PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operaciones Comerciales
- Código del Programa de Formación: 632105
- Nombre del Proyecto: Optimización de los procesos operativos y comerciales en un formato comercial.
- Fase del Proyecto: Analisis
- Actividad de Proyecto: Diseño de mejoramiento de las operaciones comerciales en un formato comercial.
- Competencia: Aplicar las medidas de seguridad a las personas, activos, instalaciones de la compañía según políticas, normas y procedimientos en el punto de venta.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Revisar las condiciones de seguridad del almacén de acuerdo con las políticas de control y las técnicas de seguridad o vigilancia.
  - Reportar novedades en relación con las medidas de seguridad en el punto de venta según la política empresarial.
  - Aplicar técnicas de seguridad en las actividades comerciales en el punto de venta de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización.
  - Aplicar técnicas para el reconocimiento de los comportamientos del cliente interno y externo en el punto de venta de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización.
- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN

La seguridad se ha convertido en el pilar del éxito del sector comercial que con el tiempo sea convertido en uno de los sectores de más grandes del país. La heterogeneidad caracteriza al sector comercial, siendo conformado por pequeñas, medianas y grandes empresas que le aportan una fuerte dinámica a la economía nacional.

Su demanda de seguridad es específica y las diversas características del gremio comercial hacen de él uno de los sectores donde las soluciones de seguridad son claves a la hora de proteger su negocio ante delitos como hurto de mercancías, falsos vendedores, estafa, contrabando y extorsión a comerciantes.

Teniendo en cuenta el crecimiento comercial de los últimos tiempos, que se debe al optimismo y la confianza de los consumidores, hace imprescindible un permanente acompañamiento a las empresas clientes, para garantizar la seguridad tanto física como humana y así crear un ambiente de tranquilidad entre los ciudadanos, que promueva mayores índices de inversión.

Organizaciones (empresas productoras, Distribuidores y almacenes de cadena, entre otros formatos comerciales). Esta calificación de técnicas y conocimientos contribuye al desarrollo de las organizaciones en sus actividades, asegurando de estas formas una operatividad eficiente, la reducción de costos y el incremento de su competitividad (Fuente: www.fortoxsecurity.com).

En Colombia el sector de las Grandes Superficies y Cadenas es uno de los más dinámicos y de mayor crecimiento en los últimos tiempos, convirtiendo estos centros en motores de desarrollo económico y trascendiendo en su concepto hacia entornos dinámicos de entretenimiento. En ellos se mezclan culturas, estilos, conceptos de calidad, servicio, ocio y por supuesto de seguridad.

A diario las Grandes Superficies y Cadenas abren sus puertas para recibir a miles de personas que van en calidad de visitantes, compradores, colaboradores administrativos y proveedores, los cuales sumados a toda la infraestructura y activos materiales, exigen la dirección y coordinación de acciones que mitiguen diversos riesgos que pueden amenazar el equilibrio y la tranquilidad del lugar.

Es así como estos centros invierten cuantiosos presupuestos en materia de seguridad, contratando sistemas integrales compuestos de vigilancia humana y equipos tecnológicos, que brindan resultados efectivos al momento de prevenir y atender riesgos o amenazas como robos de mercancía, intrusión, incendios, robos en parqueaderos, homicidios, accidentes en escaleras eléctricas, robos callejeros, atentados terroristas, fleteo -al tener entidades financieras-, entre otros riesgos propios del sector.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

3.1.1 Actividad Nombres

Objetivo de la actividad Medir compromiso y liderazgo de un equipo de trabajo para desarrollar actividades de fines colaborativos

Los participantes del programa deben organizar equipos de trabajo cada uno con 5 integrantes aproximadamente.

Se inicia la actividad con dos equipos, los cuales se disponen en fila frente al tablero o entorno de trabajo dispuesto. Cada equipo deberá escribir el mayor número de nombres de personas (Hombre o mujer) en 1 minuto y medio, en la parte que le corresponda del tablero cumpliendo la siguiente regla: Se parte de un nombre base dado por el instructor, el nombre que se escriba después del mismo debe iniciar con la letra que finaliza el nombre dado, y se debe continuar así sucesivamente hasta que culmine el tiempo.

La persona que encabeza la fila deberá escribir el primer nombre, luego entrega el marcador borrable a la persona de atrás y luego pasa al último lugar. Se efectúa la actividad hasta que el tiempo finalice.

Finalizada la actividad se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que la actividad fortaleció el trabajo en equipo y desarrollar actividades conjuntas? ¿Por qué?

•Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
•Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 1 Hora

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje
3.2.1 Realizar Lluvia de Ideas

Con la ayuda del instructor se evaluaran los conocimientos previos mediante una serie de preguntas abiertas, las cuales deben contestar desde sus diferentes puntos de vista en relación al siguiente planteamiento: Los creadores o dueños de productos, tienen la obligación de declarar las características descriptivas de éste en la etiqueta y garantizar el cuidado de los mismos hasta su llegada a las manos del cliente.

¿Qué sabe usted del concepto de seguridad?
¿Cuánto sabe usted de los productos antes de comprarlo?
¿Existe publicidad engañosa en nuestro País, si conoce algún caso coméntelo?
¿Conoce el concepto de almacen y Layout?
¿Desde el punto de vista general, es seguro comprar en nuestro Pais?

•Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
•Materiales: Tablero - Marcador Borrable – Papel Bond Carta

•Duración de la actividad: 2 Horas

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1 Estudiar información sobre Teoría Layout y concepto de almacen

Con la información de la teoría Lay Out y concepto de almacen brindada por el instructor en el documento de apoyo correspondiente, realice su análisis con su equipo colaborativo de trabajo y participe en actividad dinámica "Si Cumple Gana".

Finalizada la actividad el grupo de aprendices será el encargado de decidir sobre el cumplimiento o no de la tarea asignada a cada equipo colaborativo de trabajo

•Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
•Materiales: Documentos digitales, Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad 4 Horas

3.3.2 Estudiar los conceptos de seguridad y prevención de riesgos en almacen

Con base en la información socializada por el instructor sobre el material de apoyo Seguridad en almacen, desarrolle con su equipo colaborativo de trabajo la actividad propuesta.

Conjuntamente realizar un dramatizado con su equipo de trabajo donde represente los pasos o elementos que considere más significativos para identificar los riesgos habituales de un almacén

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad 4 Horas



3.3.3 Estudiar la información sobre Seguridad en las Instalaciones

Realice la lectura del documento "Seguridad de las Instalaciones" que se encuentra disponible en la carpeta Material de apoyo Con su equipo de trabajo realice un cuadro resumen del documento, como evidencia para subir a la Plataforma. En el aula se hará la socialización y discusión de documento para ampliación de información o aclaración de dudas.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad 4 Horas

3.3.4 Estudiar el concepto Seguridad en los Productos

Con la información brindada por el instructor, se solicita realizar la lectura del documento de apoyo N 1 información sobre producto. Seguidamente participe en la actividad propuesta en la cual debe identificar los diferentes productos finales que le sean solicitados. Conjuntamente lo relacionado sobre la Seguridad que se debe tener para el manejo de los mismos

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación

- Materiales: Documento productos finales

Duración de la actividad 10 Horas

3.3.5 Estudiar la información de Equipos y Elementos de Seguridad para las instalaciones

En este punto revisaremos lo relacionado con sobre la Seguridad que se debe tener con las instalaciones; realice la lectura del documento "Equipos y Elementos de Seguridad para las INSTALACIONES" que se encuentra disponible en la carpeta Material de apoyo.

Con su equipo colaborativo de trabajo realice un análisissobre las ventajas y desventajas de la utilización de estos recursos por parte de un punto de venta o centro comercial (ilustre ejemplos); suba la evidencia a la Plataforma. En el aula se hará la socialización y discusión de documento para ampliación de información o aclaración de dudas.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Documento de apoyo, marcador borrable, computador

Duración de la actividad 10 Horas

3.3.6 Estudiar la información Plan de Emergencias (Seguridad Industrial, Evacuación, Primeros Auxilios):

La actividad propone revisar de manera individual los aspectos generales del Plan de Emergencias, para garantizar la integridad de los colaboradores, compradores y visitantes del punto de venta o centro comercial, en condiciones normales de operación y en casos de emergencia. Para ello, realice la lectura de los documentos "Manual de Seguridad y Salud en Centros Comerciales", "Primeros Auxilios Básicos – Soporte Vital" que se encuentra disponible en la carpeta Material de apoyo N° 5. Participe de manera activa y productiva en el desarrollo de los ejercicios planteados en el ambiente de aprendizaje y en las discusiones que giren en torno a los casos planteados y videos expuestos. En el aula se hará la socialización y discusión de documento para ampliación de información o aclaración de dudas.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Documento de apoyo, marcador borrable, computador

Duración de la actividad 10 Horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Realizar vídeo sobre seguridad en instalaciones comerciales

Con su equipo colaborativo de trabajo y basados en la información desarrollada durante la competencia acerca de las medidas de seguridad a implementar en un almacen de cadena o establecimiento comercial,

seleccione una microempresa local o tome como referencia la empresa simulada y elabore un video de máximo 5 minutos, en el cual represente la realización del proceso con sus pasos.

Duración de la Actividad 10 Horas

Ambiente Requerido: Ambiente de Formación o empresa local
Materiales: Documentos en físico, computador portatil

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

4.1 Participar en la realización de Taller individual N. 1

Dar respuesta individualmente al Taller N 1 de la competencia
Duración de la Actividad 5 Horas

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Da respuesta a preguntas condidiones de seguridad en almacen, técnicas de seguridad y su aplicación **Evidencias de Desempeño** Participa activamente en la simulación de los procesos de revisión de las condiciones de seguridad e identificación de comportamientos de los clientes **Evidencias de Producto:** Presenta documento informe de una distribuidora y comercializadora simulada con la implementación de medidas de seguridad en el punto de venta según la política empresarial.	• Revisa el Lay out del almacén para los procedimientos relacionados con la apertura y cierre según la política empresarial ubicando los sitios de emergencia de acuerdo con las políticas de control y las técnicas de seguridad o vigilancia. • Aplica las técnicas de apoyo en casos de emergencia relacionadas con situaciones de incendio, comportamiento sospechoso de los clientes y atracos según normas y política empresarial. • Maneja los equipos de comunicaciones, centrales de radio, alarma, teléfonos de emergencia, pulsadores de atraco y elementos de alerta y otros dispositivos de seguridad en el punto de venta según manuales y política de la organización. • Comunica e informa en forma objetiva a las diferentes áreas y autoridades competentes resultados de apoyo a la seguridad en los puntos de venta y las	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas **Instrumentos de Evaluación:** Cuestionario - Taller Lista de chequeo **Técnica de evaluación:** Observación Estudio de casos

	novedades observadas según normas y procedimientos vigentes. • Aplica las normas y procedimientos para la revisión de cortesía y la identificación del personal interno en el punto de venta aplicando las técnicas de revisión de cortesía (Personas), comunicación no verbal y relaciones públicas de acuerdo con las diferentes características de los clientes y la política empresarial • Implementa las técnicas de observación y percepción tanto del cliente interno como del cliente externo de acuerdo con manuales y procedimientos establecidos por la organización. • Instaura denuncios y declaración de las diferentes novedades presentadas en el almacén según manuales y procedimientos definidos por la organización. • Establece los tipos de controles de inventarios frente a la seguridad según política empresarial aplicando las técnicas de verificación de entrada y salida de mercancías en el punto de venta según política empresarial.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Blindaje:** Protección de seguridad contra riesgos determinados.
- **Ciudadano:** Habitante de la ciudad, que como sujeto de derechos políticos y civiles.
- **Comunicación:** Diálogo e interacción permanente con los usuarios, vigilados y ciudadanos en general. **Confianza:** Hipótesis sobre la conducta futura del otro.
- **Control:** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.
- **Cultura:** Conjunto de las manifestaciones en que se expresa la efectividad del servicio.
- **Departamentos Seguridad:** Esquema de autoprotección que actúa al interior de una empresa u organización empresarial público o privado con el fin de proteger los bienes, instalaciones y personas.
- **Falta:** Infracción voluntaria o culposa de una norma, que puede ser castigada bien penal o administrativamente.

- **Guarda:** Persona que tiene a su cargo la custodia de bienes y personas.
- **Inspección:** Visita realizada a los servicios de vigilancia y seguridad priva con el fin de controlar su buen funcionamiento y cumplimiento de los requisitos de Ley.
- **Instalaciones y Medios:** sedes y sucursales o agencias, adecuados para el desarrollo de su objeto social, debidamente aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- **Notificación:** Documento en que consta la resolución comunicada.
- **Queja:** Información de un ciudadano sobre inconformidades relacionadas con acciones o transgresiones de un tercero esperando ser coadyuvado por el Estado en la normalización de una situación. Solicitud realizada por un ciudadano para resolver una inconformidad frente a actuaciones decisiones terceros.
- **Recurso de Reposición:** Derecho jurídico que le permite al afectado por una decisión administrativa, exponer sus argumentos frente a la institución que ha dado su fallo. Procede contra los autos de trámite que dicte el ponente y contra los interlocutorios dictados por las Salas del Consejo de Estado, o por los Tribunales, o por el Juez, cuando no sean susceptibles de apelación.
- **Rendición de Cuentas:** Obligación de los funcionarios del Estado, así como elemento comunicativo para de publicar e informar a los ciudadanos de las acciones, determinaciones y operaciones realizadas en ejercicio de los cargos durante un tiempo determinado.
- **Seguridad:** Mecanismo que asegura el buen funcionamiento, precaviendo que este falle, se frustre o se violente.
- **Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
- **Vigilancia:** Cuidado y atención exactas en las cosas que están a cargo de uno.
- **Vigilancia Fija:** Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.
- **Vigilancia Móvil:** Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.
- **Vigilante:** Persona contratada para guardar y proteger los bienes privados.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

BILBIOGRAFICOS

- Cigarruista Tobías, R. F. y Bottaro Castilla, H. R. (2016). Profesionales de seguridad: soluciones y tendencias. Editorial Seguridad y Defensa.
- Davila, A. M. (2018). El mall: políticas de espacio y clase social en los centros comerciales latinoamericanos. Universidad de los Andes.
- Guerrero Caicedo, M. (Ed.). (2014). Objetos públicos, espacios privados: usuarios y relaciones sociales en tres centros comerciales de Santiago de Cali. Editorial Universidad Icesi.
- González Nogales, L. (2013). El supervisor: de la seguridad privada. Editorial Seguridad y Defensa
- Klotler, P y Gary, A. (2007) *Marketing Versión para Latinoamérica*. México: Pearson Prentice Hall.

- Maciel Sosa, M. A. (2013). Comunicación o crisis: en la seguridad privada. Editorial Seguridad y Defensa.
- Mora, C. H. (2013). Manual del vigilante de seguridad. Tomo I. Alicante, ES: ECU. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
- Nierenberg, G. I., Calero, H. H., & Grayson, G. (2012). Cómo leer a una persona como un libro: aprende a observar el lenguaje corporal para saber lo que piensa la gente. Valencia, ES: Ediciones i. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
- Palomares, R. (2005). *Merchandising*. Teoría, práctica y estrategia. Barcelona: Gestión 2000
- Pérez Rodríguez, M. D. (Coord.). (2013). Seguridad en Centros Comerciales (2a. ed.). Editorial ICB.
- Torrente, R. D. (2015). Análisis de la seguridad privada. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
- The latest england news (2013). Riña pelea en supermercado de Carulla en Bogotá Maltrato a mujer por celador YouTube YouTube. [archivo de vídeo]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=uwbK-4JFtGg
- Fenalco Valle (s.f.) Décimo Quinto Censo Nacional de Mermas. Recuperado de http://www.fenalco.com.co/sites/default/files/MERMAS%202015_%20Final.pdf

Sitios web sugeridos para consulta:

- www.revistaialimentos.com.co
- www.logismarket.com
- www.sensormatic.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	William Suárez Navia	Instructor	CGTS	10 Abril 2014

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor	Wilmer Gonzalez Becerra	Instructor	CGTS	05/03/2024	Actualización