



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION

CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:	
632305	OPERACIONES DE CAJA Y SERVICIOS EN ALMACENES DE CADENA	
DURACION ESTIMADA APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva	Total
	6 meses	12 meses
	Práctica	
6 meses		
NIVEL DE FORMACIÓN	TECNICO	
JUSTIFICACION	<p>El programa TECNICO EN OPERACIONES DE CAJA Y SERVICIOS EN ALMACENES DE CADENA, se creó para brindar al subsector de comercialización de productos, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de Ventas y Comercialización.</p>	
	<p>El país en general cuenta con potencial productivo en los sectores económicos agrícola e industrial que requiere la comercialización de sus productos en los diferentes formatos comerciales, por ende el fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, valores que les permite manejar ingresos relacionados con la operación del establecimiento, procesar la información recolectada, almacenar los objetos aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene e interactuar con los clientes de acuerdo con las políticas y estrategias de servicio de la compañía, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad,</p>	



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

	la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.
REQUISITOS DE INGRESO	<ul style="list-style-type: none">Académicos: Noveno Grado.Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN
260201024	Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
260101027	Procesar la información recolectada de acuerdo con los manuales de manejos de información.
260101042	Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
210101032	Almacenar los objetos aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene establecidas.
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	<ul style="list-style-type: none">Cajeros de ComercioCajero de Supermercado
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 Operaciones de Caja y Servicios en Almacenas de Cadena.Tecnólogos y/o Profesionales en programas de formación relacionados con mercadeo y logística, tales como: Economía, Mercadeo, Publicidad y Ventas, Administración de Empresas, Ingeniería Logística, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Alimentos 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 servicio al



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

	<p>cliente, aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en operaciones de caja y servicios en almacenes de cadena, almacenamiento de mercancías y administración de inventarios, mínimo de treinta y seis (36) meses.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ En el caso de los tecnólogos y/o profesionales: Con experiencia laboral en el desarrollo de actividades relacionadas con servicio al cliente, aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en operaciones de caja y servicios en almacenes de cadena, almacenamiento de mercancías y administración de inventarios, mínimo de veinticuatro (24) meses.
<p>Competencias Mínimas</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Operar los servicios de caja en almacenes de cadena según normatividad vigente.▪ Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.▪ Manejar los procesos de servicios de atención al cliente.▪ Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía▪ Reconocer la interrelación de los procesos relacionados con el suministro de información entre cliente, proveedor y sus diferentes interrelaciones.▪ Manejo de técnicas de comunicación y solución de conflictos.▪ Estructurar situaciones problemáticas de aprendizaje sobre manejo de conflictos para solucionar situaciones presentadas.▪ Reconocer la interrelación de los procesos relacionados con el procesamiento de información del movimiento de los objetos según requerimientos de la organización.▪ Diseñar modelos de simulación para la recolección de la información del desarrollo de los procesos de acuerdo con los controles o instrumentos establecidos.▪ Implementar y procesar la información en las operaciones de caja y servicios en almacenes de cadena de acuerdo con las necesidades y los objetivos de la empresa.▪ Almacenar los objetos aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene establecidas.▪ Diseñar modelos de simulación en manejo de almacenes y gestión de inventarios, para la recolección de la información del desarrollo de los procesos.▪ Estructurar situaciones problemáticas de aprendizaje sobre conservación de objetos, para la elaboración de informes relacionados con el desarrollo de las actividades.▪ Leer y comprender textos en Inglés Técnico.▪ Formular, ejecutar y evaluar proyectos.▪ Trabajar en equipo.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

	<ul style="list-style-type: none">▪ Establecer procesos comunicativos asertivos.▪ Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.
<p>ESTRATEGIA METODOLOGICA</p>	<p>Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, 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.</p> <p>Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ El instructor - Tutor▪ El entorno▪ Las TIC▪ 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
260201024	1	Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. (Equivale a la norma NTSH 005 del Mincomercio, industria y turismo).
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		160 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26020102401	Clasificar los pagos recibidos teniendo en cuenta la conversión de divisas según la operación, las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
26020102402	Consolidar las cuentas y los reportes de inconsistencias de acuerdo con las facturas, soportes y el manual de procedimiento establecido por la empresa.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **Política y Normatividad.** Políticas Internas, Manuales de procedimientos Tipos de procedimientos (Recibo de turno, manejo de valores, entrega de información), Protocolo de servicios (Abierto, cerrado), Normatividad sobre cambio de divisas.
- **Manejo de valores:** Facturas y soportes, Movimientos de valores (Pagos, devolución, descuento especiales), Clasificación (Moneda nacional, efectivo, cheques, tarjetas, otros), Procedimientos (Apertura, cierre, arqueos, controles), Interpretación de principios contables.
- **Información:** Reportes (Manuales, sistematizados), Tipos de reporte (Inconsistencias, devoluciones, descuentos especiales), Control (Consolidación de cuentas, arqueos), Técnicas, elementos y tipos de comunicación (Oral, escrita, mecánica), Manejo de sistemas operativos (Software de caja, tipos, equipos).
- **Operaciones básicas de matemáticas:** Conceptos fundamentales, números enteros, números decimales, aproximación, regla de tres simple y compuesta, conversión de unidades.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Interpretar manuales de procedimientos establecido por la empresa.
- Cobrar los consumos de los clientes según soportes establecidos.
- Recibir pagos de acuerdo a procedimientos y políticas establecidas por la empresa.
- Clasificar los tipos de pago según procedimientos establecidos
- Remitir fondos cumpliendo las normas de control establecidas.
- Entregar Cajillas de seguridad cumpliendo con la normatividad vigente.
- Realizar cambios de divisas cumpliendo normatividad legal vigente.
- Ejercer control de valores según las políticas de la empresa.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- Elaborar reportes de pagos según procedimientos establecidos
- Solucionar inconvenientes en el manejo de valores de acuerdo a normas establecidas.
- Consolidar facturas de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Elaborar cuentas de acuerdo al manual de procedimientos
- Manejar Software operativo de acuerdo con el procedimiento establecido con el área de sistemas.
- Elaborar reportes de inconsistencias según procedimientos establecidos.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Interpreta el manual de procedimientos para el manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
- Realiza en forma ética y responsable los procesos de manejo de valores, cumpliendo con el protocolo de servicios.
- Elabora las cuentas de cobro de los consumos de los clientes de acuerdo con las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
- Clasifica los pagos, realizando los procedimientos según el tipo de pago.
- Diligencia formatos de acuerdo al manual de procedimientos.
- Aplica técnicas de comunicación e información en forma colaborativa con las demás áreas para la solución de inconvenientes en el manejo de valores de acuerdo con las políticas de la empresa y la normatividad vigente.
- Utiliza técnicas y tecnologías de información en el manejo de caja de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.
- Elabora reportes de inconsistencias según procedimientos establecidos por la empresa.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
260101027	1	Procesar la información recolectada de acuerdo con los manuales de manejo de información.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
26010102701	Registrar la información utilizando los equipos e instrumentos disponibles de acuerdo con los procedimientos definidos por la empresa.
26010102702	Codificar la información recolectada en los diferentes instrumentos teniendo en cuenta los parámetros para el procesamiento de la información, utilizando las técnicas y equipos disponibles.
26010102703	Tabular la información recolectada en los distintos instrumentos aplicando las técnicas existentes y los parámetros para el procesamiento de información.
26010102704	Calcular indicadores con base en el tipo de investigación y las variables a estudiar, mediante la utilización de herramientas estadísticas.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **Información:** Tipos, Medios (Oral, escrito, audiovisual, electrónico), Técnicas de recolección y consolidación de la información, Técnicas de Interpretación y análisis de la información, Elementos y Tipos de comunicación (Oral, escrita, mecánica), Flujos de información, Manejo de quejas, Manejo de reclamos. Tabulación, Análisis de información.
- **Instrumentos:** Diagramas de flujo, Utilidad, Fuentes (Guiones y catálogos, folletos, formularios), Tecnologías (Software, Lectores, Registradoras), Técnicas y Tipos de codificación (Código de Barras, RFID, EDI, Internet, intranet, lectores ópticos), Técnicas de recolección (Cuantitativas y cualitativas), Tipos de formatos para registro, Portafolios (características de productos y servicios), Tipos y clases de registros (Documentos y soportes), Excel y base de datos.
- **Procesos:** Manuales de procedimientos (flujos de procesos), Programación de atención a clientes, Políticas de servicio, Estándares de servicio (Tiempos, cumplimiento, satisfacción), Organigrama de la organización, Aseguramiento de la calidad del servicio, Registros de información.
- **Servicio al cliente:** Proveedores de servicio, Trazabilidad, Quejas y reclamos, Técnicas de solución de conflictos (Acuerdos, Negociación), Indicadores de gestión.
- **Estadística:** Tendencias, Medidas estadísticas de tendencia central (Media, mediana, percentiles), Serie de tiempo e índices, Componentes de la serie,



Promedios móviles, Estacionalidad, Medidas de dispersión (Varianza, desviación estándar y rango), Indicadores de evaluación estadística (Chi Cuadrado, cociente de contingencia, coeficiente correlación ordinal, estándar o de Pearson).

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Registrar la información recolectada en los instrumentos, teniendo en cuenta los procedimientos e instructivos establecidos.
- Registrar de manera clara, veraz, precisa y oportuna la información, sin errores de ortografía, alteración en los caracteres o signos de puntuación.
- Registrar la información recolectada aplicando la tecnología requerida para tal fin conforme a las instrucciones de manejo.
- Procesar los datos recogidos en forma depurada de acuerdo con el problema y objetivos de investigación.
- Clasificar los datos recogidos en forma organizada de acuerdo con las variables y parámetros requeridos en las diversas investigaciones.
- Asignar la numeración en los formatos de estudio para el procesamiento y organización de la información.
- Definir los códigos para cada categoría de respuesta utilizando las técnicas, equipos y tecnología apropiada para la asignación de códigos.
- Asignar los códigos respondiendo a catálogos específicos elaborados para este fin y a los listados establecidos.
- Procesar la información de los contenidos en forma amplia y profunda, de modo que responda con los objetivos de la investigación.
- Almacenar la información a analizar en forma ordenada, utilizando fichas, carpetas u ordenadores.
- Utilizar los equipos y tecnología apropiada en el proceso y tabulación de la información, respondiendo a un esquema de publicación de resultados.
- Aplicar los indicadores de evaluación estadística para analizar la asociación entre variables dentro de la investigación.
- Utilizar los programas existentes para calcular los indicadores estadísticos.
- Analizar la asociación entre variables para calcular los indicadores estadísticos
- Aplicar las medidas de tendencia central y de dispersión a los datos obtenidos para verificar la confiabilidad de los resultados de investigación.
- Aplicar de acuerdo con el problema y los objetivos de investigación, técnicas proyectivas en el tiempo a datos cuantitativos correspondientes a las variables de mercadeo.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Consigna con honestidad en los instrumentos la información siguiendo los procedimientos e instructivos establecidos.
- Utiliza la tecnología de información para el registro de la información recolectada, conforme a las instrucciones de manejo.
- Procesa y clasifica en forma organizada los datos recogidos tanto en español como en inglés; utilizando formatos numerados y códigos de respuesta de acuerdo con el problema y objetivos de investigación.
- Procesa y almacena la información utilizando instrumentos y ordenadores, respondiendo a los objetivos de la investigación.
- Utiliza los equipos y tecnología apropiada en el proceso y tabulación de la



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

información, respondiendo en forma colaborativa a las necesidades de la empresa, facilitando el trabajo a las demás áreas de la organización.

- Aplica la estadística para calcular indicadores y analizar la asociación entre variables dentro de la investigación.
- Calcula los indicadores estadísticos utilizando los programas aplicados y el problema y objetivos de investigación.





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	Suministrar información a los clientes sobre la organización, productos y servicios de acuerdo con los manuales, lineamientos y los estándares de servicio establecidos por la organización.
26010104202	Resolver situaciones, inquietudes y solicitudes de servicio, con base en las necesidades de los clientes de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización.
26010104203	Manejar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **Información:** Tipos, medios (oral, escrito, audiovisual, electrónico), técnicas, elementos y tipos de comunicación (oral, escrita, mecánica), flujos de información, manejo de quejas, manejo de reclamos, análisis de información, técnicas para saber escuchar.
- **Instrumentos:** Diagramas de flujo, utilidad, fuentes (guiones y catálogos, folletos, formularios), tecnologías de la información (software, lectores, registradoras), portafolios (características de productos y servicios), documentos y soportes, medios de comunicación, manejo de guiones y catálogos, folletos, formularios.
- **Procesos:** Políticas, planeación, misión y visión corporativa, manuales de procedimientos (flujos de procesos), programación de atención a clientes, estándares de servicio (tiempos, cumplimiento, satisfacción), organigrama de la organización, aseguramiento de la calidad del servicio, registros de información.
- **Servicio al Cliente:** Programación de atención a clientes, proveedores, trazabilidad, estándares de servicio (tiempos, cumplimiento, satisfacción), aseguramiento de la calidad del servicio, relaciones interpersonales, tipos de relaciones (formales e informales), factores culturales, normas de cortesía, quejas y reclamos, técnicas de solución de conflictos (acuerdos, negociación), indicadores de gestión.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Evaluar la información antes de ser entregada a los clientes con base en los indicadores de servicio.



- Consultar los manuales de procedimiento de la organización de acuerdo con requerimientos de información de clientes.
- Interpretar las acciones del plan de mercadeo de la empresa en concordancia con el manejo de la información entregada a los clientes.
- Solicitar la información a los clientes, según los requerimientos del servicio
- Entregar la información a los clientes en forma pertinente de acuerdo con los lineamientos y procesos de la organización.
- Suministrar la información sobre productos y servicios de acuerdo con el portafolio de productos y servicios teniendo en cuenta los lineamientos de la organización.
- Identificar el canal de información más apropiado de acuerdo con requerimientos de los clientes.
- Contactar los clientes con las personas solicitadas en la organización de acuerdo con programación y necesidades.
- Registrar la información suministrada por los clientes de acuerdo con orientaciones y procedimientos.
- Utilizar las herramientas y tecnologías establecidas por la empresa para suministrar la información solicitada por los clientes.
- Estudiar los distintos proveedores del servicio y sus niveles de responsabilidad de acuerdo con etapas del proceso.
- Atender las situaciones de servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes, dentro de los tiempos y plazos establecidos.
- Resolver las situaciones de servicio de los clientes según políticas de trazabilidad del servicio y de acuerdo con procesos y procedimientos establecidos en la empresa
- Aplicar técnicas de solución de conflictos para solucionar situaciones presentadas
- Analizar las situaciones de servicio a partir de las características del producto o servicio
- Dar respuesta al cliente al tipo de situación presentada, previo análisis de las causas y de acuerdo con antecedentes y registros existentes.
- Registrar los eventos presentados de acuerdo con procedimientos de la organización.
- Brindar el servicio adecuado de acuerdo con la misión y visión corporativa de la empresa.
- Aplicar los principios y valores de acuerdo con la situación presentada con el cliente.
- Manejar las relaciones de servicio con los clientes cumpliendo los protocolos de la organización
- Escuchar siempre los mensajes del cliente aplicando técnicas para escuchar.
- Aplicar la técnica de comunicación apropiada de acuerdo con la personalidad del cliente y el medio utilizado.
- Aplicar las normas de cortesía existentes y los principios éticos para obtener una mejor interrelación con los clientes.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Recoge la información de los requerimientos del servicio de los clientes de acuerdo con lineamientos y los estándares de servicio establecidos por la organización.
- Entrega la información a los clientes sobre productos y servicios de acuerdo con el



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

portafolio y los lineamientos y procesos de la organización.

- Aplica las políticas de trazabilidad del servicio, procesos y procedimientos establecidos por la empresa para la atención y solución de las situaciones de servicio requeridas por los clientes dentro de los tiempos y plazos establecidos.
- Utiliza el canal de información más apropiado con base en los requerimientos de los clientes relacionados con momentos de verdad, inquietudes y solicitudes de servicio de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización.
- Registra la información suministrada por los clientes según el procedimiento, utilizando las herramientas y tecnologías establecidas por la empresa e interpretando en español como en inglés los manuales definidos por el fabricante.
- Desarrolla las técnicas, estrategias y procedimientos del servicio al cliente de acuerdo con la identidad y los principios corporativos y los protocolos de la organización.
- Interactúa con los clientes aplicando la técnica de comunicación asertiva, respetando el espacio y desarrollo humano del interlocutor, optimizando los medios y recursos de apoyo utilizados, según las normas y protocolos de la organización.





Sistema de Gestión
de la Calidad

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

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CODIGO	VERSION	DENOMINACION
210101032	1	Almacenar los objetos aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene establecidas.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		180 Horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CODIGO	DENOMINACIÓN
21010103201	Ubicar los objetos según su naturaleza en los diferentes espacios asignados, teniendo en cuenta la capacidad, técnicas para almacenar, codificación, rotación, control de inventario, políticas de almacenamiento y las normas de seguridad e higiene.
21010103202	Realizar la toma física de inventarios de acuerdo con las políticas, técnicas, instrumentos y a la programación establecida por la organización, acorde con la naturaleza de los objetos o unidades de empaque, localizaciones y señalizaciones respectivas.
21010103203	Conservar los objetos según su naturaleza, mediante estándares y técnicas de calidad exigidos por los clientes, teniendo en cuenta manipulación, normas de higiene y factores ambientales, aplicando instrumentos de control señalados por la organización.

3. CONOCIMIENTOS

3.1 CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- **Objetos:** Naturaleza (Perecederos, frágiles, peligrosos, dimensionales y pesos especiales), Clasificación, Técnicas de conservación, Manipulación, Rotación, Técnicas de control de calidad, Temperatura, humedad relativa, ventilación, volumen y peso.
- **Almacenamiento:** Zonas, localizaciones y espacios, Formas de ubicación, Técnicas, Aspectos físico ambientales (Temperatura, humedad relativa, ventilación), Pesos, volúmenes, medidas, conversiones; Señalización (Zonas, localizaciones y espacios), Tipos de codificación (Código de Barras, RFID, Lectores ópticos), Manejo de equipos para el movimiento, traslado y ubicación de los objetos, Operaciones básicas en matemáticas (Peso, volumen, gravedad, medidas y conversiones, razonamiento espacial).
- **Inventarios:** Procedimientos, Métodos de verificación y control, Rotación, Tipos de inventarios (PEPS, UEPS, Promedio ponderado, Precio última factura), Técnicas de reposición de inventarios, Técnicas de conteo, Métodos de registro de información, Indicadores de Gestión. Operaciones básicas de matemáticas.
- **Normas de higiene y seguridad:** Normas de seguridad, Naturaleza y características de los objetos, Conservación, Manipulación, Almacenamiento, Factores físico ambientales, Contaminación, Salud Ocupacional, Seguridad



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

Industrial.

3.2 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Identificar y ordenar las localizaciones, espacios, zonas asignadas y objetos, según sus capacidades de acuerdo a las normas de seguridad e higiene.
- Alistar las paletas, andamios y equipos según los objetos, ubicación y desplazamiento.
- Clasificar los objetos antes de ser ubicados según políticas de almacenamiento.
- Cumplir con las señalizaciones de las respectivas zonas, áreas y localizaciones de almacenamiento de acuerdo con las normas de seguridad industrial.
- Ubicar los objetos en posiciones específicas dentro de las zonas, áreas, espacios o localizaciones asignadas según su capacidad, naturaleza y técnicas señaladas para almacenar.
- Ubicar los objetos de acuerdo con el peso, volumen y naturaleza de los mismos.
- Mantener las zonas y espacios surtidos con las cantidades asignadas y las especificaciones correspondientes.
- Revisar los objetos almacenados según las especificaciones de calidad señaladas por la organización y en los períodos señalados.
- Identificar y manejar los objetos que presentan alto riesgo de saqueo, de acuerdo con las instrucciones señaladas.
- Realizar la toma física de inventarios es de acuerdo a la programación establecida por la compañía.
- Preparar las bodegas o instalaciones para la toma física de inventarios acorde a las normas de seguridad e higiene, localizaciones y señalizaciones respectivas.
- Verificar los cortes establecidos en los documentos, de acuerdo con la toma física de los inventarios y las políticas de la organización.
- Realizar los conteos físicos según la naturaleza de los objetos o unidades de empaque y aplicando la técnica establecida por la organización.
- Realizar los registros del conteo físico en forma clara y precisa en el instrumento o sistema señalado por la organización.
- Comprobar que los objetos correspondan a las cantidades registradas en el sistema o en el control de inventarios.
- Contar las referencias que presentan diferencias dentro del tiempo señalado.
- Detectar y verificar las inconsistencias encontradas en la toma física de inventarios versus las teóricas, por el personal asignado y registradas en el instrumento de control señalado en un tiempo determinado.
- Conservar los objetos teniendo en cuenta los factores ambientales y su naturaleza..
- Realizar la manipulación de los objetos y equipos de acuerdo con las instrucciones de seguridad y técnicas de almacenamiento.
- Manejar los objetos perecederos según normas de higiene.
- Manipular Los artículos y sustancias peligrosas de acuerdo con las normas vigentes.
- Controlar los objetos en tránsito para garantizar su calidad.
- Revisar los objetos almacenados según las especificaciones de calidad señaladas por la organización y en los períodos señalados.
- Realizar la técnica de verificación de calidad en el tiempo establecido y con las



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

herramientas indicadas.

- Comprobar que los objetos que no se conservan según las especificaciones sean extraídos y reportados por las áreas respectivas.

4. CRITERIOS DE EVALUACION

- Realiza la toma física de inventarios de acuerdo con la programación establecida y la naturaleza de los objetos
- Aplica de manera cuidadosa las técnicas de reposición de inventarios físicos de acuerdo con la política empresarial.
- Registra en forma responsable la información relacionada con el almacenamiento de objetos identificando los métodos, el objeto del servicio y la tecnología aplicada de acuerdo con la política empresarial.
- Utiliza la simbología y las normas para la identificación de las áreas y zonas de almacenamiento de los objetos de acuerdo con la política empresarial.
- Identifica en forma cuidadosa las características y sistema de almacenamiento de los objetos de acuerdo con la política empresarial
- Verifica responsablemente y en forma colaborativa las condiciones de seguridad e higiene en el almacenamiento de objetos según la política empresarial.
- Coordina con el equipo de trabajo, la implementación de las técnicas de manipulación, el control y la conservación de objetos en los procesos de almacenamiento según la política empresarial.



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
- Concepto de Inteligencia Emocional



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- 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
- Comunicación No Verbal Paralingüística
- Convivencia



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- 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.
- 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- 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.
- 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- 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.
- 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.



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

- 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.
- 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



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

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.

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



Sistema de Gestión
de la Calidad

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

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.
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		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse y responder preguntas personales. <ul style="list-style-type: none"> - 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. <ul style="list-style-type: none"> - 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 alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año. <ul style="list-style-type: none"> - 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.
- **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 ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
- **Travel and transportation:** 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 sí 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	Javier Alexander Luna Ramirez	Instructor	Centro Comercio y Servicios Regional Risaralda/ Red de Ventas y Comercialización	Octubre 24 2009
Revisión	Hernando Oviedo Vera	Instructor	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información Regional Distrito Capital	Octubre 24 2009
Aprobación				

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Relación del programa de formación, a las competencias actualizadas en el sistema nacional de formación para el trabajo.	Ajuste a los lineamientos de diseño curricular de Septiembre del 2008	25 Octubre 7 de 2009	