



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Administración de Recursos Humanos
- **Código del Programa de Formación:** 13410029-2
- **Nombre del Proyecto Formativo** (si aplica): No Aplica
- **Fase del Proyecto** (si aplica): No Aplica
- **Actividad de Proyecto Formativo:** No Aplica
- **Competencia:** Dirigir el talento humano según políticas y procesos organizacionales.
- **RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**
 - Aplicar los procedimientos para la selección de personal según el área y procesos organizacionales.
 - Definir los procedimientos relacionados con el proceso de contratación de talento
 - Realizar procesos de nómina y liquidación aplicando la normatividad, políticas y procesos organizacionales.
 - Conocer los principios organizacionales y administrativos que relacionan el adecuado desarrollo de funciones.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 40 Horas

2. PRESENTACIÓN

Muchos son los elementos que componen las organizaciones de hoy en día, pero de ellos el más importante es el capital social, ya que este define el rumbo que ella tomará y será pieza clave en el éxito o declive de la misma. Por lo tanto es menester que los administradores del recurso humano asuman entonces acciones orientadoras para elevar las competencias de cada uno de los individuos que hacen parte de una organización. Para esto es necesario reconocer los elementos que permiten una adecuada orientación del personal en el desarrollo de las funciones, según el área y los procesos internos de toda organización para generar un clima adecuado y potenciar a sus integrantes como seres activos. El programa ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS tiene como fin ofrecer elementos de corte administrativo, procedimental y actitudinal para el desarrollo de competencias en la dirección del talento humano, según políticas y procesos organizacionales.

El SENA ofrecerá el programa, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS con elementos de formación profesional, social, cultural y tecnológica. Centrada desde el hacer, incorporando los elementos cognitivos y actitudinales para desarrollar en el aprendiz competencias técnicas, cognoscitivas y comportamentales que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con los cambios tecnológicos, tendencias, necesidades del sector empresarial y de los mismos trabajadores. Impactando positivamente en la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) actividad(es):

- Observar los videos, socializar y responder, realizar las lecturas, realizar los talleres, investigar, elaborar mapas mentales y conceptuales.
- Ambiente Requerido: Sala de espacio cerrado con buena iluminación y ventilación, mobiliario adecuado (sillas individuales), acceso a Internet, tablero acrílico y fuentes bibliográficas de intranet.
- Recursos materiales: Equipos de cómputo, impresora, Video Beam, Televisor, extensiones, marcadores, Hojas Carta, libros de consulta, papel kraft o periódico entre otros.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: Introducción a la Administración de Recursos Humanos - Planeación Estratégica del Talento Humano

Ambiente requerido: Convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentación, videos, lecturas, estudio de casos, talleres prácticos, Trabajo Colaborativo.

Evidencias de aprendizaje: Consultar en grupos las preguntas propuestas por el Instructor – Socializar con el grupo

Materiales de formación: Papel Periódico, Cartulina, Marcadores, Colores, Blok de Notas

Material de apoyo: Presentación de Power Point, IA

Duración de la actividad: 3 horas

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

Descripción de la actividad: Reclutamiento y Selección de Personal

Ambiente requerido: Convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentación, videos, Lecturas, estudio de casos, talleres prácticos, Trabajo Colaborativo.

Evidencias de aprendizaje: Consultar en grupos las preguntas propuestas por el Instructor – Realizar Hoja de Vida – Socializar con el grupo

Materiales de formación: Papel Periódico, Cartulina, Marcadores, Colores, Blok de Notas

Material de apoyo: Presentación de Power Point, IA

Duración de la actividad: 10 horas.

Descripción de la actividad: Capacitación y Desarrollo Organizacional – Compensación y Beneficios

Ambiente requerido: Convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentación, videos, lecturas, estudio de casos, talleres prácticos, Trabajo Colaborativo.

Materiales de formación: Papel Periódico, Cartulina, Marcadores, Colores, Blok de Notas

Material de apoyo: Presentación de Power Point, IA

Evidencias de aprendizaje: Realizar el taller y socializar con el grupo

Instrumentos de evaluación: Construye el modelo de negocio según la estrategia digital seleccionada.

Duración de la actividad: 5 horas.



3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: Legislación Laboral – Gestion de Desempeño – Tendencias actuales del RRHH

Ambiente requerido: Convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Presentación, videos, Lecturas, estudio de casos, talleres prácticos, Trabajo Colaborativo.

Materiales de formación:

Material de apoyo: Papel Periodico, Cartulina, Marcadores, Colores, Blok de Notas

Evidencias de aprendizaje: Realizar el taller CCST y socializar con el grupo

Instrumentos de evaluación:

- Describe los componentes del comportamiento emprendedor de acuerdo con referentes teóricos.
- Analiza las competencias emprendedoras según los postulados de la UNESCO.
- Reconoce los elementos clave de modelo de negocio de acuerdo con herramienta seleccionada.

Duración de la actividad: 30 horas.

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

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
	Introducción a la Administración de Recursos Humanos – Planeación Estratégica del Talento Humano	Taller # 1 de preguntas de reconocimiento del tema	Entrega de Documento físico o digital	Reconoce los elementos clave de modelo de negocio de acuerdo con herramienta seleccionada.	Técnica: Lectura Crítica, Análisis reflexivo, mapa conceptual. Instrumento: Entrevista, Informe. Investigación, Tecnología
	Selección y Reclutamiento del Talento Humano	Taller # 2 de investigación y Elaboración de Hojas de Vida	Mapa conceptual	Describe los componentes del comportamiento emprendedor de acuerdo con referentes teóricos.	Instrumento: Investigación, Tecnología
	Capacitación y Desarrollo Organizacional - Compensación y Beneficios	Taller # 3 Investigación y Socialización del Tema	Entrega de documento físico o digital	Analiza las competencias emprendedoras según los postulados de la UNESCO.	Instrumento: Investigación, Tecnología, Reconocimiento del mercado
	Legislación Laboral y Relaciones Laborales – Gestión del Desempeño	Taller # 4 Consulta en el CST y normatividad vigente	Entrega de documento físico o digital	Construye el modelo de negocio según la estrategia digital seleccionada.	Instrumento: Investigación, Tecnología, Reconocimiento del mercado.
	Tendencias Actuales de recursos humanos	Taller # 5 Consulta e investigación del tema y socialización	Entrega de un video	Estructura las actividades de la estrategia digital según la idea de negocio.	Instrumento: Investigación, Tecnología, Herramientas Tecnológicas



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANÁLISIS COMPETITIVO: Es el estudio de las cinco fuerzas que forman el entorno competitivo (proveedores,

productos sustitutivos, rivalidad, clientes y competidores) mediante un análisis DOFA.

COMPETENCIA: situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo

producto o servicio.

CREATIVIDAD: Denominada también como inventiva, pensamiento original, imaginación constructiva,

pensamiento divergente o creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones

entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

- Los tres grandes sentidos del concepto:

- Acto de inventar cualquier cosa nueva (Ingenio).

- Capacidad de encontrar soluciones originales.

- Voluntad de modificar o transformar el mundo.

DIRECCIÓN: acción y efecto de encaminar la intención y las operaciones a determinado fin.

DISEÑO: Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción

EFFECTIVIDAD: Capacidad de lograr un objetivo con eficiencia y eficacia

EFICACIA: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera

EFICIENCIA: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado

EMPRENDEDOR: El iniciador de una nueva empresa o una organización nueva para esa empresa.

GESTION: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros

individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado

uso de los recursos disponibles.

IMPACTO: Técnica la cual consiste en impresionar con un mensaje promocional a la audiencia.

INFLUENCIA: La habilidad para hacer que otro haga algo, sin usar poder ni autoridad.

INNOVACION: Teoría según la cual la introducción en el mercado de un producto o servicio nuevo adopta la

forma de una curva ascendente. Renovación y ampliación de la gama de productos y servicios, Renovación y

ampliación de los procesos productivos, Cambios en la organización y en la gestión, Cambios en las cualificaciones de los profesionales. Es cualquier cambio que se realiza en un producto o servicio y que es

percibido como nuevo por los consumidores.

INNOVACIÓN CONTINUA: Consiste en la introducción de un pequeño cambio en un producto ya existente.



METODOLOGIAS: del griego (metà "más allá" odòs "camino" logos "estudio"). Se refiere a los métodos de investigación que se siguen para alcanzar una gama de objetivos en una ciencia. Aun cuando el término puede ser aplicado a las artes cuando es necesario efectuar una observación o análisis más riguroso o explicar una forma de interpretar la obra de arte. En resumen son el conjunto de métodos que se rigen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Método es el procedimiento para alcanzar los objetivos y la metodología es el estudio del método.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ANZOLA, Sérvulo. La actitud emprendedora. Bogotá. Mc Graw Hill. 2000.

KUSHELL, Jennifer. Sólo para emprendedores. Bogotá. Norma. 2001.

LONDOÑO VALENZUELA, Antonio José y PADILLA, Luis Alberto. Iniciativa Empresarial.

Compilación de lecturas para el tema. Santafé de Bogotá. D.C. 1998.

Chiavenato, I. (2006) *Administración de Recursos Humanos*. Mc-Graw Hill, Colombia.

Werther, William B. Jr. Administración de personal y recursos humanos. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw-Hill.

Ecolink. (2000). Recursos Físicos. Consultado el 10 de mayo de 2016, en:

<http://www.econlink.com.ar/recursos/fisicos>

Gestión.org. (Sin fecha). La gestión del talento humano. Consultado 10 de mayo de 2016, en

<http://www.gestion.org/recursoshumanos/gestion-competencias/4948/la-administraciondel talento-humano/Manosalva>,

J. (2009). Gestión del talento humano. Consultado 10 de mayo de 2016, en

<http://www.monografias.com/trabajos81/gestiondel-talento-humano/gestion-del-talento humano2.shtml>Malagón,

A. (2014). Derecho laboral. Consultado el 10 de mayo de 2016, en:

<http://prezi.com/m2zol7wkd0vf/derecho-laboral/>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carolina Hernandez Gonzalez	Instructor	Complementaria Regular	12 de Febrero 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
- **Código del Programa de Formación:** 09120002-3
- **Nombre del Proyecto**
- **Fase del Proyecto**
- **Actividad de Proyecto**
- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN
-
- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

El SENA presenta el curso complementario denominado Servicio al Cliente, el cual brinda respuesta a los requerimientos de las empresas para desarrollar altos procesos de cualificación en sus colaboradores. Partiendo de la premisa organizacional que indica que los clientes son la razón de ser de cualquier empresa, en un entorno globalizado donde las comunicaciones son cada vez más ágiles, el consumidor es el que decide cuándo, dónde y por cuánto tiempo comprar, es importante para los empresarios contar con talento humano capaz de fidelizar y retener clientes que contribuyan con la sostenibilidad económica de sus unidades productivas. El servicio y la atención al cliente, son y deben ser un asunto de importancia para cualquier organización, de igual manera analizar el servicio al cliente de una compañía, permite validar si las características y funciones del producto o servicio logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Conforme con esto, se debe generar estrategias para que las empresas presten un excelente servicio al cliente, pues es el pilar y la base fundamental para conquistar al cliente.



FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DEL PROYECTO: PLANTEAR ESTRATEGIAS DE GESTION Y FIDELIZACION DE CLIENTES PARA EL TIPO DE NEGOCIO SELECCIONADO		
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS (DIDACTICAS ACTIVAS)	TIEMPO- HORAS
• Identificar los elementos de conducta de las personas, para entender la complejidad del ser humano, las diferencias personales de acuerdo a las competencias y perfiles del personal de servicio para el tipo de negocio. • Reconocer el proceso de ventas, la actitud y la personalidad inmersos en el proceso de venta. • Identificar las áreas críticas del tipo de negocio, por medio de los elementos: momentos de verdad, ciclo y triangulo del servicio. • Diseñar estrategias que conlleven a fidelizar al cliente del tipo de negocio.	Formación dual: Desarrollo virtual y socialización en el aula. Lectura autorregulada y trabajo autónomo en consulta de material bibliográfico y lecturas complementarias. Trabajo colaborativo. Socialización en GAES. Plenaria grupal. Trabajo investigativo. Cuadro sinóptico	Virtual:8 Autónomo:14 Presencial:18

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PRESENCIAL	AUTONOMO	VIRTUAL
A continuación lo invitamos a desarrollar las siguientes actividades (deben ser anexadas a su carpeta de evidencias). Concienciación (antes de aprender) 1. En media hoja dibújese hasta la altura de los hombros (autorretrato) y conteste las preguntas que se encuentran en el test entregado por su tutor.	1		



2. Cuando haya finalizado su autorretrato, el tutor entregará la figura No. 1 identificada con el título ¿QUIEN SOY YO? conteste las preguntas que allí se mencionan relacionadas con las dimensiones de la persona. 3. Prepare una breve dramatización con su GAES, en la cuales deben mostrar la actitud en las siguientes situaciones: ❖ Un cuarto ❖ Un comedor ❖ Un baño público ❖ Un paradero ❖ Una Cafetería ❖ Una discoteca ❖ Un estudio ❖ En el bus ❖ En una oficina ❖ En el centro de la Ciudad ❖ En Transmilenio	1	1	
--	---	---	--



Conceptualización (mientras aprende) Estos son los conceptos que se identificarán con el desarrollo de ésta guía: • Psicología del consumidor: Modelos psicológicos de comportamiento humano. • Principios de comportamiento humano, Factores culturales. • Tipos de relaciones formales e informales: Relaciones interpersonales, técnicas para saber escuchar, acuerdos de negociación, perfiles de interlocutores. • Personalidad. ○ Concepto ○ Conducta y pensamiento. ○ Aspectos de la personalidad. ○ Características de la personalidad. ○ Factores de la personalidad ○ Dimensión Interpersonal. • Imagen Personal ○ Concepto ○ Aspecto Corporal: Cuidado de la piel, del cabello y del rostro. ○ Salud. ○ Aspecto Espiritual. ○ Encanto personal. ○ Vestuario y Accesorios: Combinación de colores, uso del uniforme, accesorios. • Comunicación: Técnicas de comunicación, Medios de comunicación, Buenas prácticas de comunicación y Normas de cortesía. • Técnicas de solución de conflictos. • Cultura Corporativa ○ Elementos para conformar la Cultura Corporativa ○ Cultura del Servicio			
---	--	--	--



3. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cartelera Con losconcepto basicos de atencion y servicio al cliente Evidencias de Desempeño Desarrolla diagrama relacionado con conceptos basicos de atencion al cliente y los ciclos del servicio Evidencias de Producto: Elabora un portafolio de sservicios	RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO	Cuestionarios, exposiciones

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASERTIVIDAD: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién les da la opinión de cómo le parece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

CLIENTE: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa graciasa ellos es la productividad.



COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ANDERSON, R.G. Organización y Métodos, Biblioteca para Dirección de Empresas, Edaf. Madrid, 2012

MARTINEZ F, Carlos Eduardo: Administración de Organizaciones. Productividad y Eficacia. Universidad Nacional de Colombia, 2014

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Luz Angela Rrujillo	Instructor	CIDE	07 de abril de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					