

# Unidad 4

## Recursos Humanos



Fundamentos de Administración y Gestión  
2.º Bachillerato  
Francisco Flores

[economiaflores@gmail.com](mailto:economiaflores@gmail.com)  
[www.franciscojflores.com](http://www.franciscojflores.com)

"No seré una estrella de  
rock. Seré una leyenda"

# INDICE

0. Comunicación

1. Objetivos

2. Documentación

3. Pruebas de selección

4. Motivación



# 0. Comunicación

Dentro de las capacidades de l@s responsables de RRHH está la de comunicarse con l@s demás.



# 0. Comunicación

Para ello se usan dos canales:

- Oral: No se apoya en ningún medio escrito. Se utiliza sobretodo en el día a día y para exposiciones importantes.
- Escrito: Es el más oficial. Todo documento por escrito suele tener registro de entrada/salida.

# 0. Comunicación

## Oral

El 80% de lo que percibe una persona durante una exposición oral es lo que ve.

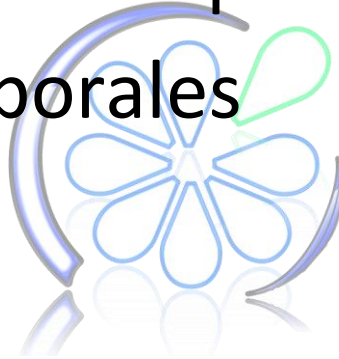


# 0. Comunicación

## Oral

Hay diferentes variables que hay que dominar:


- Movimientos corporales
- Expresión facial
- Tono de voz
- Espacio en el que se expone



# 0. Comunicación

## Oral

Cómo preparar una exposición:

- **Investigación inicial**
  - **Organiza y prepara tu presentación**
  - **Estudia tu presentación**
  - **Elabora un resumen**
  - **Practica tu presentación**
  - **Conversa sobre tu tema**
- 

# 0. Comunicación

## Oral

ACTIVIDAD 1: Presentar carta de presentación

20 Segundos



# 0. Comunicación

## Oral

ACTIVIDAD 2: Presentar currículum

30 Segundos

# 0. Comunicación

## Escrita

Todo lo escrito prevalece a lo largo del tiempo y se hace oficial. Formas:

- ☐ Cartas
- ☐ Correos electrónicos
- ☐ Whatsapp
- ☐ Redes sociales
- ☐ Otros



# 0. Comunicación

## Escrita

Variables a tener en cuenta:

❖ Signos de puntuación

❖ Formato

❖ Espacios

❖ Expresión



# 0. Comunicación

**Escrita → Correo electrónico → Organización:**

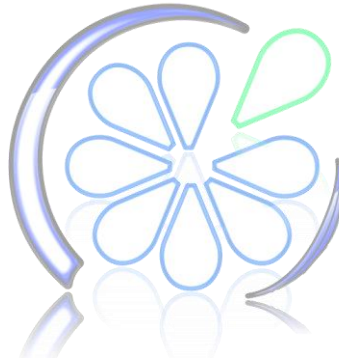
Introducción

(Espacio)

Cuerpo

(Espacio)

Despedida



# 0. Comunicación

Escrita → Correo electrónico → Organización:

EJEMPLO

Buenos días,

Mi nombre es Francisco, contacto con ustedes desde el IES Fulanito para solicitar presupuesto para una excursión. Será el 28 de noviembre de 8:15 a 14:45 y necesitaríamos autobús para 59 personas.

Quedo a la espera de su respuesta.

Saludos

# 0. Comunicación

Escrita → Correo electrónico → Organización:

EJEMPLO

Buenos días Profesor,

Quería preguntarle una duda sobre mi último trabajo. En él mismo, se me indica que no he justificado el texto, sin embargo está todo explicado con sus razones y motivos. ¿Podría explicarme en qué he fallado?

Gracias

Saludos

# 0. Comunicación

**Escrita → Correo electrónico → Organización:**

FORMATO OBLIGATORIO A PARTIR DE AHORA  
PARA UTILIZAR EL CORREO ELECTRONICO.



# 0. Comunicación

## Escrita

ACTIVIDAD 1: Escribe un correo electrónico formal para solicitar la devolución de un importe adeudado incorrectamente.



# 0. Comunicación

## Escrita

ACTIVIDAD 2: Escribe una carta a la empresa “MALAGESTIÓN S.A.” para reclamarle sobre la mala calidad de un vehículo adquirido hace un año.

# 1. Objetivos

RRHH se encarga de todo lo relacionado con el personal de la empresa.



# 1. Objetivos

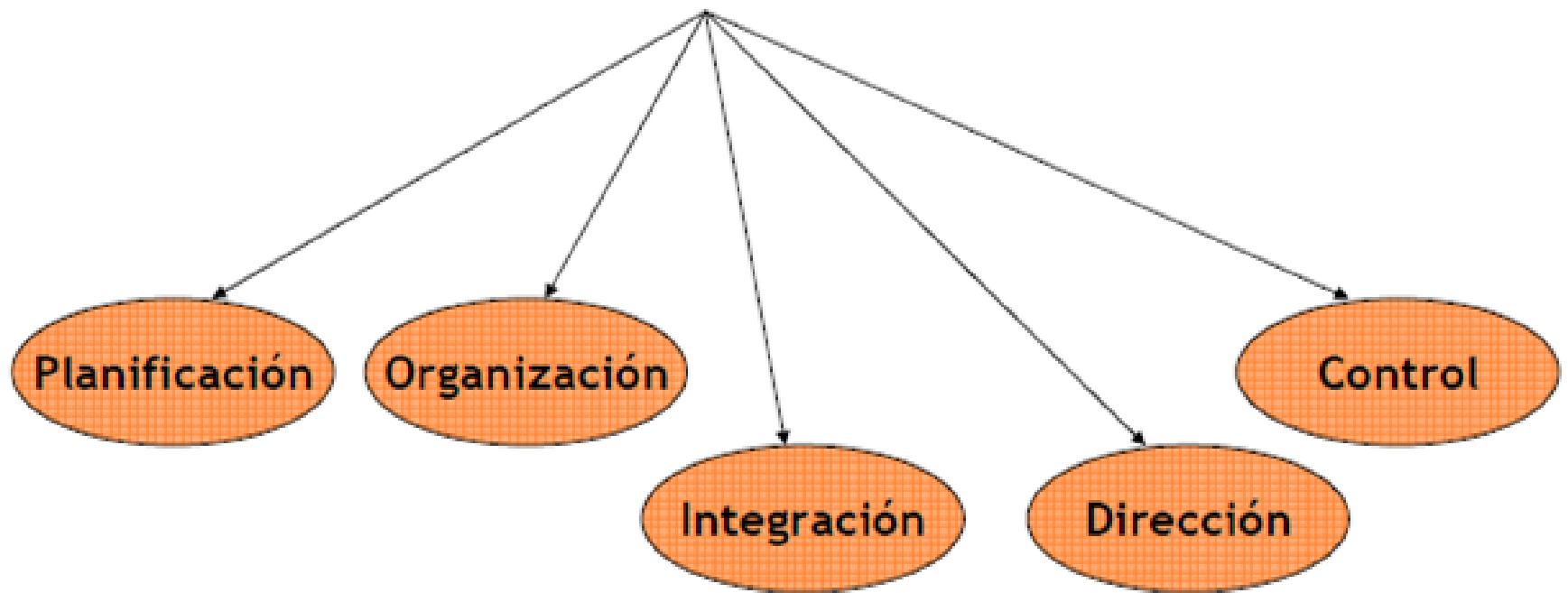
Su objetivo principal es motivar a los empleados/as, lo realiza a través de funciones:

- Organizar
- Formar
- Gestionar comportamientos
- Analizar situaciones
- Seleccionar/Despedir

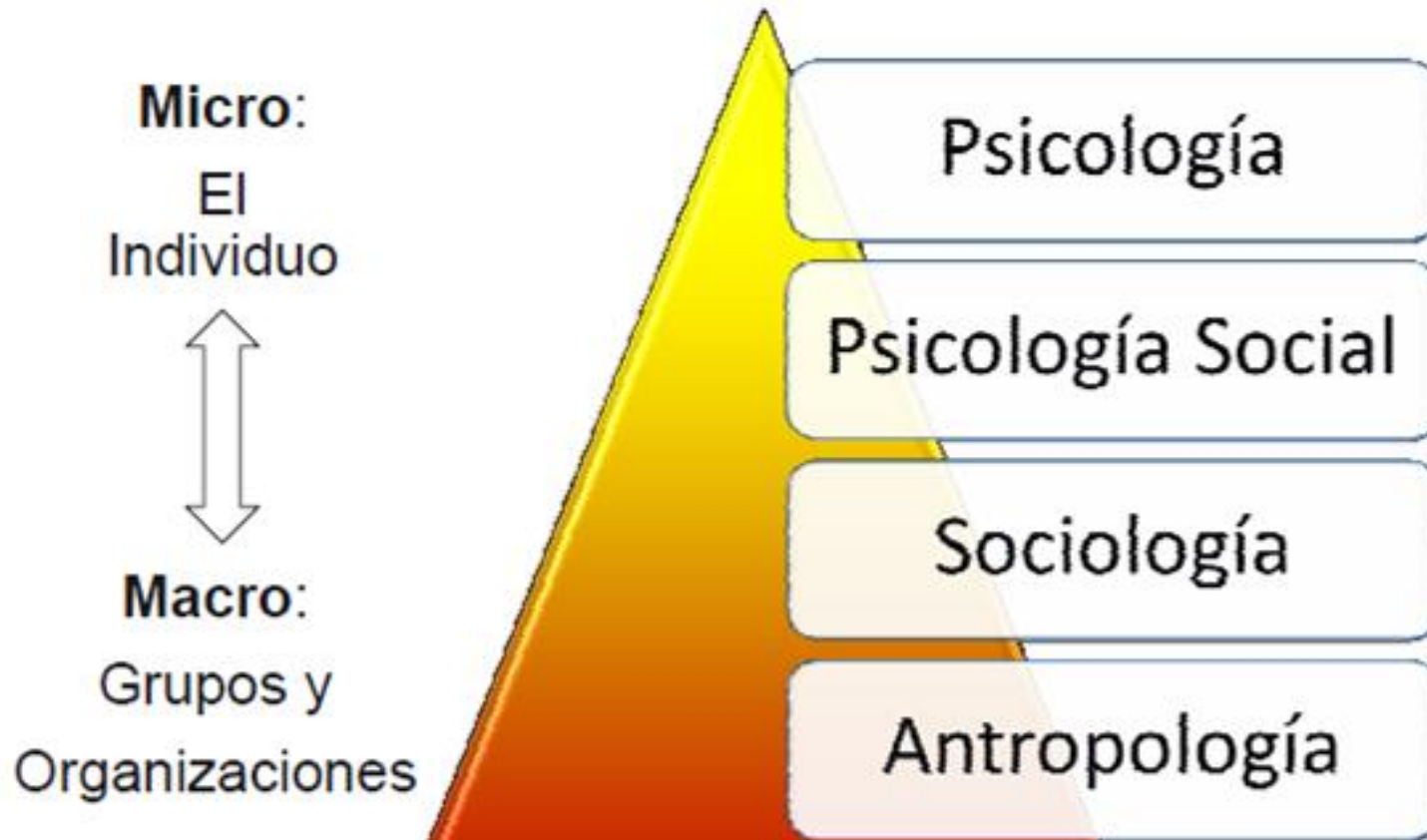


# 1. Objetivos

Por su parte, dentro de RRHH existe unas funciones específicas de la dirección departamental:



# 1. Objetivos



## 2. Documentación

Los responsables de RRHH son los encargados/as de tramitar diferente documentación de la empresa, así como de comprenderla.



## 2. Documentación

En esta unidad redactaremos:


- Hojas de reclamaciones
- Contratos de trabajo
- Correos electrónicos
- Cartas de presentación
- Currículum Vitae



## **2. Documentación**

### **2.1 La hojas de reclamaciones**

Documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una queja relativa a un bien o servicio que ha adquirido.



Es aquella aprobada por una administración pública en un formato determinado.



## 2. Documentación

### 2.1 La hojas de reclamaciones

Puede pedirla cualquier persona (+18) y la empresa está obligada a entregársela.



## **2. Documentación**

### **2.1 La hojas de reclamaciones**

#### **ACTIVIDAD**

[http://www.calri.junta-andalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales/ocms/export/sites/default/OficinaVirtual/OficinaVirtual/galerias/descargaaplicaciones/hoja quejas reclamaciones.pdf](http://www.calri.junta-andalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales/ocms/export/sites/default/OficinaVirtual/OficinaVirtual/galerias/descargaaplicaciones/hoja_quejas_reclamaciones.pdf)

## **2. Documentación**

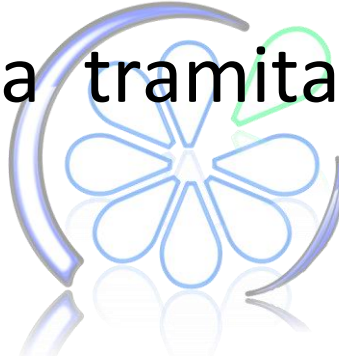
### **2.3 Contrato de trabajo**

Acuerdo entre el empresario y el trabajador en el que se detallan las condiciones en las que un trabajador se compromete a realizar un determinado trabajo por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución o sueldo.

## 2. Documentación

### 2.3 Contrato de trabajo

Existe un documento impuesto por la administración para tramitar los contratos de trabajo.



## 2. Documentación

### 2.3 Contrato de trabajo

#### ACTIVIDAD

[https://www.sepe.es/contenidos/empresas/contratos\\_trabajo/asistente/pdf/indefinido/Indefinido.pdf](https://www.sepe.es/contenidos/empresas/contratos_trabajo/asistente/pdf/indefinido/Indefinido.pdf)

## 2. Documentación

### 2.4 Correos electrónicos

La forma de redactar un correo electrónico es la que hemos visto anteriormente.



Introducción

(Espacio)

Cuerpo

(Espacio)

Despedida

# 2. Documentación

## 2.5 Carta de presentación

Es un documento en el cual un candidato o candidata expone brevemente sus fortalezas para un puesto de trabajo.



Tiene que ser como el “tráiler” de una película, tiene que dejar intriga e invitar a leer el currículum.

Consejos: <https://www.studentjob.es/consejos/la-carta-de-presentación>



Carlos Martínez Rodríguez

Estudiante de International Business

---

Calle Guadaíra 102, Madrid

Carlos.martinezr@gmail.com

677 25 84 13

20 de marzo de 2017

Estimado Sr. / Sra.

Como graduado en International Business con experiencia en ventas, me gustaría solicitar la vacante de “asesoramiento al cliente” que vi en StudentJob. Me he cambiado de compañía telefónica recientemente a Yoigo y me ha sorprendido positivamente el trato que recibí en la tienda. Es por eso que me gustaría poder aprender y contribuir a su éxito.

Durante mis años como estudiante he estado trabajando a tiempo parcial como representante de ventas en GAME. En este trabajo aprendí a entablar una conversación con los clientes, entender lo que necesitaban y convencerlos para que comprasen el juego que fuera la mejor opción para ellos. Me he dado cuenta de que hablar con la gente es algo que me da energía, por lo que me motivaba mucho cuando veía al cliente salir de la tienda contento y con ganas de jugar al juego que se acababa de comprar.



recientemente a Yoigo y me ha sorprendido positivamente el trato que recibí en la tienda. Es por eso que me gustaría poder aprender y contribuir a su éxito.

Durante mis años como estudiante he estado trabajando a tiempo parcial como representante de ventas en GAME. En este trabajo aprendí a entablar una conversación con los clientes, entender lo que necesitaban y convencerlos para que comprasen el juego que fuera la mejor opción para ellos. Me he dado cuenta de que hablar con la gente es algo que me da energía, por lo que me motivaba mucho cuando veía al cliente salir de la tienda contento y con ganas de jugar al juego que se acababa de comprar.

También era parte de mi trabajo darles la bienvenida a los clientes y asegurarme de que se sintieran cómodos. Más tarde me di cuenta de que mi entusiasmo y paciencia tenían un impacto positivo en el ambiente que se generaba en la empresa.

¿Por qué Yoigo? Aunque no me gusta admitirlo, soy un adicto a la tecnología. Mi pasión es estar siempre a la última en las nuevas modas tecnológicas, por lo que podría serme muy útil a la hora de aconsejar a los clientes a la hora de escoger un teléfono y/o una tarifa.

Me gustaría poder concertar una cita para tener una entrevista con usted y poder hablar de mi motivación y contribución a Yoigo.

Quedo a la espera de su respuesta.

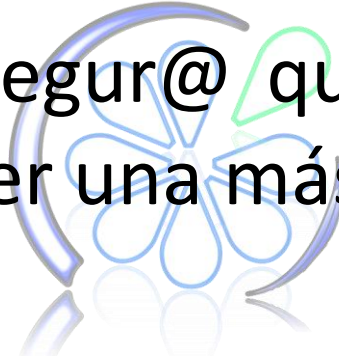
Reciba un cordial saludo,

Carlos Martínez Rodríguez

## 2. Documentación

### 2.5 Carta de presentación

Esta carta de presentación es muy extensa y, a no ser que estés seguro@ que la empresa va a leerla es mejor hacer una más breve y concreta.



# 2. Documentación

## 2.5 Carta de presentación (Puesto contabilidad)

Estimado/a señor/a

Le escribo para ofrecerme como candidato en relación a la vacante publicada en la web Infojobs.

En cuanto a mi formación, he estudiado el grado en finanzas y contabilidad así como el máster en administración y dirección de empresas. En relación con mi experiencia he trabajado en empresas como PwC, Deloitte o Adecco.

Estoy capacitado para hablar otros idiomas como inglés, francés, alemán o japonés, y tengo un dominio nivel profesional de software contable.

Para cualquier duda o consulta, estaría encantado de poder reunirme con usted en una entrevista personal.

Atentamente se despide, reciba un cordial saludo.

Firmado: Pepito

## **2. Documentación**

### **2.5 Carta de presentación**

ACTIVIDAD 1: Redacta una carta de presentación para un puesto de administrativo/a de la empresa Eulen.

## **2. Documentación**

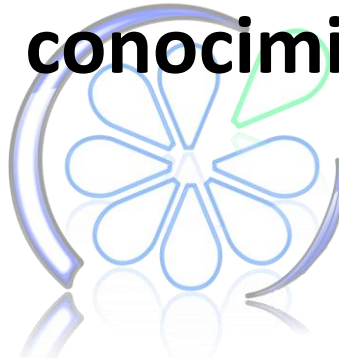
### **2.5 Carta de presentación**

ACTIVIDAD 2: Redacta una carta de presentación para un puesto de cajero/a de la empresa Carrefour.

## 2. Documentación

### 2.6 Currículum Vitae

Documento en el cual se detalla la **experiencia, formación y otros conocimientos o títulos** de una persona.



Plantillas: <https://orientacion-laboral.infojobs.net/plantillas-de-curriculum-gratuitas>

## 2. Documentación

### 2.6 Currículum Vitae → Organización

1º DATOS

2º FORMACIÓN

3º EXPERIENCIA

4º OTROS DATOS: cursos, licencias, carnés,  
aficiones, habilidades sociales...



Importante realizar un currículum para cada candidatura.

## **2. Documentación**

ESQUEMA DE CURRÍCULUM



## **2. Documentación**

### **2.6 Currículum Vitae**

ACTIVIDAD 1 (a ordenador): Redacta tu currículum para un puesto de administrativo de la empresa González Byass.

### 3. Selección de personal

Implica diferenciar entre diferentes candidatos/as a la persona más preparada para un puesto.



### **3. Selección de personal**

Es habitual que para distinguir se realicen diferentes procedimientos.

Estos procedimientos se llaman pruebas de selección.



# **3. Selección de personal**

## **3.1 Pruebas de selección**

### **1ª Entrevista personal**



# Simuladores de entrevistas

- <http://www.educastur.princast.es/fp/hola/simulador/simulador.html>
- <http://orientacion.gijon.es/GijonOrienta/simulador0.asp>
- <http://www.miprimerttrabajo.com.pe/wps/wcm/connect/websitempt/principal/buscando/simulador.html>

# 3. Selección de personal

## 3.1 Pruebas de selección

### 2º Pruebas sobre conocimientos



### 3. Selección de personal

### 3.1 Pruebas de selección

### 3º Pruebas de idiomas



# 3. Selección de personal

## 3.1 Pruebas de selección

### 4º Otras pruebas



001 SISTEMAS INFORMATICOS MURILLO, S.A.

CIF: A00000001

Periodo : 01/01/09 al 31/12/09

Fecha: 09/03/10

Ejercicio : 2009

Página 1 de 3

### LIBRO DIARIO OFICIAL

Fecha	Nº Asiento	Línea	Comentario	Cuenta Contable	Debe	Haber	Nº Apunte
02/09/09	1	1	S/FACTURA 567	4000000001 REPARACIONES MICROLAN		124,00	19
		2	S/FACTURA 567 REPARACIONES MI	6000000000 COMPRAS	106,90		19
		3	S/FACTURA 567 REPARACIONES MI	4720000000 Hº Pº IVA SOPORTADO	17,10		19
02/09/09	2	1	S/FACTURA AB555	4000000002 AUTODESK		1.230,00	20
		2	S/FACTURA AB555 AUTODESK	6000000000 COMPRAS	1.060,35		20
		3	S/FACTURA AB555 AUTODESK	4720000000 Hº Pº IVA SOPORTADO	169,65		20



# 3. Selección de personal

## 3.1 Pruebas de selección

### 5º Tribunal



# **Actividad 4**

## **Recursos Humanos**

# **¿Quién?**



## Actividad 4

### Recursos Humanos

Partiendo de la empresa que has creado en la Actividad 1 y de tus cualidades personales.

**Tendrás que redactar los documentos que se te piden a continuación y realizar una exposición oral.**



# Actividad 4

## Recursos Humanos

1. Redacta tu Currículum Vitae para trabajar en tu empresa.
2. Redacta tu Carta de Presentación para trabajar en tu empresa.



# Requisitos

- Realizado a ordenador y en archivo PDF.
- Extensión mínima: 2 carillas, extensión máxima 6 carillas.
- **¡¡JUSTIFICADO!!**
- Fuente de letra: Arial, Tamaño: 12, Interlineado Sencillo.
- Las páginas deberán ir numeradas.
- Trabajos copiados contarán como no presentados.
- Deberá enviarse a [economiaflores@gmail.com](mailto:economiaflores@gmail.com) antes de las 23:59 del día determinado. Trabajos enviados fuera de fecha llevarán la calificación de no presentado.
- El archivo deberá llevar el nombre “Unidad\_Apellidosdelalumn@” por ejemplo si el alumno se llama Ricardo Ortega Pérez y va a entregar su trabajo de la unidad 2, el nombre del archivo debe ser “2\_OrtegaPerez”

Recuerda que trabajos que no cumplan el formato no serán evaluados.