



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN			
CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:		
631115	DINÁMICA EMPRESARIAL		
DURACION ESTIMADA APRENDIZAJE EN MESES	MAXIMA DEL DEL	Lectiva	Total
		3 meses	6 meses
	Práctica		
	3 meses		
NIVEL DE FORMACIÓN	TÉCNICO		
JUSTIFICACION	<p>El programa de TECNICO EN DINÁMICA EMPRESARIAL se creó como respuesta del Centro de Gestión de mercados, logística y tecnologías de la información, de la Regional Distrito Capital, de acuerdo con la política institucional en relación con los programas de formación profesional por demanda específica, y así acordó con COCACOLA FEMSA, teniendo en cuenta las necesidades de formación de la empresa, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y así mismo ofrecer formación en las tecnologías de Ventas y Comercialización.</p> <p>Con el desarrollo de este programa de formación se busca potencializar habilidades, destrezas y conocimientos en el recurso humano formado según las exigencias definidas en las diferentes funciones relacionadas con la autogestión de su propio negocio a partir de la organización de los procesos de distribución y venta de los productos en los diferentes contactos del canal de distribución.</p>		
REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">▪ Solicitud formal por parte de la empresa "Coca Cola"▪ Nivel de Escolaridad: Séptimo Grado.		
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:			
CÓDIGO	DENOMINACIÓN		
210601013	Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.		
260101021	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.		



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

260101042	Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
240201501	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva (opcional 1).
RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA	Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.
OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR	Ocupaciones según CNO 6311 y 6233 <ul style="list-style-type: none">▪ Representante de ventas.6311▪ Asesor Comercial.6233▪ Asesor de ventas.▪ Dependiente de comercio 6321
PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR:	
Requisitos Académicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores técnicos, integrado por: <ul style="list-style-type: none">▪ Técnico en Ventas de Productos y Servicios.▪ Tecnólogo y/o profesional en programas de formación en Ciencias Económicas y Administrativas, tales como: Economía, Administración de Empresas, Sistema de Información Contable y Financiero, Administración de Negocios, Mercadeo y ciencias afines.
Experiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none">▪ En el caso de los técnicos: Con experiencia laboral en el desarrollo de actividades relacionadas con operaciones comerciales, mínimo de treinta y seis (36) meses.▪ En el caso de los tecnólogos y/o profesionales: Con experiencia laboral en el desarrollo de actividades relacionadas con operaciones comerciales, mínimo de veinticuatro (24) meses.
Competencias Mínimas	<ul style="list-style-type: none">▪ Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.▪ Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.▪ Formular, ejecutar y evaluar proyectos.▪ Trabajar en equipo.▪ Establecer procesos comunicativos asertivos.▪ Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.
ESTRATEGIA METODOLOGICA	Centrada en la construcción de autonomía y competencias a través de proyectos y otras técnicas



didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias profesionales de la especialidad.

Simultáneamente, estos escenarios de simulación de ambientes productivos propician los adecuados estímulos para el desarrollo de las competencias básicas, actitudes y valores que como profesional y ser humano necesita en su desempeño. De la misma forma, permanentemente se estimula la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados que logra, vinculándolo sobre la responsabilidad de su aprendizaje.

De la misma forma se vinculan activamente dentro del proceso de aprendizaje las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor
- El entorno
- Las TIC's
- El trabajo colaborativo



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CODIGO	VERSION	DENOMINACION
210601013	1	Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y las políticas organizacionales.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		170 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
CODIGO	DENOMINACIÓN	
21060101301	Interpretar los fundamentos contables según los principios de contabilidad generalmente aceptados.	
21060101302	Clasificar documentos comerciales y títulos valores.	
21060101303	Codificar y diligenciar documentos de acuerdo con el PUC del sector.	
21060101304	Interpretar los conceptos y propósitos de la contabilidad de costos: costeo por procesos, por órdenes de producción o cualquier otro sistema de costos.	
21060101305	Contabilizar los diferentes tipos de operaciones de la empresa, aplicando metodologías de costos y presupuesto.	
21060101306	Aplicar con transparencia las normas comerciales, tributaria.	
21060101307	Diligenciar los soportes contables.	
21060101308	Elaborar los documentos que se generan en el proceso contable aplicando con transparencia normas comerciales, contables y tributarias.	
21060101309	Verificar el registro y contabilización de las operaciones contable teniendo en cuenta la normatividad vigente y los principios de contabilidad generalmente aceptados.	
21060101310	Preparar y elaborar los estados financieros y anexos de costos.	
21060101311	Interpretar contratos, y los documentos integrales del contrato para su contabilización.	
3. CONOCIMIENTOS		
3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none">▪ Código de Comercio: Comerciantes, Calificación y deberes de los comerciantes, actos mercantiles, registro mercantil., Cámara de comercio.▪ Empresa: Concepto, clasificación, Requisitos legales para constitución y funcionamiento, Relación empresa proceso contable.▪ Sociedades comerciales: Concepto, clasificación, tipos de empresas.▪ Concepto y clasificación de documentos: Internos y externos, normas de elaboración.▪ Documentos no contables: Cotización, pedido, remisión.▪ Documentos soporte: Recibo de caja, comprobante de egreso, facturas, notas de		



contabilidad, nota débito, nota crédito, notas bancarias, consignaciones bancarias.

- **Títulos valores, clasificación:** Cheque, letra de cambio, pagare, factura cambiaria, C.D.T. acciones y bonos, archivo y conservación de documentos.
- Normatividad y legislación vigente.
- Decreto 2649 de 1993
- **Principios de contabilidad generalmente aceptados:** Objetivos y cualidades de la información contable, normas básicas, concepto de estados financieros y sus elementos. Activo, pasivo, patrimonio.
- **Ingresos:** Gastos, costos, cuentas de orden.
- **Normas técnicas generales y específicas del manejo de:** Activos, pasivos, patrimonios, cuentas de resultados, normas sobre registros y libros, Relación empresa ente económico, concepto de proceso contable, ley 43/90, código de ética.
- **P.U.C. comercial.** Decreto 2650/93: Concepto de cuenta, estructura de las cuentas, clasificación de las cuentas, dinámica de manejo de cuentas, ecuación contable, aplicación de partida doble, concepto de código contable, estructura de los códigos contables, proceso de codificación.
- **IVA:** Concepto, aspectos generales, responsables, regímenes, causación del impuesto, base gravable, tarifas, manejo contable.
- **RETENCIÓN EN LA FUENTE:** Concepto, aspectos generales, agente de retención, conceptos sujetos a retención en la fuente, bases, tarifas y procedimientos. Retención de IVA, auto retenedor, manejo contable.
- **ICA.** Concepto, aspectos generales, regímenes, actividades, tarifas y procedimientos, manejo contable.
- **CONCEPTO DE TRANSACCION:** Documentos soporte, codificación, contabilidad de causación, asientos contables: de apertura de movimiento, tipos de inventarios, manejo de inventarios de mercancías, costo de ventas, comprobantes diarios, libros mayores, libros auxiliares, balance de comprobación.
- **PROCESO CONTABLE MANUAL Y SISTEMATIZADO:** Software contable, plan de cuentas, documentos soporte, concepto de terceros y centros de costos, tasa predeterminada, determinación de bases y tasas de distribución, contabilización de transacciones, normas tributarias en el manejo de transacciones, reportes, comprobantes y libros, registros de los costos de las operaciones de producción, costos fijos y variables, métodos de costos, costos y gastos, conceptos de costo y de gastos, gastos, concepto, clasificación y liquidación. Mano de obra, concepto, clasificación y liquidación. Directos e indirectos.
- **PRESUPUESTOS :**
 - Conceptos y clases de presupuestos
 - Análisis e interpretación de presupuestos
 - Normas y políticas de la organización
 - Contratación, conceptos y tipos de contratos
 - Elementos del contrato como parte integral del contrato
 - Salario
 - Conceptos salariales, y no salariales
 - Deducciones
 - Liquidación y contabilización de devengados, prestaciones, aportes
 - Liquidación de contratos laborales



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Procesos para la toma de decisiones
- Análisis financiero
- Sistema de información Contable
- Ética en el manejo de la información contable.
- Proyecciones financieras
- Razones financieras
- Indicadores financieros
- Archivo y conservación de documentos
- Normas legales vigentes
- Tablas de retención y valorización documental, aplicadas al sistema contable.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Interpretar la normatividad vigente
- Identificar, los deberes y obligaciones de los comerciantes
- Diferenciar entre actos mercantiles y no mercantiles.
- Identificar los libros de contabilidad que deben ser registrados por los comerciantes.
- Diligenciar los trámites de inscripción ante la cámara.
- Precisar el concepto de sociedad comercial.
- Identificar las diversas clases de sociedades comerciales.
- Clasificar la empresa de acuerdo con la actividad económica.
- Identificar las características de cada una de las sociedades comerciales.
- Compilar la información de acuerdo con los soportes contables.
- Analizar los soportes contables para su registro correspondiente de acuerdo con las normas y legislación vigente.
- Clasificar la información contable teniendo en cuenta su naturaleza.
- Registrar la información contable y financiera de acuerdo con las normas y legislación vigente.
- Manejar acertadamente el Plan Único de Cuentas Comercial (PUC).
- Relacionar contabilidad y entes económicos.
- Asignar el código contable a cada cuenta que intervenga en las diversas transacciones.
- Aplicar el principio de la partida doble.
- Recopilar la información contable teniendo en cuenta los estados financieros.
- Diferenciar cada uno de los elementos de los estados financieros: IVA, Retención, ICA.
- Procesar los estados contables y financieros de acuerdo con la tecnología disponible en la organización.
- Elaborar los estados contables y financieros teniendo en cuenta las normas y legislación vigente.
- Elaborar nómina junto con la liquidación de provisiones y aportes.
- Contabilizar la nómina, provisiones y aportes.
- Elaborar liquidación de contratos.
- Analizar la información teniendo en cuenta las razones financieras.
- Analizar los informes financieros comparativamente de acuerdo con la política organizacional.
- Presentar el análisis de los resultados financieros acorde con los requerimientos de



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

la organización y la proyección de las metas.

- Soportar las propuestas relacionadas con cambios o mejoras a los planes y programas de la organización de acuerdo con los informes finales.
- Administrar la información de los resultados financieros de la organización de acuerdo con las políticas organizacionales, las normas legales y el código de ética.
- Conservar los soportes contables teniendo en cuenta las normas y legislación vigente.
- Interpretar la normatividad vigente relacionada con soportes, tablas de retención y valoración documental.
- Conservar los soportes documentales de la información teniendo en cuenta las políticas organizacionales, las normas y legislación vigente.
- Archivar y conservar los documentos comerciales conforme a normas legales y procedimientos institucionales.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Identifica el concepto de empresa el entorno, los sectores económicos según el objeto social empresarial.
- Interpreta documentos y normas legales, procedimientos organizacionales relativos a los documentos comerciales.
- Identifica la estructura del P.U.C. comercial como base para la codificación de documentos contables según normatividad vigente.
- Clasifica las cuentas de acuerdo con el Decreto 2650 de 1993.
- Diligencia documentos soporte del proceso contable teniendo en cuenta las características comerciales y legales.
- Interpreta y aplica las normas contables en el manejo de IVA, Retenciones, ICA según política vigente.
- Liquidada y contabiliza el IVA, Retenciones, ICA y Timbre de las diversas transacciones según normatividad vigente.
- Precisa las obligaciones tributarias de los contribuyentes y responsables IVA, Retención en la Fuente, ICA según normatividad vigente.
- Registra las diferentes transacciones de una empresa comercial según los principios de contabilidad.
- Elabora comprobantes de diario, aplicando los principios de contabilidad según normatividad vigente.
- Registra las diferentes transacciones de una empresa comercial según los principios de contabilidad.
- Salvaguarda los títulos valores de acuerdo con normas y procedimientos.
- Diferencia las clases de aportes, provisiones y apropiaciones según normatividad.
- Identifica y contabiliza sistemas de inventarios según la normatividad vigente.
- Registra manual y en forma automatizada los hechos contables, según normatividad vigente.
- Registra en comprobantes los hechos contables aplicando normas legales y tributarias.
- Diferencia los libros oficiales de contabilidad.
- Registra en los libros de contabilidad los hechos contables de acuerdo con las normas legales y la realidad del hecho.
- Registra los hechos contables en los libros respectivos según normas legales y



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

procedimientos organizacionales.

- Corrige los registros en los libros sin enmendar, tachar o borrar según normas legales y procedimientos organizacionales.
- Prepara los estados financieros.
- Identifica los conceptos que conforman el devengado y el deducido.
- Realiza apropiaciones para gastos de nómina y pagos parafiscales.
- Elabora nómina de acuerdo a normas laborales y tributarias.
- Registra la nómina de acuerdo con las normas de contabilidad.
- Liquidada el contrato de trabajo, las prestaciones e indemnizaciones de acuerdo con las normas legales.
- Define los conceptos de centro de costos y tasa predeterminada.
- Observa los principios de responsabilidad, honestidad y compromiso durante todo el proceso de formación.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260101021	2	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		70 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACION
26010102101	Identificar los recursos necesarios para el desarrollo de la venta de productos y servicios según la política de mercadeo de la organización.
26010102102	Asesorar a los clientes en situaciones reales según los objetivos y el plan de mercadeo.
26010102103	Desarrollar el proceso y la estrategia utilizada para la presentación de un producto o servicio de acuerdo con el plan de mercadeo.
26010102104	Hacer el cierre de ventas de acuerdo con los procedimientos y objetivos establecidos.
26010102105	Realizar informes del servicio post venta de acuerdo con la política de la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Políticas comerciales de la compañía
- Política de servicio
- Características del negocio: tipo de mercado y tendencias, competencias, precios, clases de distribución
- Tipos de mercados
- Brief
- Benchmarking
- Productos de la competencia
- La segmentación del mercado.
- Análisis y comportamiento del consumidor
- Tipología y tipos clientes
- Tipos de clientes
- Tipos de perfiles de los clientes
- Clasificación interna de los clientes
- Necesidades de los clientes
- Record Histórico del cliente
- Líneas de servicio al cliente
- Habilidades en comunicación y presentaciones
- Técnicas de comunicación
- Protocolo, discursos y/o guiones de asesoramiento al cliente
- Política de stock. inventarios
- Marketing uno a uno



- Tecnologías de la información
- Procedimientos establecidos de registro de información en la asesoría
- Correo directo
- Medios electrónicos
- Manejo de Páginas web y herramientas virtuales
- Medios electrónicos
- Políticas y objetivos de ventas
- Protocolo de presentación de productos y servicios
- Portafolio de productos y servicios
- Tipos y características de los productos y/o servicios
- Catálogos de productos y/o servicios
- Usos y valor agregado de los productos
- Manual del fabricante
- Calidad, precio de los productos
- Proceso general de producción y operación de los productos y/o servicios
- Lista de chequeo sobre características del producto o servicio
- Certificados de calidad
- Fechas de vencimiento
- Normatividad de productos y/o servicio
- Estrategias de presentación
- Demostraciones y/o degustaciones de productos y servicios
- Cronogramas de trabajo
- Sistemas de ventas
- Proceso de ventas
- Técnicas de venta.
- Manuales de ventas y políticas
- Manejo de respuestas y reacciones de los clientes
- Solución de situaciones referente al entorno del producto y servicio
- Plan de argumentación de objeciones
- Tipos de documentos para formalizar la venta
- Procedimientos para legalizar las ventas
- Estrategias de ventas
- Tipos de ventas
- Canales de distribución
- Aspectos legales de la venta
- Garantías y servicios de postventa.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar las necesidades de los clientes de acuerdo con los resultados obtenidos en las investigaciones de mercados.
- Perfilar los Clientes teniendo en cuenta las clasificaciones definidas por la organización y los prospectos.
- Orientar los clientes de acuerdo con los perfiles, el mercado en el que el participa y las políticas comerciales.
- Indagar los clientes con base en una estructura de preguntas acordes al negocio y protocolos establecidos por la empresa.



- Registrar la información obtenida del cliente según los procedimientos y métodos por la organización.
- Presentar los productos y servicios a través de catálogos, manuales, programas o páginas web.
- Soportar la información de los productos y servicios teniendo en cuenta las estrategias promocionales de la compañía.
- Presentar los productos o servicios teniendo en cuenta los beneficios, características, garantías y certificados de calidad precio y valor agregado.
- Realizar la presentación del producto o servicio teniendo en cuenta el protocolo de la organización, la legislación y la normatividad vigente.
- Presentar los productos y servicios según la programación establecida por el cliente y la organización.
- Sustentar los productos y servicios según las ventajas competitivas frente a sus similares del mercado.
- Registrar los reportes con relación a la presentación de los productos en los formatos y sistema establecidos.
- Interpretar el interés y la decisión de compra del cliente, mediante la aplicación de técnicas de análisis del comportamiento del consumidor.
- Efectuar el plan de argumentos para el cierre de la venta teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y protocolos establecidos por la organización.
- Realizar la venta teniendo en cuenta las políticas y estrategias de ventas y términos de negociación establecidos.
- Informar la disponibilidad de los productos y condiciones de entrega a los clientes según políticas comerciales.
- Plantear la información sobre garantías y servicio post-venta en el cierre con base en la política de servicio de la organización.
- Formalizar el proceso de la venta según los procedimientos y documentos establecidos.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Orienta los clientes considerando las necesidades las clasificaciones definidas por la organización y los prospectos de acuerdo con los perfiles, el mercado en el que el participa y las políticas comerciales.
- Organiza la información obtenida del cliente según los procedimientos y métodos y protocolos establecidos por la empresa.
- Presenta los beneficios, características, garantías y certificados de calidad precio y valor agregado de los productos y servicios soportados en la información y las estrategias promocionales de la compañía a través de catálogos, manuales, programas o páginas web.
- Presenta el producto o servicio teniendo en cuenta el protocolo, la programación establecida por el cliente y la organización. la legislación y la normatividad vigente.
- Ofrece los productos y servicios apoyado en los formatos y sistema establecidos según las ventajas competitivas frente a sus similares del mercado.
- Aplica técnicas de análisis del comportamiento del consumidor, el interés y la decisión de compra para definir el plan de argumentos para el cierre de la venta teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y protocolos establecidos por la organización.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Realiza la venta los productos y servicios considerando la disponibilidad de los productos y condiciones de entrega a los clientes según políticas y estrategias comerciales de ventas y términos de negociación establecidos.
- Informa sobre garantías y servicio post-venta en el cierre con base en la política de servicio de la organización, los procedimientos y documentos establecidos.





Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260101042	2	Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		90 horas
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
CODIGO	DENOMINACIÓN	
26010104201	Alistar manuales, procedimientos y protocolos de servicio al cliente según política de la compañía.	
26010104202	Interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio al proporcionar y registrar la información a los clientes, tomando como referente los manuales, protocolos y portafolios de la organización.	
26010104203	Aplicar técnicas de comunicación y principios de comportamiento y su relación con los indicadores de gestión en el manejo de situaciones de servicio según acuerdos de negociación y programación del servicio.	
3. CONOCIMIENTOS		
3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none">▪ Misión y visión corporativa.▪ Políticas de servicio.▪ Organigrama de la organización.▪ Diagramas de flujo.▪ Etapas de planeación.▪ Manuales de procedimientos, flujos de procesos.▪ Protocolos de servicio.▪ Portafolio: Características de los productos y servicios.▪ Aseguramiento de la calidad del servicio.▪ Trazabilidad del servicio al cliente.▪ Técnicas de segmentación.▪ Factores de segmentación.▪ Modelos psicológicos de comportamiento humano.▪ Principios de comportamiento humano.▪ Factores culturales.▪ Tipos de relaciones formales e informales.▪ Relaciones interpersonales.▪ Técnicas para saber escuchar.▪ Perfiles de interlocutores.▪ Técnicas de comunicación.▪ Medios de comunicación.▪ Buenas prácticas de comunicación.		



- Normas de cortesía.
- Técnicas de solución de conflictos.
- Manejo de guiones y catálogos, folletos y formularios.
- Operaciones básicas.
- Situaciones de servicio
- Proveedores de servicio.
- Acuerdos de negociación del servicio.
- Estándares de servicio: tiempos, cumplimiento, satisfacción.
- Quejas y reclamos.
- Programación de atención a clientes.
- Indicadores de respuesta en el servicio.
- Registros de información.
- Flujos de información.
- Fuentes de información.
- Tipos de información.
- Utilidad de la información.
- Buenas prácticas de documentación.
- Tecnologías de la información.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Desarrollar la actitudes de servicio de acuerdo con al misión y visión corporativa de la empresa.
- Identificar el perfil de los interlocutores de acuerdo con los factores de segmentación.
- Aplicar los principios y valores de acuerdo con la situación presentada.
- Realizar la comunicación de acuerdo con el medio utilizado.
- Escuchar los mensajes aplicando técnicas para escuchar.
- Establecer los rangos de personalidad de acuerdo con los modelos psicológicos existentes.
- Realizar las relaciones de servicio con los clientes cumpliendo los protocolos de la organización.
- Aplicar las técnicas de comunicación de acuerdo con la personalidad del cliente y del prestador del servicio.
- Desarrollar la inter relación con los clientes teniendo en cuenta las normas de cortesía existentes.
- Atender las situaciones de servicio de los clientes dentro de los plazos y tiempos establecidos.
- Resolver las situaciones de servicio frente a los clientes de acuerdo con proceso y procedimientos establecidos en la empresa.
- Resolver las situaciones de servicio frente a los clientes según políticas de trazabilidad del servicio.
- Solucionar las inquietudes y solicitudes de los clientes de acuerdo con los requerimientos.
- Identificar los proveedores del servicio y sus niveles de responsabilidad de acuerdo con etapas del proceso
- Concretar las situaciones de conflicto aplicando técnicas de solución de conflictos.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Responder al tipo de situación presentada de acuerdo con la política de la organización.
- Analizar las causas de la situación presentada de acuerdo con los antecedentes y registros existentes.
- Revisar los eventos de acuerdo con los procedimientos de la organización.
- Analizar las situaciones de servicio a partir de las características del producto o servicio.
- Evaluar la información entregada a los clientes con base en los indicadores de servicio.
- Consultar los manuales de procedimiento de la organización de acuerdo con los requerimientos de información de clientes.
- Entregar información a los clientes que responda a las acciones del plan de mercadeo de la empresa.
- Entregar la información pertinente a clientes de acuerdo con los lineamientos y procesos de la organización.
- Suministrar la información sobre productos y servicios de acuerdo con los portafolios de productos y servicios.
- Contactar los clientes con las personas solicitadas en la organización de acuerdo con la programación.
- Identificar el canal de comunicación de acuerdo con los requerimientos de los clientes.
- Registrar la información suministrada por los clientes de acuerdo con orientaciones y procedimientos.
- Apoyar al información con clientes apoyándose en las herramientas y tecnologías establecidas por la empresa.
- Proporcionar el material informativo a los clientes de acuerdo con los lineamientos de la organización.
- Solicitar la información a los clientes según requerimientos del servicio.
- Utilizar el uniforme y los guantes desechables para manipular productos alimenticios.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Aplica la cultura del servicio al cliente de acuerdo con la identidad corporativa de la organización.
- Comparte con los clientes según la política de servicio de la organización.
- Interpreta los manuales y protocolos de servicio de acuerdo con la política de la organización empresarial.
- Interpreta la política de calidad en relación con la trazabilidad y el aseguramiento de la calidad del servicio según política de la organización.
- Aplica técnicas de comunicación y principios de comportamiento y su relación con los indicadores de gestión en el manejo de situaciones de servicio según acuerdos de negociación y programación del servicio.
- Interactúa en los diferentes contextos y con los diferentes actores relacionados con la política de servicio al cliente en la organización.
- Resuelve situaciones de conflicto en el desarrollo del servicio al cliente.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
240201500		Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
24020150001	Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.
24020150002	Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
24020150003	Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.
24020150004	Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
24020150005	Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
24020150006	Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
24020150007	Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
24020150008	Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
24020150009	Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
24020150010	Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA.
24020150011	Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
24020150012	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

24020150013	Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
24020150014	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura.
- Conceptos de: Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad.
- Pensamiento Creativo.
- Inteligencias múltiples.
- Pensamiento Crítico
- Resolución de problemas: Argumentación, criterios de solución. alternativas creativas, lógicas y coherentes
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Pensamiento creativo
- Autogestión
- Mejoramiento personal
- Trabajo colaborativo
- Construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Componentes racionales y emocionales.
- Concepto de Racionalidad



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Concepto de Inteligencia Emocional
- Concepto de Trabajo en Equipo
- Inteligencia Emocional
- Globalización: conceptos, políticas para la globalización
- Contexto Social y productivo en el mundo, el país, el departamento y/o municipio y la región: Características, oportunidades.
- Sector productivo: Conceptos, tipos, características, actores y dinámicas de organización, las políticas, las leyes, los planes, situación actual y prospectiva
- Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos
- Normas y Leyes: Conceptos, características, tipos,
- Constitución Política de Colombia: Características y estructura del Estado, derechos y deberes de los ciudadanos.
- Derechos y deberes de los trabajadores
- Sistema educativo: Instituciones y relaciones con el SENA.
- SENA: Historia, políticas, elementos de identidad corporativa, normativa referente a la formación profesional. (Normas de convivencia, reglamento de aprendices, Contrato de aprendizaje, Fondo de la Industria de la Construcción, Apoyos de sostenimiento, Bienestar a los Aprendices).
- Centro de Formación: Organización, estructura y funcionamiento.
- Entorno formativo y laboral.
- Actividades formativas y productivas.
- Formación Profesional para el desarrollo de competencias: Conceptos, características, metodologías de aprendizaje, fuentes para la construcción del conocimiento.
- Líneas tecnológicas: Conceptos, tipos (Tecnologías de la información y la comunicación, diseño, producción y transformación, materiales y herramientas, cliente).
- Programa de formación: Concepto, características.
- Aprendizaje autónomo: Concepto, estrategias.
- Proyecto de Formación: Concepto, tipos, fases.
- Evaluación de la formación profesional: Concepto, tipos, actores, roles e instancias.
- Proyecto de Vida: concepto, propósito y componentes.
- Aprendizajes previos: Concepto, utilidad y metodologías de identificación.
- Principios y Valores: Concepto, tipos.
- Trabajo en equipo: Conceptos, tipos, técnicas; estrategias de gestión.
- Innovación y Desarrollo tecnológico: Concepto y relaciones con la formación por proyectos.
- Emprendimiento: Concepto, ventajas, características del emprendedor.
- Comunicación: Conceptos, proceso, componentes y funciones tipos, características, comunicación asertiva.
- Procesos comunicativos, racionales y argumentados
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinetésica
- Comunicación No Verbal Proxémica



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Comunicación No Verbal Paralingüística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recursos renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana
- Conceptos de público y privado
- Desarrollo Humano Integral
- Solución de conflictos
- Racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Resolución de problemas
- Residuos: Disposición, normas de clasificación.
- Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
- Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices
- Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.
- Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
- Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
- Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
- Series: Definición, Aplicación, Clases
- Repetición: Definición y aplicación
- Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
- Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
- Manejo.
- Salud ocupacional: Definición, propósito, conceptos básicos
- Factores de riesgo ocupacional: concepto, clasificación
- Riesgos ocupacionales: accidentes de trabajo y enfermedad ocupacional; concepto, marco legal, prevención y control.
- Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
- Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
- Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
- Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
- Actividad física: definición, características, componentes, ventajas
- Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características.
- Desarrollo.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
- Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
- Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
- Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
- Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
- Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
- Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
- Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
- Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
- Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
- Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
- Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
- Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
- Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
- Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
- Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
- Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
- Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
- Resolver conflictos de manera colaborativa mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad, estableciendo consensos y acuerdos
- Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
- Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas, con base en los procedimientos establecidos.
- Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Aplicar metodologías para la identificación y control de factores de riesgo ocupacional
- Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
- Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
- Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
- Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
- Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
- Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
- Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
- Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
- Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
- Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
- Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
- Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
- Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
- Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
- Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
- Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo a las políticas de bienestar.
- Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
- Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia de entorno laboral.
- Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
- Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.
- Identificar las funciones de los recursos disponibles en relación con su proceso de aprendizaje.
- Relacionar los procesos y procedimientos vigentes en el SENA con su proceso de formación.
- Identificar el rol de los participantes y las fuentes del conocimiento en el proceso de formación.
- Identificar las características generales de la formación para el desarrollo de competencias.
- Ubicar su rol en función de los derechos y deberes constitucionales, laborales e institucionales.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Ubicar el SENA en la estructura del Estado y del sistema educativo Colombiano.
- Regular su comportamiento actuando con base en normas, principios y valores universalmente reconocidos.
- Documentar su proceso de aprendizaje utilizando los recursos disponibles.
- Identificar las oportunidades que ofrecen las organizaciones relacionadas con las actividades productivas del programa.
- Identificar las posibilidades de acceso al portafolio de servicios del SENA.
- Identificar fuentes de financiación del Estado.
- Reconocer su condición humana frente a diferentes dimensiones del ser.
- Definir propósitos, estrategias y metas a partir del reconocimiento de su condición humana.
- Definir alternativas y acciones viables para una situación determinada con base en información documentada y valorada.
- Identificar las competencias a desarrollar establecidas en el programa de formación dentro de las cinco líneas tecnológicas.
- Examinar los aprendizajes previos frente al programa.
- Definir la ruta de aprendizaje a partir de los proyectos elegidos.
- Identificar los resultados de aprendizaje del programa de formación frente a los proyectos de la ruta de aprendizaje.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje.
- Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional.
- Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo.
- Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo.
- Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar.
- Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación.
- Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos.
- Emplea instrumentos y estrategias para formular propuesta de proyecto de vida teniendo en cuenta aspectos personales y laborales.
- Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado.
- Explica la relación del programa de formación en el cual está matriculado con el proyecto de formación que desarrollará para lograr los resultados de aprendizaje.
- Identifica la estructura organizacional del SENA, y los procedimientos administrativos y formativos.
- Distingue el ambiente de aprendizaje y la metodología que se utilizará en el proceso de formación.
- Establece los dominios y debilidades con las que llega al proceso de formación según el programa en el cual se encuentra matriculado reconociendo su perfil como aprendiz del SENA.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- Identifica la contribución del programa de formación al desarrollo social y productivo del sector y del país. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
- Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
- Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
- Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
- Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
- Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral
- Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa.
- Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo
- Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
- Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento
- Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
- Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
- Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas.
- Aplica los test de condición física según estándares.
- Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico
- Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
- Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral.
- Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales.
- Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales
- Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo.
- Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo.
- Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal.
- Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

- Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.
- Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
- Opción 3: Profesional educación física, recreación y deportes.
- Opción 4: Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

- Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

Competencias:

- Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
- Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
- Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida
- Trabajar interdisciplinariamente en la planeación – ejecución y evaluación y mejoramiento del proceso de inducción.
- Propiciar la integración y participación de los aprendices en el proceso de aprendizaje.
- Orientar las actividades de aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje del proceso de inducción motivando la actuación protagónica de los aprendices.
- Integrar a los procesos de la inducción los recursos tecnológicos disponibles.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
240201501	1	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva (Opcional 1).
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
24020150101	Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
24020150102	Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
24020150103	Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
24020150104	Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
24020150105	Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
24020150106	Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
24020150107	Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **About me:** Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductorio. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
 - Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
- **My Day:** Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
 - Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities.
- **Supermarket and Clothes Shopping:** Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
 - This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
- **Places:** Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
 - Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- **Food and restaurant:** Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
 - WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
- **Permission and request. Talking about ability.**
 - Modals for hability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
- **Travel and transportaion:** Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
 - Past simple
 - Past of To Be
 - Past Simple vs Past Progressive.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

5. PERFIL TECNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos:

Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés. Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

Experiencia Laboral:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.



Sistema de Gestión
de la Calidad

LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA: CLIENTE
RED TECNOLÓGICA :
VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
Autores	Hernando Oviedo	Asesor Diseño Curricular	Centro de Gestión de Mercados, logística y tecnologías de la Información.	Octubre de 2009
Revisión				
Aprobación	Jaime Garcia Di Motolli	Subdirector de Centro	Centro de gestión de mercados, logística y tecnologías de la información y la comunicación.	Octubre de 2009

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Elaboración del Programa a la Medida por solicitud de Coca Cola FEMSA	Actualización del programa de Auxiliar a Técnico	Octubre de 2009	