competencia CONTROLAR LA CALIDAD DE LA INFORMACION DEL SISTEMA DE INFORMACION.

Esta competencia tiene para usted importantes retos de formación y aprendizaje que potenciarán su conocimiento y experiencia. Esta guía de aprendizaje pretende llevarle paso a paso por el camino de su proceso formativo teniendo en cuenta el objetivo principal que es la adquisición de nuevos aprendizajes para usted.

Descripción de la actividad: Mediante una rueda de conversación se tendrá un encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir experiencias y expectativas acerca de la competencia . Con esta dinámica se pretende identificar los aspectos que el aprendiz considera le ayudarán en el desarrollo de la competencia.

Recuerde la participación de esta dinámica no es calificable pero participar en ella es el requisito para iniciar con el desarrollo de la competencia de Formación.

Ambiente requerido: ambiente de financiera del centro de comercio y servicios.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Para participar de esta rueda de conversación se debe considerar los siguientes aspectos:

- Formación de un Círculo
- Planteamiento del Tema: El instructor presenta un tema, pregunta o problema específico para iniciar la conversación.
- Turnos de Habla
- Reglas del Diálogo
- El instructor puede intervenir para guiar la conversación, hacer preguntas adicionales, clarificar puntos y asegurar que la discusión se mantenga enfocada y productiva.
- Reflexión y Cierre: Al final de la sesión, se realiza una reflexión conjunta sobre lo discutido, se resumen las ideas principales y se destacan los puntos de consenso o desacuerdo.

Para desarrollar la actividad formulada es preciso que el aprendiz estudie el material de aprendizaje y consulte el material de apoyo .

Una vez vistos y comprendidos los elementos orientadores presentados , a manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, debe realizar una reflexión personal a partir de los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué es importante definir una metodología para controlar la información en una empresa?
- ¿Qué aspectos son claves para definir una metodología la información en una empresa u organización?

Materiales de formación : ninguno

Material de apoyo: El respectivo material de apoyo se encuentra en el archivo suministrado en la carpeta material de apoyo de la plataforma teams .

Duración de la actividad: 2 horas.

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

Descripción de la actividad: Mediante socialización de experiencias se tendrá un encuentro entre aprendices e instructor, donde se pueden compartir experiencias acerca del resultado de aprendizaje 1 de la competencia . Con esta dinámica se pretende identificar saberes previos con la actividad antes de aprender.

Ambiente requerido: ambiente de financiera del centro de comercio y servicios.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Se define cual es el objetivo y quienes participaran.
- A través de un relato se recopilan experiencias.
- Socialización.
- Análisis.
- Se documenta.

Materiales de formación: Equipo de computo.

Material de apoyo: El respectivo material de apoyo se encuentra en el archivo suministrado en la carpeta material de apoyo de la plataforma teams .

Duración de la actividad: 2 HORAS

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Mediante la realización de esta actividad se busca la teorización y conceptualización. Este momento le permitirá el alcance de la actividad de aprendizaje ,**Desarrollar Habilidades para implementar practicas, politicas y controles para el control del sistema de información** .**P**ara ello usted como aprendiz debe cumplir con las evidencias de aprendizaje que conllevan al logro de los resultados propuestos; y de manera particular, le permitirán el reconocimiento de los fundamentos teóricos y conceptuales del curso, conduciéndolo hacia una apropiación importante y desarrollo de su propio conocimiento.

El instructor realizara una breve presentación sobre :

- Documentación de Procedimientos y Políticas
- Auditorías y Evaluaciones
- Formación y Capacitación
- Auditorías Externas y Consultorías
- Documentación de Actualización y Mantenimiento

Estos documentos y registros no solo demuestran el conocimiento en la aplicación de la metodología de control del S.I.G, sino que también evidencian el cumplimiento con las normativas legales vigentes. Aprendiz debe mantener una documentación detallada y actualizada para respaldar la efectividad de los controles implementados.

Los participantes revisan el material de apoyo que contienen estos temas.

Ambiente requerido: ambiente de financiera del centro de comercio y servicios.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Prueba de conocimiento

Se evaluaran los conceptos planteados en las presentaciones, estas son fundamentales para garantizar que los datos se mantengan íntegros, accesibles y seguros a lo largo del tiempo. A partir de la aplicación de esta prueba de conocimiento, se pretende que el aprendiz logre un reconocimiento y apropiación de los principales conceptos que la guía presenta.

Tendra acceso a la pueba mediante un aplicativo digital. Esta prueba es individual.

Evidencia de desempeño

Evaluación sumativa basada en la presentación final y el informe

Los aprendices para dar aplicación a la metodología para el control del Sistema de Información de Gestión del Talento Humano (S.I.G), de acuerdo con la normatividad legal vigente, deben presentar pruebas concretas que demuestren la implementación efectiva de prácticas, políticas y controles.

Mediante un informe escrito presenta metodologia para controlar el sistema de información

La metodología debe contener :

- Manual de Procedimientos del S.I.G:
- Plan de Implementación de Normativas:
- Informe de Auditoría Interna:
- Evaluación de Conformidad con Normativas:
- Registro de Actividades del Sistema:
- Informe de Monitoreo de Seguridad
- Programa de Capacitación en Cumplimiento Normativo:
- Certificados de Capacitación:
- Registro de Incidentes de Seguridad:
- Procedimientos de Respuesta a Incidentes:

- Registro de Cambios en el Sistema:
- Plan de Mantenimiento del S.I.G:
- Informe de Auditoría Externa:
- Certificaciones de Cumplimiento:

Objetivo: Presentar la metodologia y recibir retroalimentación constructiva.

Cada grupo presenta su metodologia al resto de los participantes.

Los otros grupos y el instructor proporcionan retroalimentación, destacando puntos fuertes y áreas de mejora.

Revisión Final y Ajustes.

Materiales de formación:

- Documentos de normas, políticas y procedimientos de la organización
- Marcadores
- Computadoras o dispositivos con acceso a internet
- Proyector

Material de apoyo: El respectivo material de apoyo se encuentra en el archivo suministrado en la carpeta material de apoyo de la plataforma teams .

Evidencias de aprendizaje:
Conocimiento
Desempeño

Instrumentos de evaluación:
Cuestionario: será suministrado al momento de ser aplicado
Rúbricas para evaluar la presentación y el informe escrito

Duración de la actividad: 36 horas.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:
Descripción de la actividad: ELABORACION DE UN BLOG

Ambiente requerido: ambiente de financiera del centro de comercio y servicios.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Para participar de esta actividad:

- En equipos de trabajo
- **Objetivo:**
- **Orientación General:**

✓ Elaborar un blog que deje ver el paso a paso de la elaboración de la metodología para control del Sistema de Información de Gestión del Talento Humano (S.I.G),

Materiales de formación:

Excel

Material de apoyo:

Material de apoyo macro

Evidencias de aprendizaje:

Ejecución de la macro

Instrumentos de evaluación:

Lista de chequeo.

Duración de la actividad: 4 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
EVALUACION	EVALUAR RESULTADOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TALENTO HUMANO	Desarrollar la habilidad para Habilidades para implementar practicas, politicas y controles para el control del sistema de informacion	Conocimiento Mediante aplicativo , desarrolla la prueba de conocimiento Desempeño Mediante un informe escrito presenta metodologia para controlar el sistema de información.	Aplica la metodología y las técnicas de control interno para verificar la Información, con responsabilidad.	Prueba de conocimiento Cuestionario: Evaluación sumativa basada en la presentación final y el informe Rúbricas para evaluar la presentación y el informe escrito

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Sistema de Información de Gestión del Talento Humano (S.I.G): Conjunto de herramientas y procesos diseñados para gestionar, almacenar y procesar información relacionada con el personal de una organización, incluyendo contratación, desarrollo, evaluación y administración del talento.

Normatividad Legal Vigente: Conjunto de leyes, regulaciones y normativas que rigen el manejo de datos personales y la gestión del talento humano, garantizando el cumplimiento con estándares legales y éticos.

Cumplimiento Legal: Adherencia a las leyes y regulaciones aplicables en la gestión de la información del talento humano, incluyendo aspectos relacionados con la privacidad de datos y derechos laborales.

Protección de Datos Personales: Conjunto de medidas y prácticas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal de los empleados, en conformidad con las leyes de protección de datos.

Privacidad de la Información: Derecho de los individuos a controlar el uso y divulgación de su información personal. En el contexto del S.I.G, implica asegurar que la información de los empleados sea manejada de manera segura y conforme a la legislación.

Confidencialidad: Garantía de que la información sensible o privada solo sea accesible para personas autorizadas, protegiendo los datos personales de accesos no autorizados.
Seguridad de la Información: Conjunto de prácticas y tecnologías diseñadas para proteger la información del S.I.G contra amenazas, accesos no autorizados, alteraciones y pérdidas.

Auditoría de Sistemas: Proceso de revisión sistemática de los sistemas de información para evaluar su cumplimiento con las normativas legales y la efectividad de los controles internos en la gestión del talento humano.

Control de Acceso: Mecanismos y políticas que regulan quién puede acceder a la información en el S.I.G, asegurando que solo usuarios autorizados tengan acceso a datos sensibles.

Registro de Actividades: Documentación de todas las acciones y accesos realizados en el sistema de información, que permite rastrear cambios, identificar posibles problemas y garantizar el cumplimiento normativo.

Consentimiento Informado: Aprobación explícita y consciente de los empleados para el uso de su información personal, obtenida en conformidad con las leyes de protección de datos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

"Gestión de la Calidad en la Información y Documentación" - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

- **Resumen:** Aborda la gestión de la calidad de la información y documentación en las organizaciones. Es una fuente útil para entender los principios de calidad aplicables a la información en empresas.
- **Enlace:** INAP

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Kattty Salinas Agredo**	**Instructora**	**Centro de Comercio y Servicios**	**6 de Julio del 2024**

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

	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 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