PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Técnico laboral en operaciones de comercio exterior
- **Código del programa de formación**: 134600
- **Nombre del proyecto:** Herramientas para el desarrollo de operaciones de comercio exterior
- **Fase del proyecto:** Planeación
- **Actividad de proyecto: AP2**. Determinar las actividades logísticas de los procesos de importación, exportación y tránsito aduanero según los objetivos de la organización
- **Competencias**:

  Técnicas:

  - **210101064.** Coordinar el transporte según rutas y medios

  Claves y transversales:

  - **240201524.** Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
  - **230101507.** Generar hábitos saludables de vida, mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
  - **240202501.** Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje**:

  Técnicas

  - **210101064-01** Preparar la carga según los modos y los medios.
  - **210101064-02** Planear ruta según los modos de transporte y características de la carga.
  - **210101064-03** Programar servicios de operación portuaria para el transporte, según la normativa.

  Claves y transversales:

  - **240201524-01.** Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística.
  - **240201524-02.** Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación.
  - **240201524-03.** Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
  - **240201524-04.** Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
  - **230101507-01.** Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
  - **230101507-02.** Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
  - **230101507-03.** Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social

- **230101507-04.** Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.
- **240202501-02** Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.

- **Duración de la Guía**: 384 horas
- Técnico: 240 horas
- Clave: 96 horas
- Transversal: 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, damos inicio a la fase de planeación en su proyecto formativo. En la anterior fase de análisis, profundizamos en los aspectos fundamentales del comercio exterior, haciendo énfasis en temas relacionados con el régimen arancelario, estudio de la carga de acuerdo con la naturaleza de la mercancía y preparación de la carga según modos y medios de transporte.

En esta nueva fase, continuaremos con el desarrollo de aspectos importantes para preparar la carga y planear ruta según medios de transporte, así como las características de la carga, y la programación de los servicios de operación portuaria para el transporte según normativa.

Igualmente, para el ser humano es importante comunicarse, es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana.

Las habilidades comunicativas se establecen desde lo verbal o digital y, además, de lo no verbal o analógico. Y por ello, el llamado es a repensar la escritura y la oratoria como procesos de crecimiento personal y profesional, con miras a desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo, invitando a ver la naturaleza de la comunicación en diversos contextos y procesos dialógicos, en la que se asumen diferentes actitudes en relación con el otro y que condicionan la construcción de relaciones personales y profesionales.

Para alcanzar la apropiación de competencias básicas en el proceso de formación profesional integral, es necesario dotar a nuestros aprendices de herramientas que propicien su cualificación para un desempeño idóneo en el mundo del trabajo y en el mundo de la vida. En este contexto, fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Las competencias biofísicas, por una parte, incrementan la productividad, la calidad de vida y la seguridad en el trabajo; por otra, inciden en la disminución de los costos por el ausentismo y las lesiones de los trabajadores, derivadas de enfermedades y accidentes laborales. Desde esta perspectiva, el deporte debe utilizarse como medio para mejorar las condiciones físicas necesarias para un desempeño idóneo en los contextos sociales y productivos. Para el desarrollo del módulo de cultura física es imperativo el trabajo interdisciplinario por cuanto su especificidad depende de la naturaleza y de las particularidades de cada desempeño laboral.

En conclusión, se puede afirmar que los principales objetivos del acondicionamiento físico para el trabajo son:

- Prevenir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- Reducir los factores de riesgo endógenos.
- Incrementar el rendimiento y productividad laboral.

Así mismo, el inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Para el desarrollo de las actividades planteadas se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa, que de forma continua y permanente lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar los materiales de estudio del programa.

Le invitamos a estar muy atentos a estos temas, considerando que son muy importantes para la preparación y planeación de todas las operaciones de una manera eficiente y acertada.

El aprendizaje y aplicación de saberes requiere de esfuerzo, y también ofrece triunfos y un proyecto de vida. va por buen camino.
¡Sigue adelante!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este punto se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que se proponen en esta fase de planeación, planteadas no solo para el desarrollo de la competencia, sino para el logro en la elaboración de las respectivas evidencias.

3.1. Actividad de aprendizaje de la competencia 210101064. Coordinar el transporte según rutas y medios

Las actividades planteadas para esta competencia permiten fortalecer en el aprendiz la capacidad de analizar, identificar, y documentar los requisitos necesarios para coordinar el transporte según rutas, modos y medios

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA1. Identificar tipos y características de la carga según modos y medios

Para esta actividad de aprendizaje, debe identificar los tipos y características del transporte de carga.

Duración: 20 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte.**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Mapa mental de los modos y medios de transporte. GA2-210101064-AA1-EV01**

Elementos para tener en cuenta en la elaboración del mapa mental:

- Medios de transporte.
- Modos de transporte.
- Manejo de conceptos asociados a cada uno de los medios y modos de transporte.
- Identificar todos los elementos relacionados para la construcción del mapa mental.

Nota: Esta evidencia es de carácter individual

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** mapa mental.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** PDF, WORD, EXCEL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental de los modos y medios de transporte. GA2-210101064-AA1-EV01.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA2. Establecer requerimientos técnicos y normativos de la carga según modos y medios de transporte

Duración: 20 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte**. A su vez se recomienda consultar la siguiente página: La nueva política logística /Opinión/ Rosario Córdoba Garcés

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Cuadro comparativo de requerimientos normativos para un proceso de importación y exportación. GA2-210101064-AA2-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

- Especificar en el cuadro requerimientos normativos y técnicos de acuerdo con el tipo de carga.
- El cuadro debe incluir todos los medios y modos necesarios para contratar.
- El cuadro debe estar editado e incluir los integrantes del equipo, nombre de la fase, nombre de la evidencia y cumplir con normas APA.

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** un documento con cuadro comparativo de requerimientos normativos para un proceso de importación y exportación.

- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo de requerimientos normativos para un proceso de importación y exportación. GA2-210101064-AA2-EV01.**

3.1.3. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA3. Seleccionar empaque y embalaje según tipo y características de la carga

Duración: 26 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte.** Adicionalmente, ingresar al Sistema de Bibliotecas SENA a través del siguiente link http://biblioteca.sena.edu.co/ y buscar el Titulo del siguiente libro **Manual del Transporte de Mercancías**, o vaya directamente al siguiente link https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/manual-del-transporte-de-mercancias?location=1

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Informe seleccionar embalaje según tipo y características de la carga. GA2-210101064-AA3-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

Para desarrollar esta actividad se organizan en equipos de trabajo de manera colaborativa, donde el instructor asigna temas que deberán investigar de la siguiente forma:

Equipo 1. Defina embalaje, origen, importancia, clasificación, funciones, ventajas, criterios para la selección de los empaque y embalajes, tipos de materiales para empaques y embalajes.

Equipo 2. Diferencia entre pallets y estiba, tipos de pallets, ventajas, desventajas, usos, características, medidas, criterios de paletización, accesorios de la paletización.

Equipo 3. Tipos de contenedores marítimos y aéreos: Usos, medidas y características.

Equipo 4. Cuáles son los accesorios que se pueden utilizar en el embalaje para el transporte de mercancías. Normalización y especificaciones con las que deben cumplir los embalajes de transporte para la comercialización internacional.

Equipo 5. Aspectos medioambientales a considerar cuando se seleccionan empaques y embalajes para exportación.

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Un documento con Informe seleccionar embalaje según tipo y características de la carga.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.

- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe seleccionar embalaje según tipo y características de la carga. GA2-210101064-AA3-EV01.**

3.1.4. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA4. Elaborar el plano de estiba según tipo de carga y cálculos matemáticos.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte.** Adicionalmente, consultar el siguiente enlace: capítulo 44. Análisis técnico de la carga. https://www.academia.edu/37272797/Libro_Carga_y_Estiba_I_VII_ https://www.cargoflores.com/estiba/

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- ❖ **Evidencia Elabora plano de estiba según características de la carga y medios de transporte. GA2-210101064-AA4-EV01**

Se está preparando el envío de un grupo de mercancías a un destino X, el responsable cuenta con la siguiente información:

- Cajas de madera que contienen explosivos destinados para perforaciones, el peso bruto es de 27 kg y sus dimensiones son de 25x40X10 cm.
- Cajas de madera que contienen piezas de repuestos para equipos de perforación, el peso bruto asciende a 460 kg y sus dimensiones son 54 x 32 x34 pulgadas.
- Tambores de plástico que contiene jabón para limpieza de piezas y herramientas, el peso bruto es de 483 libras, la altura es de 70cm y el diámetro es de 40 cm.

Se está valorando que este grupo de carga, se transporte en un contenedor de 1 C(20), con un peso bruto 23t y una tara de 2.2t. Y dimensiones interiores de 5902 x 2359 x 2390 mm.

Pregunta

1. Elabore el plano de estiba teniendo en cuenta:
   - **a)** Peso y volumen de la carga
   - **b)** Características de la carga
   - **c)** Empaque y embalaje
   - **d)** Personal y equipos

Las cantidades del envío son las siguientes:

- Explosivos: 1100 cajas
- Piezas de repuestos:25 cajas
- Jabón líquido 84 tanques

Elementos para tener en cuenta:

- El tamaño de la estiba es de 1,00 x 1,20 m.
- Son diferentes productos a exportar

- Normativa y seguridad de la carga.
- El medio a utilizar es un buque.

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** Documento con el ejercicio resuelto.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Elabora plano de estiba según características de la carga y medios de transporte. GA2-210101064-AA4-EV01.

3.1.5. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA5. Definir las características de los medios y modos de transporte según características de la carga, normativa ambiental y SST

Duración: 20 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte.** Para ampliar contextualización les invitamos a ingresar al Sistema de Bibliotecas SENA a través del siguiente enlace: https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/manual-de-transporte-para-el-comercio-internacional?location=56

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

❖ **Evidencias Infografía medios y modos de transporte. GA2-210101064-AA5-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

- Resumir características de la carga cada uno de los medio y modos de transporte de carga internacional.
- Explicar servicios de los medios de transporte.
- Analizar ventajas y desventajas de modos de transporte.
- Estrategias para modos de transporte.
- Relacionar normativa ambiental local.
- Debe estar editado e incluir y los integrantes del equipo, nombre de la fase, nombre de la evidencia y cumplir con normas APA

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** un documento con infografía, medios y modos de transporte.
- **Extensión:** libre.
- **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía medios y modos de transporte. GA2-210101064-AA5-EV01.**

3.1.6. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA6. Calcular tiempos para la selección del medio de transporte según la ruta definida.

Duración: 20 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte.** Adicionalmente, los invitamos a consultar los siguientes enlaces:
https://www.mintransporte.gov.co/ tabla de fletes.
https://www.supertransporte.gov.co/
https://www.asonav.org/

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- ❖ **Evidencia Matriz de tiempos para la selección del medio de transporte según la ruta definida. GA2-210101064-AA6-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

- Proyecte una operación determinando tiempos para el envío de productos de origen a destino, teniendo en cuenta los diferentes medios de transporte.
- En equipos de trabajo elabore una matriz de tiempos teniendo en cuenta el origen y destino con los diferentes medios de transporte para la carga.
- Consultar empresa de transporte acorde operación.

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** un documento con matriz de tiempos para la selección del medio de transporte según la ruta definida.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Matriz de tiempos para la selección del medio de transporte según la ruta definida. GA2-210101064-AA6-EV01.**

3.1.7. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA7. Determinar costos y fletes según medios de transporte.

Duración: 50 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte.** Para el desarrollo de esta evidencia los invitamos a consultar en internet páginas de carga aérea, terrestre y marítima.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Diligenciamiento de documentos de transporte de carga. GA2-210101064-AA7-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

- Previo análisis de contrato de transporte según modo, determinar fletes y rutas de acuerdo con los diferentes medios de transporte para la carga.
- Presentar Guía Aérea
- Presentar Carta de Porte
- Presentar *Bill of Lading* o conocimiento de embarque

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** análisis de contrato de transporte según modo, determinar fletes y rutas de acuerdo a los diferentes medios de transporte para la carga.
- **Extensión:** Libre.
- **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diligenciamiento de documentos de transporte de carga. GA2-210101064-AA7-EV01.**

3.1.8. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA8. Definir servicios portuarios a contratar según necesidades de la organización

Duración: 28 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte** y las páginas web de puertos en Colombia.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Informe de servicios prestados en las terminales portuarias en Colombia. GA2-210101064-AA8-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

- Teniendo en cuenta las características y naturaleza de la carga y después de haber seleccionado un medio de transporte, indague en las páginas web de las terminales portuarias de Colombia, los servicios portuarios a la carga:
  Cartagena: https://www.puertocartagena.com/es
  Barranquilla: https://www.puertodebarranquilla.com
  Buenaventura: http://www.sprbun.com/web/portal/inicio
  Santa Marta: https://www.spsm.com.co/
- El informe debe contener la ruta seleccionada, servicios a la carga, servicios portuarios que demanda la operación, teniendo en cuenta las tarifas que ofrecen los operadores portuarios

consultados.

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal,

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- ✓ **Productos a entregar:** Informe de servicios prestados en las terminales portuarias en Colombia.
- ✓ **Extensión:** Libre
- ✓ **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- ✓ Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de servicios prestados en las terminales portuarias en Colombia. GA2-210101064-AA8-EV01.**

3.1.9. Actividad de aprendizaje GA2-210101064-AA9. Realizar solicitudes de facturación de servicios en sistemas informático según procedimiento, manejo de plataformas digitales y técnicas de comunicación efectiva.

Duración: 32 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Medios de Transporte** y las páginas web de puertos en Colombia.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- ❖ **Evidencia Informe solicitudes de facturación de servicios en sistemas informáticos en plataformas digitales. GA2-210101064-AA9-EV01**

Elementos para tener en cuenta:

- En las plataformas OnLine de cada uno de los terminales portuarios citados anteriormente, solicite los servicios a prestar a la carga y genere la factura proforma de liquidación de los servicios.
- Con las acciones realizadas genere informe.

Nota: Esta evidencia es de presentación grupal.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- ✓ **Productos a entregar:** Informe solicitudes de facturación de servicios en sistemas informáticos en plataformas digitales.
- ✓ **Extensión:** Libre.
- ✓ **Formato:** PDF, WORD O EXCEL.
- ✓ Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Informe solicitudes de facturación de servicios en sistemas informáticos en plataformas digitales. GA2-210101064-AA9-EV01.

3.2. Actividad de aprendizaje de la competencia 240201524. Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA1. Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con las diferentes situaciones comunicativas

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Para desarrollar esta actividad adecuadamente, puede consultar los componentes de formación: **Comunicándonos y Argumentación.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia Video. La comunicación como expresión humana. GA2-240201524-AA1-EV01**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, se exprese una situación problémica de su entorno profesional (o área de formación) y que conlleve a la resolución de esta. Un ejemplo de ello, sería algún problema comunicativo en el entorno laboral que requiera solución: flujos de información inadecuados entre diferentes áreas, poco asertividad en la comunicación entre líderes y colaboradores, lenguaje técnico y de poca comprensión para todos. Por favor tenga en cuenta la siguiente estructura:

1. Piense en una situación problémica como tema central para ser tratado en el video y busque la manera de cómo darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
2. Elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problémica. Puede seleccionar el tipo de texto: científico - técnico o narrativo, a partir de los conocimientos adquiridos en los componentes formativos: **Comunicándonos** y **Argumentación.**
3. Luego, mediante un video, exponga el tema tratado en el escrito, y al finalizar justificar el tipo de texto que eligió y el porqué. Para la realización del video puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: *powtoon*, *loom*, entre otros.
4. Para finalizar, elabore una síntesis del escrito, en el cual relacione los aspectos más importantes de la situación problémica seleccionada.

Para el desarrollo de la actividad tenga en cuenta los componentes formativos propuestos y los siguientes lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video sobre la situación problémica de su entorno profesional (o área de formación).
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas y video de máximo de 3 minutos.
- **Formato:** 1. Documento en y 2. Video en formato MOV, MP4, AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA2-240201524-AA1-EV01.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA2-240201524-AA2. Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar:
Trabaje sobre la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 1. "La comunicación como expresión humana".

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- Evidencia **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA2-240201524-AA2-EV01**

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa de un tema o situación en particular que se inscriben en los diferentes contextos a lo largo de la vida. Por lo tanto, el desarrollo de esta actividad de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia léxica en la producción de texto.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que deben tener presentes para realizar esta actividad:

1. Retome la situación problema que eligió para el desarrollo de la actividad 1. "**La comunicación como expresión humana**".
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problema. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información (previamente estudiadas en el componente formativo **Relacionando**, de esta manera podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde, da cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problema y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted desempeñará al finalizar este proceso formativo y en el contexto en el que se desenvolverá. Para su elaboración, elija el tipo de texto que desea escribir: científico - técnico o narrativo, basado en los descrito en el componente formativo **Escribiendo.**

4. El informe deberá contener los siguiente:
    a. **Encabezado**: título del informe, autor (nombre y apellidos completos) nombre del programa y fecha de realización.
    b. **Palabras claves:** señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
    c. **Introducción:** describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
    d. **Desarrollo:** corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
        i. Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
        ii. Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale, para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere

necesarios.

iii. Presentar su postura frente a la problemática.
iv. Existir cohesión y coherencia léxica, para ello, haga uso de los conectores.
v. Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración y la acentuación.

e. Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.

f. Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA (componente formativo **Escribiendo**).

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF
- **Extensión:** tres páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA2-240201524-AA2-EV01.**

3.3 Actividades de aprendizaje de la competencia 230101507. Generar hábitos saludables de vida, mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA2-230101507-AA1. Valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades

Mediante la estrategia didáctica activa de aprendizaje individual podrá conocer sus actuales condiciones físicas y antropométricas, para el desarrollo de un plan de trabajo físico, que permita mejorar nuestra salud y por ende la calidad de vida.

Para el desarrollo de las siguientes actividades, es fundamental la lectura previa del componente formativo, que orientará en la elaboración de las evidencias.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Actividad Física y hábitos de vida saludable.**

Para el desarrollo de las siguientes actividades, es fundamental la lectura previa del componente formativo, que orientará en la elaboración de las evidencias.

Evidencias:

- **Evidencia Foro temático identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. GA2-230101507-AA1-EV01**

Como preguntas de orientación para realizar la participación en el foro, se proponen las siguientes:

- ¿Cuáles son los músculos del cuerpo humano que posibilitan la coordinación motriz de acuerdo con su área de desempeño?
- ¿Qué papel juegan los huesos del cuerpo humano en la coordinación motriz?
- ¿Defina con sus propias palabras qué es motricidad?
- ¿A qué se refiere cuando hablamos de motricidad fina y motricidad gruesa?
- En el desempeño laboral de su área ocupacional, donde se evidencia la motricidad gruesa, de un ejemplo.

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros demostrando construcción de conocimiento frente a los planteamientos que cada uno proponga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** participación en el foro temático denominado **Establecer las técnicas de coordinación motriz.**
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio de la evidencia: **Foro temático identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. GA2-230101507-AA1-EV01.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA2-230101507-AA2. Establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Actividad Física y hábitos de vida saludable.**

Mantener buenos hábitos alimenticios nos puede ayudar a evitar diferentes tipos de enfermedades, además de proporcionar la energía suficiente que el cuerpo necesita para el desarrollo de las actividades cotidianas, por esto es fundamental mantener una alimentación balanceada y equilibrada en los requerimientos energéticos de acuerdo con las actividades que realizamos a diario. Para establecer un estilo de vida saludable se deben interpretar los fundamentos de higiene y nutrición en los contextos productivo y social, a través de la siguiente podrá desarrollar un plan que aporte a este objetivo.

Evidencias:

- **Evidencia Infografía de estilos de vida saludable. GA2-230101507-AA2-EV01**

La evidencia consiste en plasmar a través de un gráfico (infografía) los elementos que le permitan establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable. Se propone que el recurso construido pueda dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué elementos deben tenerse en cuenta para interpretar las necesidades energéticas diarias de una persona?
- ¿Cuántas calorías necesita el cuerpo diario y de qué forma recibe estos aportes con el consumo de carbohidratos, proteínas, grasas, bebidas u otros elementos? ¿De cuáles variables pueden

depender estos aportes?

- ¿Cómo sería un puesto de trabajo ergonómico y adecuado para la contextura corporal de la persona?
- ¿Qué otros factores inciden en el logro de un estilo de vida saludable?

Se recomienda el uso de la siguiente caja de herramientas para la elaboración de la infografía:
Infogram: https://infogram.com/es/
Canva: https://www.canva.com/
Piktochar: https://piktochart.com/

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Infografía - plan de higiene.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Infografía de estilos de vida saludable. GA2-230101507-AA2-EV01.**

3.3.3 Actividad de aprendizaje GA2-230101507-AA3. Construir conocimientos y prácticas básicas de nutrición en los aprendices para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar:

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Actividad física y hábitos de vida saludable.**

Evidencias:

- **Evidencia Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA2-230101507-AA3-EV01**

De acuerdo con los datos obtenidos después de realizar las pruebas físicas y antropométricas y elaborar el plan de acción a seguir de acuerdo con baremos y las recomendaciones dadas por el instructor, con el fin de mejorar la calidad de vida.

En esta actividad debe diligenciar la ficha antropométrica que contenga la siguiente información, datos personales, peso, edad, género, talla, IMC, resultados de los diferentes test de resistencia (*burppe*) test de fuerza abdominal, piernas y brazos por 1 minuto y frecuencia cardiaca antes y después de los test.

	FICHA ANTROPOMETRICA
NOMBRE	
DOCUMENTO IDENTIDAD	

PESO			
ALTURA			
ENVERGADURA			
PESO IDEAL			
FCM			
% DE GRASA			
IMC			
	RESULTADO 1	**RESULTADO 2**	**BAREMOS**
FUERZA EN PIERNAS 1´			
FUERZA DE BRAZOS 1´			
FUERZA ABDOMINAL 1´			
FUERZA LUMBAR 1´			
BURPEE TEST 1´			
TEST DE COOPER 12´			
ANALISIS PERSONAL			

1. ¿Cuáles considera que son sus capacidades físicas?
2. ¿Qué acciones considera pertinentes para mejorar su condición?
3. De acuerdo con la actividad física realizada a diario, ¿cuál es el tiempo que requiere para una recuperación adecuada?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Ficha antropométrica de valoración de la condición física.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Evidencia Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA2-230101507-AA3-EV01.**

3.3.4. Actividad de aprendizaje GA2-230101507-AA4. Identificar la higiene postural y pausas activas correctas para el desempeño del área ocupacional

Duración: 12 horas.

Materiales de formación a consultar

Para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **Actividad Física y hábitos de vida saludable.**

Para un buen desempeño en el puesto de trabajo es muy importante identificar los elementos que se utilizan en mi entorno para el desempeño del área ocupacional y verificar que cumplan con los estándares de calidad y ergonomía requeridos para dicha operación, ya que esto puede hacer que disminuya o aumente mi rendimiento o productividad, además de evitar enfermedades profesionales producidas por el trabajo repetitivo.

Evidencias:

- **Evidencia Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA2-230101507-AA4-EV01**

En dicho folleto se debe evidenciar cuáles son esas lesiones más comunes que se van presentando por el trabajo repetitivo o en la vida cotidiana por posturas inadecuadas y cuál será la importancia de implementar las pausas activas en el puesto de trabajo o lugar de estudio, como método preventivo.

- Para dicha actividad, elabore la evidencia en la herramienta de su preferencia y envíala al instructor a través de la plataforma virtual por la siguiente ruta.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana, y la importancia de las pausas activas.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia**: Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. GA2-230101507-AA4-EV01.**

3.4 Actividades de aprendizaje de la competencia clave 240202501. Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA1. Reportar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales, pasadas y futuras en contextos sociales

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental dar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como su contexto laboral futuro, inmediato y pasado.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional en un nivel principiante.
Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas

Materiales de formación a consultar

El contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es: ***Level* 2 - MCE A1.2.**

Evidencias:

- **Evidencia Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del segundo nivel ***Level* 2 - MCE A1.2.** El cuestionario consta de quince preguntas (15) y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: cuestionario con preguntas de acuerdo a la información brindada en el segundo nivel.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea) remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el desarrollo de la evidencia: **Cuestionario. GA2-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia Video entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02**

Con el apoyo de uno de sus compañeros y una vez apropiado el material de estudio del segundo nivel realicé un video, en el cual realicé una presentación de una entrevista de trabajo, postulándose para un empleo relacionado con su perfil profesional. Luego de ser entrevistado intercambie el rol con su compañero para ser el entrevistador.

Durante la entrevista deberá responder las siguientes preguntas:

1. *Tell us about yourself*
2. *What motivates you?*
3. *What are your hobbies?*
4. *What are your future plans if you get this job?*
5. *What are your future goals or what are your career goals?*
6. *What do you see as a major success in your life?*
7. *Why did you leave your last job?*
8. *Where do you see yourself in 5 years?*

Para realizar la grabación de la entrevista virtual puede programar un encuentro sincrónico a través de Skype, Zoom, Meet o Teams con su compañero de trabajo y realizar la grabación de la entrevista para luego guardarla.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: video de la entrevista virtual de trabajo. Una vez finalizada la grabación de la entrevista debe cargar el vídeo a *YouTube o Vimeo*, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.
- **Formato**: Word o PDF con los datos básicos del entrevistado, entrevistador y la URL del vídeo. Tenga en cuenta que se debe garantizar la visualización del video.

- **Extensión:** de 3 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la actividad debe dirigirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio para el envío de la evidencia: **Entrevista virtual. GA2-240202501-AA1-EV02.**

3.4.2 Actividad de aprendizaje GA2-240202501-AA2. Expresar opiniones sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales

Dentro del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, es fundamental ser capaz de expresar opiniones y puntos de vista acerca de las situaciones a las que el aprendiz se enfrenta diariamente, tanto en su contexto social como en el contexto laboral.

El aprendiz está llamado a ser observador y crítico, por esta razón es muy importante que conozca la estructura y el vocabulario apropiado para dar su opinión acerca de diferentes temáticas relacionadas directamente con su quehacer profesional.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 24 horas

Materiales de formación a consultar:

El contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es ***Level* 2 - MCE A1.2.**

Evidencias:

- **Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01**

Seleccione un personaje icónico y con trayectoria importante en el mundo de acuerdo con su perfil profesional (Ej. En moda un personaje icónico es Agatha Ruiz) y busque en internet información acerca de él (ella) a partir del personaje seleccionado realice una crónica escrita con los hechos más importantes y las situaciones más relevantes en la trayectoria profesional del personaje.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Extensión:** el documento escrito será máximo de 1 página y una extensión entre 200 y 500 palabras, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado 1,5. Es ideal tener cuidado con las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherente a las temáticas estudiadas en el material de estudio.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio para el envío de la evidencia: **Crónica. GA2-240202501-AA2-EV01.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Mapa mental de los modos y medios de transporte. **GA2-210101064-AA1-EV01.** **Evidencia de conocimiento:** Cuadro comparativo de requerimientos normativos para un proceso de importación y exportación. **GA2-210101064-AA2-EV01.** **Evidencias de producto:** Informe seleccionar embalaje según tipo y características de la carga. **GA2-210101064-AA3-EV01.** **Evidencias de desempeño:** Elabora plano de estiba según características de la carga y medios de transporte. **GA2-210101064-AA4-EV01.**	• Revisa medios y modos de transporte según la normativa. • Programa equipos y personal para cargue y descargue de mercancías según tipo de carga. • Elige embalaje según la carga y necesidades. • Elabora plano de estiba según las características de la carga y medios de transporte. • Acondiciona carga según el reglamento de operaciones, plano de estiba y normativa en seguridad y salud en el trabajo.	**Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA1-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA2-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA3-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA4-EV01**
Evidencias de conocimiento: Infografía medios y modos de transporte. **GA2-210101064-AA5-EV01.** **Evidencia de producto:** Matriz de tiempos para la selección del medio de transporte según la ruta definida. **GA2-210101064-AA6-EV01.** **Evidencia de desempeño:** Diligenciamiento de documentos de transporte de carga. **GA2-210101064-AA7-EV01.**	• Selecciona modos y medios de transporte según las características, tipo y naturaleza de la carga. • Elabora con criterios éticos plan de ruta según modos y características de la carga. • Interpreta fichas técnicas de transporte, según ruta y modo. • Diligencia con integridad de documentos de transporte internacional según la carga y el medio.	**Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA5-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA6-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA7-EV01**
Evidencia de conocimiento: Informe de servicios prestados en las terminales portuarias en Colombia. **GA2-210101064-AA8-EV01.** **Evidencia de desempeño:** Informe solicitudes de facturación de servicios en sistemas informáticos en plataformas digitales. **GA2-210101064-AA9-EV01.**	• Diferencia infraestructura de terminales de carga según normativa modos de transporte. • Calcula tarifas de servicios portuario según la carga y la normativa. • Revisa liquidaciones por servicios portuarios según normativa. • Planea servicios de operación portuaria según reglamento	**Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA8-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-210101064-AA9-EV01**

Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. **GA2-240201524-AA1-EV01.**	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. • Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. • Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta características comunicativas. • Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto el contenido. • Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad. • Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. • Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. • Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos y argumentativos según especificaciones.	**Lista de chequeo IE-GA2-240201524-AA1-EV01**
Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. **GA2-240201524-AA2-EV01.**	• Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flojogramas según requerimiento. • Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas. • Emplea para la producción de textos normatividad vigente.	**Lista de chequeo IE-GA2-240201524-AA2-EV01**

	• Codifica y decodifica mensaje utilizando procesos comunicativo orales y escritos.	
Evidencia de desempeño: Foro temático identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. **GA2-230101507-AA1-EV01.**	• Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. • Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral.	**Lista de chequeo IE-GA2-230101507-AA1-EV01**
Evidencia de producto: Infografía de estilos de vida saludable. **GA2-230101507-AA2-EV01.**	• Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. • Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.	**Lista de chequeo IE-GA2-230101507-AA2-EV01**
Evidencia de producto: Ficha antropométrica de valoración de la condición física. **GA2-230101507-AA3-EV01.**	• Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. • Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada. • Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. • Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento.	**Lista de chequeo IE-GA2-230101507-AA3-EV01**
Evidencia de producto: Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana y la importancia de las pausas activas. **GA2-230101507-AA4-EV01.**	• Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. • Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. • Estructura un plan de ergonomía y pausas activas según contexto labora	**Lista de chequeo IE-GA2-230101507-AA4-EV01**

Evidencia de conocimiento: Cuestionario. **GA2-240202501-AA1-EV01.** Entrevista virtual. **GA2-240202501-AA1-EV02.**	• Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. • Da consejos simples de salud y seguridad.	**Cuestionario IE-GA1-240202501-AA1-EV01** **Lista de chequeo IE-GA2-240202501-AA1-EV02**
Evidencia de producto: Crónica. **GA2-240202501-AA2-EV01.**	• Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral. • Da consejos simples de salud y seguridad.	**Lista de chequeo IE-GA2-240202501-AA2-EV01**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo comercial: entendimiento bilateral, plurilateral o multilateral entre Estados, que puede ser de cooperación internacional o de integración internacional.

Actividad física: se considera actividad física cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

Administración aduanera: es el órgano de la Administración Pública competente para ejercer el control y la potestad aduanera a efectos de aplicar y velar por el 1165 de 2019 "Por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen aduanas en la Ley 1609 de 2013." cumplimiento· de la normatividad aduanera. recaudar los tributos aduaneros, sanciones, tasas y cualquier otro que deba percibir la aduana

Almacenamiento: depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en depósitos de carácter público o privado, habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega.

Antropometría: estudio de las proporciones y las medidas del cuerpo humano.

Autoridad aduanera: persona de la administración aduanera que en virtud de la ley y en ejercicio de sus funciones ejerce la potestad aduanera

Autorización de embarque: acto mediante el cual la administración aduanera permite la salida del territorio aduanero nacional de las mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación.

Arancel Externo Común (AEC): es el arancel que se aplica a terceros países, diferentes de los miembros de la CAN.

Comunicación: un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín comunicare, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Digital: perteneciente o relativo a los dedos. Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto.

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo.

Léxico: enriquecimiento lexical. Que expresa contenidos o conceptos propios del léxico, por oposición a los característicos de la gramática. Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc.

Main idea (Idea principal): estrategia de lectura que busca identificar la idea principal de un texto. A diferencia de "Topic", esta estrategia pretende ampliar la comprensión encontrando qué es lo que se dice del tema (Topic). Ejm.: "The robots can help in, medicine".

Medio de transporte: Cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semirremolques, cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil.

Mercancía: Todos los bienes susceptibles de ser clasificados en la nomenclatura arancelaria y sujetos a control aduanero.

Motricidad fina: se refiere a las acciones que implican pequeños grupos musculares de cara, manos y pies, concretamente, a las palmas de las manos, los ojos, dedos y músculos que rodean la boca. Es la coordinación entre lo que el ojo ve y las manos tocan.

Motricidad gruesa: es aquella relativa a todas las acciones que implican grandes grupos musculares, en general, se refiere a movimientos de partes grandes del cuerpo del niño o de todo el cuerpo.

Movimiento de mercancías: Son los ingresos y salidas de mercancías que realizan las zonas francas con: Resto del mundo; Territorio aduanero nacional; Otra zona franca; Otro usuario de la misma zona franca.

Números cardinales: son los números como los conocemos para contar (one, two, three, etc.)

Números ordinales: son los números que se usan para indicar un orden, ejemplo: primero (first, second, third, etc.)

Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino oratoria y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética) La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones.

Preposiciones de lugar: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el lugar de una acción o situación. Por ejemplo: "In the room", "next to the shop".

Preposiciones de tiempo: palabras invariables (sin género ni número) que se usan para indicar o introducir el momento de una acción. En inglés, por ejemplo, las más comunes son "in", "on" y "at".

Presente Continuo: tiempo verbal que se usa para indicar acciones momentáneas que suceden al momento de hablar. Su construcción requiere el uso de un verbo auxiliar “to be” y un segundo verbo (llamado verbo principal) con terminación en “-ing”. Por ejemplo: I am working at SENA now.

Presente simple (Presente Simple): tiempo verbal que se usa para indicar acciones o situaciones que suceden en el presente. Pueden ser estados permanentes o cambiantes, por ejemplo: I am Susana. I work as a doctor.

Pronombres personales: son las palabras que se usan para indicar la persona o ente que ejecuta una acción. Siempre los pronombres personales estarán seguidos de un verbo (la acción) En inglés son comunes las contracciones entre los pronombres y algunos verbos, así: “I’m” (contracción de I am) “She' s” (contracción de she is) etc.

Psicomotricidad: disciplina que, basándose en una concepción integral del sujeto, se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve.

Secretaría Técnica del Comité: se refiere a la Secretaría Técnica del Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior.

Reacción mental: es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.) Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias expresa la carga de trabajo mental.

Recreación: se entiende por recreación a todas aquellas actividades y situaciones en las cuales esté puesta en marcha la diversión, como así también a través de ella la relajación y el entretenimiento. Son casi infinitas las posibilidades de recreación que existen hoy en día, especialmente porque cada persona puede descubrir y desarrollar intereses por distintas formas de recreación y divertimento.

Role play: juego de roles es una actividad que simula una situación con dos o más personajes representados por los aprendices. Cada uno recibirá las indicaciones de lo que pasa y los aprendices deberán desarrollar la situación actuando**.**

Scanning: estrategia de lectura para encontrar información específica. Al igual que ”*Skimming”* no es exhaustiva, sino que focaliza la información necesaria.

Semiótica: teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.

Skimming: estrategia de lectura que consiste en hacer una lectura rápida para determinar el tipo de texto, su fuente y su tema. No implica una lectura exhaustiva ni detenida, y puede durar pocos segundos.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado; como las portadas, las notas, los índices, etc.

Tránsito aduanero: Régimen aduanero que permite el transporte terrestre o ferroviario de mercancías, bajo control aduanero, desde una aduana de partida a otra de destino, situadas en el territorio aduanero nacional.

Territorio aduanero nacional: Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo, el segmento de la órbita geoestacionaria, el espectro electromagnético y el espacio donde actúa el Estado colombiano, de conformidad con el derecho internacional o con las leyes colombianas a falta de normas internacionales.

Unidad de carga: continente utilizado para el acondicionamiento de mercancías con el objeto de posibilitar o facilitar su transporte, susceptible de ser remolcado, pero que no tenga tracción propia. Estas unidades de carga son las que se detallan a continuación: barcazas o planchones, contenedores, furgones, paletas, los remolques y semirremolques, tanques, vagones o plataformas de ferrocarril y otros elementos similares.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Definición. (2013). *Definición de oratoria*. https://definicion.de/oratoria/

Definición (2020). D*efinición de comunicación*. https://definicion.de/comunicacion/

Defontaine, J.: "Manual de reeducación psicomotriz (Tercer año)". Editorial Médica y Técnica S.A, 1981.

Figarola Irigoyen (s.f) Barcelona, España. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Guilman E. y G.: "Evolución psicomotriz desde el nacimiento hasta los 12 años". Editorial Médica y Técnica S.A, 1981.

HOHNKE, Olaf y Ramme –Wichmann Astrid, Salud en la Oficina. Integral Barcelona España 1991.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (05 de 08 de 2021). https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/inicio

Mira, D. (2015). *Manual del Transporte de Mercancías* (3ra Edición ed.). Barcelona, España: Marge Book. https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/manual-del-transporte-de-mercancias?location=1

Biblioteca Sena:
https://www-alphaeditorialcloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/estiba-y-trincaje-de-mercancias-en-contenedor?location=205

Moure,O. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas. http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm

Ortega. E y Blazquez. DE.: "La actividad motriz en el niño de 3 a 6 años". Editorial cincel, 1984.

RAE (2020). *Argumento*. https://dle.rae.es/argumento?m=form

Rigal, Robert: "Motricidad humana. Fundamentos y aplicaciones pedagógicas". Editorial Pila Teleña S.A, 1987.

Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

Wickstrom. Ralph. L.: "Patrones motores básicos". Alianza Deporte, 1990.

Zarco Resal, J. A.: "Desarrollo infantil y Educación Física". Ediciones Aljibe.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Anderson Silva Gómez	Experto técnico	Centro de Gestión industrial	Diciembre de 2020
	Elba Patricia Rodríguez	Experto técnico	Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2020
	Andrés Felipe Velandia Espitia	Diseñador instruccional	Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Vilma Perilla Méndez	Diseñadora instruccional	Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
	Susana Yuliet Pérez Marín	Diseñadora instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Febrero de 2021
	Paula Andrea Taborda Ortiz	Diseñadora instruccional	Centro de Diseño y Metrología	Febrero de 2021
	Cristóbal Álvaro Villegas Acevedo	Instructor Cultura Física	Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda	Octubre de 2020
	Bertha Paola Bejarano Ávila	Diseñador Instruccional	Distrito Capital – Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica	Octubre de 2020
	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero 2021
	Oscar Absalón Guevara	Diseñador instruccional	Centro de Gestión Industrial - Regional Bogotá	Febrero 2021
	Nelly Parra Guarín	Experto temático	Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Agosto 2021
	María Inés Machado López	Diseñadora Instruccional	Regional. Distrito Capital Centro de formación Diseño y metrología	Agosto 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora instruccional	Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Septiembre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura – Regional Santander	Septiembre de 2021

	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Revisión y corrección de estilo	Distrito Capital – Centro para La Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021

GA3- APLICAR LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CONFORME A PRINCIPIOS, NORMATIVA Y PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN EL CONTEXTO CORPORATIVO.

EVIDENCIA DE DESEMPEÑO VIDEO SERVICIO AL CLIENTE.

INSTRUCTORA: JANETH MOTTA MARTÍNEZ

El desarrollo del video busca que el estudiante comprenda la temática de servicio al cliente, la importancia de la política y normatividad institucional, su aplicación como oportunidad de mejora, la cual se logra a través de identificación de información capturada y configuración de métricas de servicio.

Consulte en el material de apoyo del Componente formativo: Servicio al cliente y sus anexos: Anexo 1- Qué es un Portafolio de Servicios, Anexo 2-Politica_de_Atencion_al_Cliente-monografia-cfr, Anexo 3-El cliente, Anexo 4-Métricas para servicio al cliente, Anexo 5-Responsabilidad social servicio al cliente, de tal manera que el grupo diseñe un guion de una situación simulada de atención al cliente que evidencié:

1) **Para qué sirve la política de atención al cliente.**
2) **Cuáles son las características de una política de atención al cliente, para evidenciar su existencia.**

La Política de Atención al Cliente les comunica a los clientes lo que pueden esperar de su empresa en términos de servicio. Si sus clientes tienen claro lo que pueden esperar, habrá menos probabilidades de que se sientan defraudados.



3. Cómo se estructura una política de atención al cliente.

Debe saber quién es su cliente. Si conoce a su cliente y se enfoca en sus necesidades, conocerá sus expectativas.



Determinar los atributos del servicio más importantes para sus clientes. Una vez conseguido esto analice cuál es la situación actual de su Servicio al Cliente: ¿ofrece estos atributos? ¿puede llegar a ofrecerlos?

Debe procurar ser mejor que la mayoría. Evalúe a sus competidores y su relación con los clientes. ¿Cómo puede su empresa mejorar en este aspecto? Lo importante es no hacerlo de forma esporádica, sino de forma consistente.

4) **Existencia de un protocolo de servicio. (guía detallada de como los empleados deben actuar con el cliente).**

5) **Portafolio de productos y servicios, características y tipos (productos o servicios).**

El **portafolio de servicios** es un documento preparado por una empresa o por un individuo en el que se especifican los servicios que ofrece.

Cabe destacar que en este portafolio no sólo se incluyen los servicios prestados por la empresa o por el individuo sino que también se añade otro tipo de información.



EJEMPLO:

Un portafolio de servicios incluye los datos básicos del órgano que presta el servicio, tales como nombre, años de trayectoria, socios, objetivos de la organización, misión y visión, proveedores, clientes, información de contacto, entre otros.

6) **Sistemas de Información comercial, clientes.**
7) **Aplicación y/o uso de Métricas.**

MÉTRICAS:

Son sistemas de medición que puede utilizar para medir la experiencia de sus clientes. Esto garantiza que los datos que recopile a través de las encuestas se puedan analizar con éxito y que pueda tomar decisiones en consecuencia

Métricas más importantes cuando se trata de servicio al cliente:

Satisfacción del cliente

Tasa de retención del cliente

Net Promoter Score (NPS): es una medida de la probabilidad de que tus clientes recomienden tu producto o servicio a otras personas (indicador de la satisfacción del cliente)

Tiempo de respuesta

Tiempo de resolución de problemas

8) Ética en el manejo y confidencialidad de la información, principios rectores y de norma.

La ética de información trata todo lo relacionado con el uso y mal uso de la información, tales como, la propiedad intelectual, acceso a la información libre o restringida, censura, uso de información de las instituciones gubernamentales, la intimidad y confidencialidad, integridad de los datos, flujo internacional de información, entre otros.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Productos a entregar: un archivo con el video, en grupos de máximo cuatro personas
- Formato: archivo MP4
- Extensión: 10 minutos máximo de duración.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Video servicio al cliente GA3-210601020-AA1-EV02.