Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto:	1127333
Nombre proyecto:	OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y COMERCIALES EN UN
Tipo de proyecto:	DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto:	12
Estado del proyecto:	PUBLICADO
Tipo de formación:	TITULADA
Justificación:	El desarrollo de este proyecto permite a los micro y pequeños empresarios
Necesidad a solucionar:	Actualmente en Colombia se han aperturado gran cantidad de formatos

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	1
Nombre de la competencia:	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
Criterio de evaluación:	Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo. Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia. 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 según competencias ciudadanas. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. 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 según estándares de protección ambiental. Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. 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 teniendo en cuenta su proyecto de vida. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.
Conocimiento del proceso:	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 y

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con 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 del 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.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- 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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso 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
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.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios,

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
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.
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.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

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

· Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

· Profesional educación física, recreación y deportes.

· Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor: 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.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993374
Nombre de la actividad: DIAGNÓSTICAR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y OPERTIVAS DEL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416708
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416709
Nombre del resultado: 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.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416713
Nombre del resultado: ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416715
Nombre del resultado: REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 34893

Nombre de la competencia: FORMULAR LA ESTRATEGIA DE MERCHANDISING PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.

Criterio de evaluación: ANA LIZA LAS VARIABLES CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS DEL MERCADO RELACIONADAS CON EL
DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN Y SURTIDO EN LAS DIFERENTES FORMATOS
COMERCIALES CONSIDERANDO LOS PRODUCTOS, LA PROGRAMACIÓN, EL PRESUPUESTO ASIGNADO Y
LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
 IDENTIFICA LAS ZONAS DE EXHIBICIÓN, SU UBICACIÓN Y RENTABILIDAD DE ACUERDO CON LA
PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA Y LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
 REALIZA EL SURTIDO A PARTIR DE LAS DIMENSIONES, LAS ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN, EL
ESPACIO FÍSICO, LA DISPONIBILIDAD FINANCIERA, EL PERFIL SOCIOECONÓMICO Y EL VOLUMEN Y
CONCENTRACIÓN DE LA CATEGORÍA DE ACUERDO CON EL SEGMENTO DE MERCADO Y LAS
NECESIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES, EL TIPO DE FORMATO Y LA LÍNEA DE
PRODUCTOS, LA POLÍTICA DE EXHIBICIÓN Y OBJETIVOS COMERCIALES.
 MIDE LA RENTABILIDAD CONSIDERANDO LAS VARIABLES DE ÁREA DE EXHIBICIÓN, ROTACIÓN DE
PRODUCTO, RENDIMIENTO ECONÓMICO POR METRO CUADRADO DE EXHIBICIÓN, LOS ACUERDOS
COMERCIALES DE EXHIBICIÓN
 EVALÚA EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA EXHIBICIÓN EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE DINERO
EN PROPORCIÓN AL ÁREA DEL LOCAL Y LAS MODALIDADES DE EXPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN
LOS NIVELES Y ZONAS, LOS NUEVOS CLIENTES, LA PARTICIPACIÓN DE LA EXHIBICIÓN EN EL
VOLUMEN DE VENTAS Y EL RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN Y LA CANTIDAD DE REFERENCIAS A PARTIR
DE LA RELACIÓN VENTAS-SURTIDO Y EL RENDIMIENTO DEL ESPACIO.
 CALCULA LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN CONSIDERANDO EL PRECIO DE VENTA Y COMPRA,
CANTIDADES VENDIDAS Y COEFICIENTE DE RENTABILIDAD, EL NÚMERO DE

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

CLIENTES DE LA ZONA
DE INFLUENCIA, LA FRECUENCIA O NÚMERO DE VECES QUE UN CLIENTE COMPRA EN UN PERIODO
DE TIEMPO Y EL GASTO MEDIO DEL CLIENTE.

Conocimiento del proceso:

PROYECTAR LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL ÁREA DE VENTAS EN FUNCIÓN DE LA TOMA DE DECISIÓN
DE COMPRA POR PARTE DEL CONSUMIDOR.
 PROGRAMAR LA DISTRIBUCIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DEL PUNTO DE VENTA DEL LINEAL, DEL
SURTIDO Y DE LAS PRESENTACIONES DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS Y
CATEGORIZACIÓN ABC.
 SELECCIONAR LOS PRODUCTOS PARA LA EXHIBICIÓN DE ACUERDO AL TIPO DE EXHIBICIÓN, LOS
REQUERIMIENTOS DE LOS PROVEEDORES Y EL MERCADO Y RELACIONAR LOS PRODUCTOS QUE
PROVEEN UNA SOLUCIÓN COMPLETA A LAS NECESIDADES IMPORTANTES DEL CONSUMIDOR,
SELECCIONADAS Y ADMINISTRADAS.
 MANEJAR LA CATEGORÍA DE PRODUCTOS QUE LOS CONSUMIDORES PERCIBEN COMO
INTERRELACIONADOS PARA SATISFACER SUS NECESIDADES, ES CON BASE EN EL VOLUMEN E
IMPORTANCIA DE LA CATEGORÍA DENTRO DEL LOCAL
 CONSIDERAR LA PERMANENCIA, ESTACIONALIDAD Y LA PROMOCIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE
FORMAN LA OFERTA COMERCIAL PARA ELABORAR EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN EN EL PUNTO DE
VENTA.
 ESTABLECER LOS NIVELES O ZONAS DE EXPOSICIÓN Y LOS TIPOS DE IMPLANTACIÓN DE LOS
PRODUCTOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LA EXHIBICIÓN.
 DEFINIR LAS FECHAS DE APERTURA Y CIERRE, EL TIPO DE PRODUCTO, LA CANTIDAD CONVENIENTE DE
EXPOSICIÓN, LA FORMA Y LUGAR DE EXHIBICIÓN EN EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN.
 AJUSTAR EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN AL PRESUPUESTO Y TIPO DE EXHIBICIÓN ESTABLECIDO POR
LA ORGANIZACIÓN.
 ATENDER LAS PERSONAS QUE VAN LA EXHIBICIÓN Y LOS MUEBLES A UTILIZAR CONSIDERADOS EN LA
PROGRAMACIÓN DE LA EXHIBICIÓN.
 DEFINIR LA DURACIÓN, EL TIPO DE PRODUCTO, LA CANTIDAD CONVENIENTE DE EXPOSICIÓN, LA
FORMA Y LUGAR DE EXHIBICIÓN EN EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN.
 PROPONER LA DISPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN LAS GÓNDOLAS CUMPLIENDO LOS PRINCIPIOS Y
TÉCNICAS DEL MERCHANDISING.
 AGRUPAR LOS PRODUCTOS EN BLOQUES DE CATEGORÍAS Y MARCAS, CON SECTORES DESTACADOS
DE SUBCATEGORÍAS Y SEGMENTOS, PARA MEJORAR EL TRÁFICO Y MOTIVAR LA COMPRA.
 CONSIDERAR LOS OBJETIVOS DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL PARA DETERMINAR EL TIPO DE

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

EXHIBICIÓN A UTILIZAR.
 IDENTIFICAR LAS ÉPOCAS DEL AÑO Y LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES PARA FORMULAR LA
TÁCTICA COMERCIAL DE EXHIBICIÓN.
ESTABLECER LAS TÁCTICAS PROMOCIONALES DE LA EXHIBICIÓN A PARTIR DEL OBJETIVO DE LA
EXHIBICIÓN, LOS INDICADORES DE GESTIÓN, EL PRODUCTO ELEGIDO Y EL ESPACIO FÍSICO..
 CONSIDERAR EL IMÁN, GRADO DE ATRACCIÓN O IMPULSO DE COMPRA QUE UN PRODUCTO EJERZA
SOBRE EL CONSUMIDOR PARA FIJAR LAS TÁCTICAS COMERCIALES DE EXHIBICIÓN.
 TENER EN CUENTA LA DIRECCIÓN, LOCALIZACIÓN, VISIBILIDAD Y ATRACTIVO DE LOS PRODUCTOS EN
LOS LINEALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DE EXHIBICIÓN Y PRESENTACIÓN
DE LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA. VALORAR LOS NIVELES Y ZONAS DE EXHIBICIÓN PARA
MONTAR LA EXHIBICIÓN EN LOS DIFERENTES ESPACIOS DEL PUNTO DE VENTA.
 PAUTAR LA UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS, EL COLOR, LA ILUMINACIÓN, EL MATERIAL POP Y LA
CREATIVIDAD DE LA EXHIBICIÓN PARA LA FIJACIÓN DE ESTRATEGIAS.
 FIJAR LAS EXHIBICIONES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LA ROTACIÓN DE LOS
PRODUCTOS, LOS MÁRGENES, EL PRODUCTO LÍDER Y EL TIPO DE CONSUMIDOR
 VALORAR LAS ZONAS Y NIVELES DE EXPOSICIÓN CON EL FIN DE DETERMINAR LA UBICACIÓN Y
RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN.
 CALCULAR LOS INDICADORES EXHIBICIÓN VS ROTACIÓN PARA MEDIR LA CAPACIDAD DE REPOSICIÓN
Y EL STOCK EN GÓNDOLA.
 ABASTECER LOS PRODUCTOS EN EL MOMENTO REQUERIDO, EN EL LUGAR ADECUADO, EN LA
CANTIDAD PRECISA, AL PRECIO ESTABLECIDO PARA EL CONSUMIDOR Y EN CONDICIONES DE
CALIDAD.
 UTILIZAR LAS ESTANTERÍAS Y GÓNDOLAS, CON BASE EN EL ANÁLISIS DE VENTAS Y RENTABILIDAD EN
LOS PRODUCTOS EN UNA CATEGORÍA.
 DEFINIR LA POLÍTICA DE SURTIDO ACORDE CON EL SEGMENTO DE MERCADO Y LAS NECESIDADES Y
CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE FORMATO Y LA LÍNEA DE
PRODUCTOS.
 DISEÑAR LA POLÍTICA DE SURTIDO TENIENDO EN CUENTA LA RENTABILIDAD, EL ESPACIO, LA ROTACIÓN
DEL SURTIDO Y LAS DIMENSIONES DEL MISMO.
 HACER LA ESTRUCTURACIÓN DEL SURTIDO A PARTIR DEL ORDENAMIENTO DE LAS REFERENCIAS EN
GRUPOS Y NIVELES QUE PERMITEN SU IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN.
 ESTABLECER LAS DIMENSIONES DEL SURTIDO CON BASE EN LAS ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN, EL
ESPACIO FÍSICO, LA DISPONIBILIDAD FINANCIERA, EL PERFIL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 SELECCIONAR EL SURTIDO A PARTIR DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN Y OBJETIVOS
COMERCIALES CONSIDERAR LOS TIPOS DE PRODUCTOS, LA DIVERSIDAD DE PRODUCTOS Y LAS
MARCAS EN LA SELECCIÓN DE SURTIDO Y GESTIÓN DE STOCKS.
 CONSIDERAR LOS RESULTADOS SOBRE NUEVOS CLIENTES Y GRADO DE RECORDACIÓN DE PRODUCTOS
O MARCAS PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN.
 EVALUAR LA PARTICIPACIÓN DE LA EXHIBICIÓN EN EL VOLUMEN DE VENTAS PARA DETERMINAR LA
RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL PUNTO DE VENTA.
 MEDIR LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN EN FUNCIÓN DEL VOLUMEN DE VENTAS Y EL RETORNO
SOBRE LA INVERSIÓN.
 CALCULAR LOS METROS LINEALES DEDICADOS A LA CATEGORÍA Y A LA CANTIDAD DE REFERENCIAS A
PARTIR DE LA RELACIÓN VENTAS-SURTIDO Y DETERMINAR EL RENDIMIENTO DEL ESPACIO CON BASE
EN LOS MÁRGENES ARROJADOS POR LAS MARCAS EN UNA UNIDAD DE TIEMPO.
 MEDIR LA RENTABILIDAD DE LA SUPERFICIE DE VENTAS EN PROPORCIÓN CON LOS METROS
CUADRADOS DEL ESTABLECIMIENTO Y LA CANTIDAD DE DINERO EN PROPORCIÓN AL ÁREA DEL LOCAL
Y LAS MODALIDADES DE EXPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN LOS NIVELES Y ZONAS.
 CONSIDERAR LOS CRITERIOS COMO PRECIO DE VENTA Y COMPRA, CANTIDADES VENDIDAS Y COEFICIENTE DE RENTABILIDAD PARA EL CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD.
 CONSIDERAR EL NÚMERO DE CLIENTES DE LA ZONA DE INFLUENCIA, LA FRECUENCIA O NÚMERO DE
VECES QUE UN CLIENTE COMPRA EN UN PERIODO DE TIEMPO Y EL GASTO MEDIO DEL CLIENTE
PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN.
 CALCULAR LOS ÍNDICES DE CANIBALISMO PARA MEDIR LA INCIDENCIA DE UNA MARCA EN LA

Conocimiento del concepto:

FORMATOS COMERCIALES: TIPO: HIPERMERCADOS, TIENDAS, ALMACENES, SUPERMERCADOS,
CASH CARRY
 CLIENTES: CARACTERÍSTICAS, SEGMENTOS DE MERCADO
 PRODUCTOS: CATEGORÍAS Y FAMILIAS, PROPIEDADES O ATRIBUTOS: CARÁCTER PERECEDERO,
VOLUMEN, GRADO DE ESTANDARIZACIÓN, EXIGENCIAS DEL SERVICIO Y EL VALOR POR UNIDAD,
UBICACIÓN DE ACUERDO A: ROTACIÓN, MARGEN, SEGURIDAD, STOCK, FORMA, VISUALIZACIÓN
CATEGORÍAS , CLASIFICACIÓN PARA EXHIBICIÓN: FAMILIAS, FABRICANTES, MARCAS, FORMATOS Y
COLORES
 CATEGORÍAS: ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN, CATEGORIZACIÓN ABC
 LOS CÓDIGOS EAN/UCC DE UNIDADES DE CONSUMO Y DE UNIDADES DE EXPEDICIÓN
 FORMAS DE DECISIÓN DE COMPRA: IMPULSIVA Y RACIONAL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  INDICADORES GMROS BRUTO Y NMROS NETO
 TÉCNICAS DE PROGRAMACIÓN:
 SECUENCIA FACING O CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE COSTOS
 PRESUPUESTOS
 UMBRAL DE PERCEPCIÓN
 EXHIBICIÓN: RECURSOS DE APOYO, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN, TIPOS DE
EXHIBICIÓN: NIVELES Y ZONAS, TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN, TIPOS DE IMPLANTACIÓN: VERTICAL,
HORIZONTAL Y MIXTA, FORMAS DE IMPLANTACIÓN: MALLA, CRUZADA Y VRAC, NIVELES DE
UBICACIÓN DE PRODUCTOS: SUPERIOR, MEDIO SUPERIOR, MEDIO INFERIOR, INFERIOR , ZONAS,
PROGRAMACIÓN DE EXHIBICIONES, OBJETIVOS COMERCIALES, TIPOS DE MERCHANDISING, STOCK
DE INVENTARIOS, MATERIAL POP.
 SURTIDO: DIMENSIONES DEL SURTIDO: AMPLITUD, ANCHURA, PROFUNDIDAD Y COHERENCIA.
NIVELES DE SURTIDO: DEPARTAMENTOS, SECCIONES, CATEGORÍAS, FAMILIAS, SUBFAMILIAR Y
REFERENCIAS
 CRITERIOS SUBJETIVOS DEL SURTIDO: PERCEPCIÓN, VISUALIZACIÓN, ESENCIABILIDAD Y RENTABILIDAD
 ROTACIÓN DEL SURTIDO
 PLANOGRAMAS
 NIVELES DE UBICACIÓN DE PRODUCTOS: SUPERIOR, MEDIO SUPERIOR, MEDIO INFERIOR E INFERIOR
 ZONAS: A,B,C.
 RENDIMIENTO DEL LINEAL, SENSIBILIDAD LINEAL
 MARGEN Y BENEFICIO BRUTO Y NETO VS MTS2 DE EXHIBICIÓN
 ÍNDICES DE CANIBALISMO
 RENTABILIDAD: MÉTODO DE CÁLCULO, ÍNDICES DE RENTABILIDAD, POR CATEGORÍAS,
PRODUCTIVIDAD DE LA CATEGORÍA.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993374
Nombre de la actividad: DIAGNÓSTICAR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y OPERTIVAS DEL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416746
Nombre del resultado: 02DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDODE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35255

Nombre de la competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

Criterio de evaluación: IDENTIFICA LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE
LA ORGANIZACIÓN
 INFORMA A LOS CLIENTES SOBRE LA POLÍTICA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
 INTERPRETA LOS MANUALES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
 INTERPRETA LA POLÍTICA DE CALIDAD EN RELACIÓN CON LA TRAZABILIDAD Y EL ASEGURAMIENTO DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
 APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON
LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EL MANEJO DE SITUACIONES DE SERVICIO SEGÚN ACUERDOS
DE NEGOCIACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO.
 INTERACTÚA EN LOS DIFERENTES CONTEXTOS Y CON LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS CON
LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN.
 RESUELVE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO AL CLIENTE.

Conocimiento del proceso: DESARROLLAR LA ACTITUDES DE SERVICIO DE ACUERDO CON AL MISIÓN Y VISIÓN CORPORATIVA DE
LA EMPRESA.
 IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTERLOCUTORES DE ACUERDO CON LOS FACTORES DE
SEGMENTACIÓN.
 APLICAR LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN PRESENTADA.
 REALIZAR LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON EL MEDIO UTILIZADO.
 ESCUCHAR LOS MENSAJES APLICANDO TÉCNICAS PARA ESCUCHAR.
 ESTABLECER LOS RANGOS DE PERSONALIDAD DE ACUERDO CON LOS MODELOS SICOLÓGICOS
EXISTENTES.
 REALIZAR LAS RELACIONES DE SERVICIO CON LOS CLIENTES CUMPLIENDO LOS PROTOCOLOS DE LA
ORGANIZACIÓN.
 APLICAR LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LA PERSONALIDAD DEL CLIENTE Y
DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.
 DESARROLLAR LA INTER RELACIÓN CON LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE
CORTESÍA EXISTENTES.
 ATENDER LAS SITUACIONES DE SERVICIO DE LOS CLIENTES DENTRO DE LOS PLAZOS Y TIEMPOS
ESTABLECIDOS.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DE ACUERDO CON PROCESO Y
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA EMPRESA.
 RESOLVER LAS SITUACIONES DE SERVICIO FRENTE A LOS CLIENTES SEGÚN POLÍTICAS DE
TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.
 SOLUCIONAR LAS INQUIETUDES Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS
REQUERIMIENTOS.
 IDENTIFICAR LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO Y SUS NIVELES DE RESPONSABILIDAD DE ACUERDO
CON ETAPAS DEL PROCESO
 CONCRETAR LAS SITUACIONES DE CONFLICTO APLICANDO TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
 RESPONDER AL TIPO DE SITUACIÓN PRESENTADA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA
ORGANIZACIÓN.
 ANALIZAR LAS CAUSAS DE LA SITUACIÓN PRESENTADA DE ACUERDO CON LOS ANTECEDENTES Y
REGISTROS EXISTENTES.
 REVISAR LOS EVENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
 ANALIZAR LAS SITUACIONES DE SERVICIO A PARTIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O
SERVICIO.
 EVALUAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LOS CLIENTES CON BASE EN LOS INDICADORES DE
SERVICIO.
CONSULTAR LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS
REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.
 ENTREGAR INFORMACIÓN A LOS CLIENTES QUE RESPONDA A LAS ACCIONES DEL PLAN DE
MERCADEO DE LA EMPRESA.
 ENTREGAR LA INFORMACIÓN PERTINENTE A CLIENTES DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y
PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
 SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS
PORTAFOLIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
 CONTACTAR LOS CLIENTES CON LAS PERSONAS SOLICITADAS EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO
CON LA PROGRAMACIÓN.
 IDENTIFICAR EL CANAL DE COMUNICACIÓN SE ACUERDO CON LOS REQUERIRNIENTOS DE LOS
CLIENTES.
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON ORIENTACIONES
Y PROCEDIMIENTOS.
 APOYAR AL INFORMACIÓN CON CLIENTES APOYÁNDOSE EN LAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS
ESTABLECIDAS POR AL EMPRESA.
 PROPORCIONAR EL MATERIAL INFORMATIVO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS
DE LA ORGANIZACIÓN.
 SOLICITAR LA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES SEGÚN

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.
 UTILIZAR EL UNIFORME Y LOS GUANTES DESECHABLES PARA MANIPULAR PRODUCTOS
ALIMENTICIOS.

Conocimiento del concepto:

MISIÓN Y VISIÓN CORPORATIVA
 POLÍTICAS DE SERVICIO.
 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN
 DIAGRAMAS DE FLUJO.
 ETAPAS DE PLANEACIÓN.
 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOS DE PROCESOS.
 PROTOCOLOS DE SERVICIO.
 PORTAFOLIO: CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.
 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.
 TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE
 TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN, FACTORES DE SEGMENTACIÓN
 MODELOS SICOLÓGICOS DE COMPORTAMIENTO HUMANO.
 PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO HUMANO.
 FACTORES CULTURALES.
 TIPOS DE RELACIONES FORMALES E INFORMALES.
 RELACIONES INTERPERSONALES.
 TÉCNICAS PARA SABER ESCUCHAR.
 PERFILES DE INTERLOCUTORES.
 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
 BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN
 NORMAS DE CORTESÍA.
 TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
 MANEJO DE GUIONES Y CATÁLOGOS, FOLLETOS Y FORMULARIOS.
 OPERACIONES BÁSICAS.
 SITUACIONES DE SERVICIO. PROVEEDORES DE SERVICIO. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN DEL
SERVICIO.
 ESTÁNDARES DE SERVICIO: TIEMPOS, CUMPLIMIENTO, SATISFACCIÓN.
QUEJAS Y RECLAMOS.
 PROGRAMACIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES.
 INDICADORES DE RESPUESTA EN EL SERVICIO.
 REGISTROS DE INFORMACIÓN.
 FLUJOS DE INFORMACIÓN
 FUENTES DE INFORMACIÓN
 TIPOS DE INFORMACIÓN.
 UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN.
 BUENAS PRÁCTICAS DE DOCUMENTACIÓN.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993374
Nombre de la actividad: DIAGNÓSTICAR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y OPERTIVAS DEL
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416762
Nombre del resultado: 01 INTERPRETAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DELSERVICIO AL CLIENTE, TOMANDO COMO REFERENTE LOS MANUALES, PROTOCOLOS YPORTAFOLIOS DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

Criterio de evaluación:
Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
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 según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. 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 según estándares de protección ambiental. Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. 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 teniendo en cuenta su proyecto de vida. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.
Conocimiento del proceso:	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 y sustentable.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con 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 del 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.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- 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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso 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
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.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
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.
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.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

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

· Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

· Profesional educación física, recreación y deportes.

· Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor:

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.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993375
Nombre de la actividad: CONTEXTUALIZAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SEGÚN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416704
Nombre del resultado: ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416705
Nombre del resultado: 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
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416706
Nombre del resultado: IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 416707
Nombre del resultado: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416714
Nombre del resultado: CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226

Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

Criterio 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.

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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

Conocimiento del concepto:

* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil 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.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416616
Nombre del resultado: ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416617
Nombre del resultado: ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416618
Nombre del resultado: LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416619
Nombre del resultado: COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2765

Nombre de la competencia: EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.

Criterio de evaluación: PREPARA EJERCICIOS DE OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES DE
VERIFICACIÓN DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS OBJETOS EN EL ALMACÉN, BODEGA Y CENTRO
DE DISTRIBUCIÓN
 ORGANIZA LA ENTRADA Y SALIDA DE LA MERCANCÍA SEGÚN ORDENES DE DESPACHO Y RECIBO
ACORDES A LA PROGRAMACIÓN DE RECIBOS Y DESPACHOS SEGÚN POLÍTICAS DE LOGÍSTICA.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

 APLICA LOS CONTROLES A LOS OBJETOS QUE INGRESAN Y SALEN APOYADOS CON EQUIPOS Y
TECNOLOGÍAS SEGÚN LAS POLÍTICAS Y LOS PROGRAMAS DE RECIBO Y DESPACHO DE LAS
MERCANCÍAS.
 CLASIFICA LA MERCANCÍA QUE ENTRA Y SALE ACORDES A ZONAS DE UBICACIÓN, RUTAS,
CLIENTES Y ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE
SELECCIONA LAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LOS
OBJETOS PARA GARANTIZAR CON RESPONSABILIDAD LOS PROCESOS DE ALISTAMIENTO Y REGISTRO
DE LA MERCANCÍA.
 REVISA LA LECTURA DE LA CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA
ESTABLECIDO PARA LOS PROCESOS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS.
 APLICA R LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EXTRACCIÓN DE OBJETOS DURANTE E EL RECIBO Y
DESPACHO DE LOS OBJETOS SEGÚN LAS NORMAS DE SEGURIDAD
 REALIZA EN FORMA METÓDICA LOS DIFERENTES TIPOS DE ARMADOS DE PEDIDOS EN LOS
PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE LOS OBJETOS DE ACUERDO A LAS SOLICITUDES Y REQUISICIONES
 DESARROLLA TÉCNICAS DE APLICACIÓN DE LA ROTULACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS OBJETOS EN LOS
PROCESOS DE RECIBO Y DESPACHO EN FORMA CUIDADOSA DE ACUERDO CON LAS
INSTRUCCIONES SEÑALADAS Y NORMAS INTERNACIONALES.
 EMPLEA LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE SISTEMAS Y TÉCNICAS DE MANEJO DE
COMPUTADORES EN EL PROCESO DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS
INSTRUCCIONES SEÑALADAS.
 DILIGENCIA LOS DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL PARA EL RECIBO Y ENTREGA DE
OBJETOS SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
 OPERA LOS EQUIPOS DEL SISTEMA P.O.S (LECTORES ÓPTICOS DE BARRAS) EN EL MANEJO DE LA
INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS OBJETOS EN FORMA
AUTÓNOMA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES SEÑALADAS
 APLICA EL INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS Y LA RESPUESTA EFICIENTE AL CONSUMIDOR
(E.C.R), EN EL RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS SEGÚN EL PROCEDIMIENTO SEÑALADO.
 INTERPRETA LAS DISCREPANCIAS DE MERCANCÍA ALMACENADA PARA REALIZAR REPOSICIÓN
SEGÚN POLÍTICAS DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO
 RECONOCE LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA ATENDER LOS RECLAMOS DE LOS CLIENTES
SEGÚN LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO.
 IDENTIFICA EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LO

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	OBJETOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.  APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO DE LAS DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES.
Conocimiento del proceso:	EFECTUAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA POR LA ORGANIZACIÓN  INSPECCIONAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS DOCUMENTOS  CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES DEL RECIBO Y SALIDA DE LOS OBJETOS SEGÚN LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS Y REGISTRADOS  VERIFICAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y FÍSICAMENTE  CLASIFICAR LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS SEGÚN CLIENTES, PROCESOS O UNIDADES DE NEGOCIO  CLASIFICAR LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS SEGÚN CLIENTES, PROCESOS O UNIDADES DE NEGOCIO. REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS OBJETOS EN LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL SEÑALADOS, Y EN LOS INVENTARIOS  REPORTAR LOS REGISTROS DE RECIBO Y SALIDA DE LOS OBJETOS A TRAVÉS DE LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN  INFORMAR Y REPORTAR LAS INCONSISTENCIAS PRESENTADOS EN EL RECIBO Y ENTREGA DE OBJETOS ES INFORMADA EN LOS INSTRUMENTOS SEÑALADOS POR LA ORGANIZACIÓN Y A LA RESPECTIVA ÁREA  ROTULAR O ETIQUETAR LOS OBJETOS RECIBIDOS SEGÚN INSTRUCCIONES ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN A NIVEL INTERNO  TRAMITAR LAS DEVOLUCIONES DE LOS OBJETOS, QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ENTRE LAS PARTES EN UN PERIODO DE TIEMPO DETERMINADO.  VERIFICAR LOS OBJETOS DEVUELTOS Y DESCARGADOS EN EL SISTEMAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS  DEVOLVER LOS OBJETOS QUE NO CUMPLEN LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD AL ÁREA O PROCESO RESPECTIVO.  ATENDER LOS RECLAMOS DE LOS DIFERENTES CLIENTES SOBRE DEVOLUCIONES DE LOS OBJETOS CUMPLIENDO LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y DANDO UNA RESPUESTA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO.  REALIZAR LAS DEVOLUCIONES DE ACUERDO A LOS PROCESOS Y TRÁMITES ESTABLECIDOS  ALISTAR LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA LAS UNIDADES DE EMPAQUE CONTAMINACIÓN, CARACTERÍSTICAS , NATURALEZA Y GRADO DE CONTAMINACIÓN

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

CODIFICACIÓN, CATEGORÍA Y NORMAS
DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
 EXTRAER LOS OBJETOS APLICANDO LOS DIFERENTES MÉTODOS DE PEDIDO, POR SECTOR, MÚLTIPLE,
PLURISECTORIAL
 ARMAR LOS OBJETOS SEGÚN LA SOLICITUD DEL PEDIDO O REQUISICIÓN DEL CLIENTE
 REVISAR LOS PEDIDOS A FIN DE QUE CORRESPONDAN CON LA DOCUMENTACIÓN QUE LOS
AMPARA PARA SU ENTREGA
 PREPARAR LOS PEDIDOS DE ACUERDO A LOS MÉTODOS Y TIPOS DE EXTRACCIÓN
 CLASIFICAR LOS OBJETOS SEGÚN RUTAS DE REPARTO, ZONA GEOGRÁFICAS, TRANSPORTISTAS,
CLIENTES Y FAMILIA DE PRODUCTOS
 MARCAR LOS OBJETOS ALISTADOS SEGÚN ESTIPULACIONES
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS ALISTADOS EN EL INSTRUMENTO SEÑALADO POR LA
ORGANIZACIÓN
 COLOCAR EL PEDIDO EN LUGAR Y TIEMPO ESTABLECIDO.

Conocimiento del concepto:

CARGA, NATURALEZA DE LOS OBJETOS, CARACTERÍSTICAS DE LOS OBJETOS., FÍSICAS QUÍMICAS,
MECÁNICAS TÉRMICAS
 OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS.
 MANEJO DE MEDIDAS: PESO, VOLUMEN, DENSIDAD, LONGITUD
 PROGRAMACIÓN DE RECIBOS Y DESPACHOS (C)
 TIPOS DE DOCUMENTO DE RECIBO Y DE ENTREGA (A)
 TIPOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL.
 TIPOS DE ALMACENAMIENTO
 FLUJOS DE ENTRADA Y SALIDA
 MANIPULACIÓN DE LOS OBJETOS.
 LOCALIZACIÓN Y ZONAS.
ZONIFICACIÓN ABC, RECEPCIÓN Y CONTROL, STOCK RESERVA, PICKING PACKING
SALIDA Y VERIFICACIÓN, OFICINAS Y SERVICIOS, OTRAS ZONAS
 ORDEN DE COMPRA O PEDIDO
 REQUISICIONES O SOLICITUDES DE OBJETOS
 CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTE
 ACUERDOS COMERCIALES ENTRE CLIENTES Y PROVEEDORES
 ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS OBJETOS
 POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE
 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL. CONTEO, MUESTREO, OBSERVACIÓN, RELACIÓN PESO
VOLUMEN.
 TRÁMITE DE DEVOLUCIONES. REGISTRO DE DEVOLUCIÓN REPOSICIÓN DE MERCANCÍA.
 TIPOS DE ESTANTERÍAS
LIGERAS, DINÁMICAS, CARRUSEL, PATEMOSTER, TRANSELEVADORES
 TIPOS DE EXTRACCIÓN
EXTRACCIÓN EN ALTURA
PICKING A NIVEL DE SUELO, UBICACIÓN EN ALTURA Y PICKING A BAJO NIVEL, PICKING A MEDIO NIVEL,
PICKING ALTO NIVEL
 FORMAS DE EXTRACCIÓN DE OBJETOS. MANUAL, MECANIZADO,

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: AUTOMÁTICO
 MÉTODOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS
POR SISTEMAS. POR TIPO DE EXTRACCIÓN. POR MOVIMIENTOS Y CIRCUITOS
 TIPOS DE ARMADOS DE PEDIDOS.
POR PEDIDO, EN BLOQUE, BLOQUE MANUAL. SEGURIDAD INDUSTRIAL.
 MANEJO DE COMPUTADORAS. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE SISTEMAS
 TÉCNICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN DE RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS.
 MANEJO DE OBJETOS Y CÓDIGO DE BARRAS.
CONCEPTUALIZACIÓN, TIPOS DE CÓDIGO Y SIMBOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS DEL CÓDIGO DE
BARRAS, TIPOS DE IMPRESIÓN: IMPRESIÓN DE FILM MASTER
 CODIFICACIÓN DE LOS OBJETOS. RADIO FRECUENCIA.
 CÓDIGO DE BARRAS
 LECTORES ÓPTICOS, LECTOR DE LÁPIZ, LECTOR PORTÁTIL C.C.D, LECTOR PORTÁTIL LÁSER, LECTOR
FIJO DE MESA, LECTOR FIJO C.C.D., LECTOR FIJO LÁSER
 INTERNET, NAVEGACIÓN, PÁGINA WEB, BÚSQUEDA
 EDI.
DEFINICIÓN, COMPONENTES, APLICACIONES, FORMATOS, SOFTWARE
 E.C.R.
ASPECTOS LOGÍSTICOS. REABASTECIMIENTO CONTINUO. ASPECTOS COMERCIALES.
 SURTIDO EFICIENTE. PROMOCIÓN EFICIENTE.
 INTRODUCCIÓN EFICIENTE DE NUEVOS PRODUCTOS.
 BENEFICIOS. REQUERIMIENTOS
 MANEJO ADMINISTRATIVO
 TÉCNICAS PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS.
 HERRAMIENTAS BÁSICAS Y DE SISTEMAS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416698
Nombre del resultado: 03 PREPARAR LOS PEDIDOS APLICANDO LOS DIFERENTES MÉTODOS DE EXTRACCIÓNAPOYADOS CON LOS DIFERENTES EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CONEL FIN DE DAR RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y SOLICITUDES DE LOSCLIENTES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226

Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

Criterio 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.

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

Conocimiento del concepto:
* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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 progresive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nous.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil 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.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416700
Nombre del resultado: COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 416701
Nombre del resultado: REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416702
Nombre del resultado: COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

Criterio de evaluación:
Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
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 según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
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 según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	naturaleza del problema. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. 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 según estándares de protección ambiental. Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. 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 teniendo en cuenta su proyecto de vida. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.
Conocimiento del proceso:	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 y sustentable. Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa. Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con 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 del 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.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- 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
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso 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
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.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
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.
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.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

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

· Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

· Profesional educación física, recreación y deportes.

· Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Experiencia Laboral:

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor: 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.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416710
Nombre del resultado: DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416716
Nombre del resultado: INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 34893

Nombre de la competencia: FORMULAR LA ESTRATEGIA DE MERCHANDISING PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.

Criterio de evaluación: ANA LIZA LAS VARIABLES CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS DEL MERCADO RELACIONADAS CON EL
DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN Y SURTIDO EN LAS DIFERENTES FORMATOS
COMERCIALES CONSIDERANDO LOS PRODUCTOS, LA PROGRAMACIÓN, EL PRESUPUESTO ASIGNADO Y

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.  IDENTIFICA LAS ZONAS DE EXHIBICIÓN, SU UBICACIÓN Y RENTABILIDAD DE ACUERDO CON LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA Y LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.  REALIZA EL SURTIDO A PARTIR DE LAS DIMENSIONES, LAS ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN, EL ESPACIO FÍSICO, LA DISPONIBILIDAD FINANCIERA, EL PERFIL SOCIOECONÓMICO Y EL VOLUMEN Y CONCENTRACIÓN DE LA CATEGORÍA DE ACUERDO CON EL SEGMENTO DE MERCADO Y LAS NECESIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES, EL TIPO DE FORMATO Y LA LÍNEA DE PRODUCTOS, LA POLÍTICA DE EXHIBICIÓN Y OBJETIVOS COMERCIALES.  MIDE LA RENTABILIDAD CONSIDERANDO LAS VARIABLES DE ÁREA DE EXHIBICIÓN, ROTACIÓN DE PRODUCTO, RENDIMIENTO ECONÓMICO POR METRO CUADRADO DE EXHIBICIÓN, LOS ACUERDOS COMERCIALES DE EXHIBICIÓN  EVALÚA EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA EXHIBICIÓN EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE DINERO EN PROPORCIÓN AL ÁREA DEL LOCAL Y LAS MODALIDADES DE EXPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN LOS NIVELES Y ZONAS, LOS NUEVOS CLIENTES, LA PARTICIPACIÓN DE LA EXHIBICIÓN EN EL VOLUMEN DE VENTAS Y EL RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN Y LA CANTIDAD DE REFERENCIAS A PARTIR DE LA RELACIÓN VENTAS-SURTIDO Y EL RENDIMIENTO DEL ESPACIO.  CALCULA LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN CONSIDERANDO EL PRECIO DE VENTA Y COMPRA, CANTIDADES VENDIDAS Y COEFICIENTE DE RENTABILIDAD, EL NÚMERO DE CLIENTES DE LA ZONA DE INFLUENCIA, LA FRECUENCIA O NÚMERO DE VECES QUE UN CLIENTE COMPRA EN UN PERIODO DE TIEMPO Y EL GASTO MEDIO DEL CLIENTE.
Conocimiento del proceso:	PROYECTAR LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL ÁREA DE VENTAS EN FUNCIÓN DE LA TOMA DE DECISIÓN DE COMPRA POR PARTE DEL CONSUMIDOR.  PROGRAMAR LA DISTRIBUCIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DEL PUNTO DE VENTA DEL LINEAL, DEL SURTIDO Y DE LAS PRESENTACIONES DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS Y CATEGORIZACIÓN ABC.  SELECCIONAR LOS PRODUCTOS PARA LA EXHIBICIÓN DE ACUERDO AL TIPO DE EXHIBICIÓN, LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PROVEEDORES Y EL MERCADO Y RELACIONAR LOS PRODUCTOS QUE PROVEEN UNA SOLUCIÓN COMPLETA A LAS NECESIDADES IMPORTANTES DEL CONSUMIDOR, SELECCIONADAS Y ADMINISTRADAS.  MANEJAR LA CATEGORÍA DE PRODUCTOS QUE LOS CONSUMIDORES PERCIBEN COMO INTERRELACIONADOS PARA SATISFACER SUS NECESIDADES, ES CON BASE EN EL VOLUMEN E IMPORTANCIA DE LA CATEGORÍA DENTRO DEL LOCAL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 CONSIDERAR LA PERMANENCIA, ESTACIONALIDAD Y LA PROMOCIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE
FORMAN LA OFERTA COMERCIAL PARA ELABORAR EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN EN EL PUNTO DE
VENTA.
 ESTABLECER LOS NIVELES O ZONAS DE EXPOSICIÓN Y LOS TIPOS DE IMPLANTACIÓN DE LOS
PRODUCTOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LA EXHIBICIÓN.
 DEFINIR LAS FECHAS DE APERTURA Y CIERRE, EL TIPO DE PRODUCTO, LA CANTIDAD CONVENIENTE DE
EXPOSICIÓN, LA FORMA Y LUGAR DE EXHIBICIÓN EN EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN.
 AJUSTAR EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN AL PRESUPUESTO Y TIPO DE EXHIBICIÓN ESTABLECIDO POR
LA ORGANIZACIÓN.
 ATENDER LAS PERSONAS QUE VAN LA EXHIBICIÓN Y LOS MUEBLES A UTILIZAR CONSIDERADOS EN LA
PROGRAMACIÓN DE LA EXHIBICIÓN.
 DEFINIR LA DURACIÓN, EL TIPO DE PRODUCTO, LA CANTIDAD CONVENIENTE DE EXPOSICIÓN, LA
FORMA Y LUGAR DE EXHIBICIÓN EN EL PROGRAMA DE EXHIBICIÓN.
 PROPONER LA DISPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN LAS GÓNDOLAS CUMPLIENDO LOS PRINCIPIOS Y
TÉCNICAS DEL MERCHANDISING.
 AGRUPAR LOS PRODUCTOS EN BLOQUES DE CATEGORÍAS Y MARCAS, CON SECTORES DESTACADOS
DE SUBCATEGORÍAS Y SEGMENTOS, PARA MEJORAR EL TRÁFICO Y MOTIVAR LA COMPRA.
 CONSIDERAR LOS OBJETIVOS DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL PARA DETERMINAR EL TIPO DE
EXHIBICIÓN A UTILIZAR.
 IDENTIFICAR LAS ÉPOCAS DEL AÑO Y LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES PARA FORMULAR LA
TÁCTICA COMERCIAL DE EXHIBICIÓN.
ESTABLECER LAS TÁCTICAS PROMOCIONALES DE LA EXHIBICIÓN A PARTIR DEL OBJETIVO DE LA
EXHIBICIÓN, LOS INDICADORES DE GESTIÓN, EL PRODUCTO ELEGIDO Y EL ESPACIO FÍSICO..
 CONSIDERAR EL IMÁN, GRADO DE ATRACCIÓN O IMPULSO DE COMPRA QUE UN PRODUCTO EJERZA
SOBRE EL CONSUMIDOR PARA FIJAR LAS TÁCTICAS COMERCIALES DE EXHIBICIÓN.
 TENER EN CUENTA LA DIRECCIÓN, LOCALIZACIÓN, VISIBILIDAD Y ATRACTIVO DE LOS PRODUCTOS EN
LOS LINEALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DE EXHIBICIÓN Y PRESENTACIÓN
DE LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA. VALORAR LOS NIVELES Y ZONAS DE EXHIBICIÓN PARA
MONTAR LA EXHIBICIÓN EN LOS DIFERENTES ESPACIOS DEL PUNTO DE VENTA.
 PAUTAR LA UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS, EL COLOR, LA ILUMINACIÓN, EL MATERIAL POP Y LA
CREATIVIDAD DE LA EXHIBICIÓN PARA LA FIJACIÓN DE ESTRATEGIAS.
 FIJAR LAS EXHIBICIONES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LA ROTACIÓN DE LOS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 VALORAR LAS ZONAS Y NIVELES DE EXPOSICIÓN CON EL FIN DE DETERMINAR LA UBICACIÓN Y
RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN.
 CALCULAR LOS INDICADORES EXHIBICIÓN VS ROTACIÓN PARA MEDIR LA CAPACIDAD DE REPOSICIÓN
Y EL STOCK EN GÓNDOLA.
 ABASTECER LOS PRODUCTOS EN EL MOMENTO REQUERIDO, EN EL LUGAR ADECUADO, EN LA
CANTIDAD PRECISA, AL PRECIO ESTABLECIDO PARA EL CONSUMIDOR Y EN CONDICIONES DE
CALIDAD.
 UTILIZAR LAS ESTANTERÍAS Y GÓNDOLAS, CON BASE EN EL ANÁLISIS DE VENTAS Y RENTABILIDAD EN
LOS PRODUCTOS EN UNA CATEGORÍA.
 DEFINIR LA POLÍTICA DE SURTIDO ACORDE CON EL SEGMENTO DE MERCADO Y LAS NECESIDADES Y
CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE FORMATO Y LA LÍNEA DE
PRODUCTOS.
 DISEÑAR LA POLÍTICA DE SURTIDO TENIENDO EN CUENTA LA RENTABILIDAD, EL ESPACIO, LA ROTACIÓN
DEL SURTIDO Y LAS DIMENSIONES DEL MISMO.
 HACER LA ESTRUCTURACIÓN DEL SURTIDO A PARTIR DEL ORDENAMIENTO DE LAS REFERENCIAS EN
GRUPOS Y NIVELES QUE PERMITEN SU IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN.
 ESTABLECER LAS DIMENSIONES DEL SURTIDO CON BASE EN LAS ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN, EL
ESPACIO FÍSICO, LA DISPONIBILIDAD FINANCIERA, EL PERFIL SOCIOECONÓMICO Y EL VOLUMEN Y
CONCENTRACIÓN DE LA CATEGORÍA.
 SELECCIONAR EL SURTIDO A PARTIR DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN Y OBJETIVOS
COMERCIALES CONSIDERAR LOS TIPOS DE PRODUCTOS, LA DIVERSIDAD DE PRODUCTOS Y LAS
MARCAS EN LA SELECCIÓN DE SURTIDO Y GESTIÓN DE STOCKS.
 CONSIDERAR LOS RESULTADOS SOBRE NUEVOS CLIENTES Y GRADO DE RECORDACIÓN DE PRODUCTOS
O MARCAS PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN.
 EVALUAR LA PARTICIPACIÓN DE LA EXHIBICIÓN EN EL VOLUMEN DE VENTAS PARA DETERMINAR LA
RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL PUNTO DE VENTA.
 MEDIR LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN EN FUNCIÓN DEL VOLUMEN DE VENTAS Y EL RETORNO
SOBRE LA INVERSIÓN.
 CALCULAR LOS METROS LINEALES DEDICADOS A LA CATEGORÍA Y A LA CANTIDAD DE REFERENCIAS A
PARTIR DE LA RELACIÓN VENTAS-SURTIDO Y DETERMINAR EL RENDIMIENTO DEL ESPACIO CON BASE
EN LOS MÁRGENES ARROJADOS POR LAS MARCAS EN UNA UNIDAD DE TIEMPO.
 MEDIR LA RENTABILIDAD DE LA SUPERFICIE DE VENTAS EN PROPORCIÓN CON LOS METROS
CUADRADOS DEL ESTABLECIMIENTO Y LA CANTIDAD DE DINERO EN PROPORCIÓN AL ÁREA DEL LOCAL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ZONAS.
 CONSIDERAR LOS CRITERIOS COMO PRECIO DE VENTA Y COMPRA, CANTIDADES VENDIDAS Y COEFICIENTE DE RENTABILIDAD PARA EL CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD.
 CONSIDERAR EL NÚMERO DE CLIENTES DE LA ZONA DE INFLUENCIA, LA FRECUENCIA O NÚMERO DE
VECES QUE UN CLIENTE COMPRA EN UN PERIODO DE TIEMPO Y EL GASTO MEDIO DEL CLIENTE
PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD DE LA EXHIBICIÓN.
 CALCULAR LOS ÍNDICES DE CANIBALISMO PARA MEDIR LA INCIDENCIA DE UNA MARCA EN LA
EXHIBICIÓN.

Conocimiento del concepto:

FORMATOS COMERCIALES: TIPO: HIPERMERCADOS, TIENDAS, ALMACENES, SUPERMERCADOS,
CASH CARRY
 CLIENTES: CARACTERÍSTICAS, SEGMENTOS DE MERCADO
 PRODUCTOS: CATEGORÍAS Y FAMILIAS, PROPIEDADES O ATRIBUTOS: CARÁCTER PERECEDERO,
VOLUMEN, GRADO DE ESTANDARIZACIÓN, EXIGENCIAS DEL SERVICIO Y EL VALOR POR UNIDAD,
UBICACIÓN DE ACUERDO A: ROTACIÓN, MARGEN, SEGURIDAD, STOCK, FORMA, VISUALIZACIÓN
CATEGORÍAS , CLASIFICACIÓN PARA EXHIBICIÓN: FAMILIAS, FABRICANTES, MARCAS, FORMATOS Y
COLORES
 CATEGORÍAS: ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN, CATEGORIZACIÓN ABC
 LOS CÓDIGOS EAN/UCC DE UNIDADES DE CONSUMO Y DE UNIDADES DE EXPEDICIÓN
 FORMAS DE DECISIÓN DE COMPRA: IMPULSIVA Y RACIONAL
 INDICADORES GMROS BRUTO Y NMROS NETO
 TÉCNICAS DE PROGRAMACIÓN:
 SECUENCIA FACING O CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE COSTOS
 PRESUPUESTOS
 UMBRAL DE PERCEPCIÓN
 EXHIBICIÓN: RECURSOS DE APOYO, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN, TIPOS DE
EXHIBICIÓN: NIVELES Y ZONAS, TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN, TIPOS DE IMPLANTACIÓN: VERTICAL,
HORIZONTAL Y MIXTA, FORMAS DE IMPLANTACIÓN: MALLA, CRUZADA Y VRAC, NIVELES DE
UBICACIÓN DE PRODUCTOS: SUPERIOR, MEDIO SUPERIOR, MEDIO INFERIOR, INFERIOR , ZONAS,
PROGRAMACIÓN DE EXHIBICIONES, OBJETIVOS COMERCIALES, TIPOS DE MERCHANDISING, STOCK
DE INVENTARIOS, MATERIAL POP.
 SURTIDO: DIMENSIONES DEL SURTIDO: AMPLITUD, ANCHURA, PROFUNDIDAD Y COHERENCIA.
NIVELES DE SURTIDO: DEPARTAMENTOS, SECCIONES, CATEGORÍAS, FAMILIAS, SUBFAMILIAR Y
REFERENCIAS
 CRITERIOS SUBJETIVOS DEL SURTIDO: PERCEPCIÓN, VISUALIZACIÓN, ESENCIABILIDAD Y RENTABILIDAD
 ROTACIÓN DEL SURTIDO
 PLANOGRAMAS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  NIVELES DE UBICACIÓN DE PRODUCTOS: SUPERIOR, MEDIO SUPERIOR, MEDIO INFERIOR E INFERIOR
 ZONAS: A,B,C.
 RENDIMIENTO DEL LINEAL, SENSIBILIDAD LINEAL
 MARGEN Y BENEFICIO BRUTO Y NETO VS MTS2 DE EXHIBICIÓN
 ÍNDICES DE CANIBALISMO
 RENTABILIDAD: MÉTODO DE CÁLCULO, ÍNDICES DE RENTABILIDAD, POR CATEGORÍAS,
PRODUCTIVIDAD DE LA CATEGORÍA.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416743
Nombre del resultado: 01FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416744
Nombre del resultado: 03 PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DELMERCADO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416745
Nombre del resultado: 04 ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35277

Nombre de la competencia: PROMOVER LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN PLAN PROMOCIONAL Y ACUERDO COMERCIAL.

Criterio de evaluación: REALIZA MONTAJE DE EXHIBICIONES DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS Y
TEMPORADAS ESTABLECIDAS Y LA POLÍTICA EMPRESARIAL.
 MANEJA LAS ESTRATEGIAS DE MERCHANDISING DE ACUERDO CON EL MATERIAL PROMOCIONAL
DISPONIBLE EN EL PUNTO DE VENTA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	 PREPARA ESTRATEGIAS PROMOCIONALES DE ACUERDO CON EL INTERÉS EMPRESARIAL, EL TIPO DE PRODUCTO Y LA NATURALEZA DEL EVENTO  REALIZA PRUEBAS DE EVALUACIÓN SENSORIAL DE PRODUCTOS SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN  REALIZA DEMOSTRACIONES DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO Y LA NATURALEZA DE LOS ALIMENTOS.
Conocimiento del proceso:	UTILIZAR EL UNIFORME Y LOS GUANTES DESECHABLES PARA MANIPULAR PRODUCTOS ALIMENTICIOS.  MANIPULAR LOS ALIMENTOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO.  CONTROLAR LA ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA MEDIANTE REGISTROS, CON EL FIN DE QUE LA ADMINISTRACIÓN DECIDA SU PERMANENCIA O RETIRO DEL PUNTO DE VENTA.  DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS QUE CONTROLAN LA ROTACIÓN Y MANEJO DE INVENTARIOS EN LAS GÓNDOLAS Y SITIOS DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS Y LINEAMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN.  REVISAR LAS FECHAS, EMPAQUES, HUMEDAD, TEMPERATURA Y VENTILACIÓN DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y PARÁMETROS DE CALIDAD .  REVISAR LAS ETIQUETAS DE LOS PRODUCTOS DE VENTA VERIFICANDO QUE CONTENGAN PESO, CANTIDAD NETA, MARCA Y PRECIO POR UNIDAD DE MEDIDA CORRESPONDIENTE AL PRODUCTO.  REVISAR LOS PRODUCTOS PARA VERIFICAR QUE CUMPLEN CON TODOS LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN REQUERIDOS, PARA SER COMERCIALIZADOS EN EL PUNTO DE VENTA.  COLOCAR LA FECHA DE VENCIMIENTO EN EL EMPAQUE DE LOS PRODUCTOS PARA AYUDAR AL PUNTO DE VENTA A DETERMINAR POR CUANTO TIEMPO SE PUEDEN OFRECER EN EL PUNTO DE VENTA.  UBICAR LOS PRODUCTOS EVITANDO QUE QUEDEN JUNTOS AQUELLOS CONTAMINANTES E INCOMPATIBLES SEGÚN CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DE LOS PRODUCTOS  DEVOLVER LOS PRODUCTOS EN GÓNDOLAS DAÑADOS O VENCIDOS, A LA BODEGA PARA REPOSICIÓN MEDIANTE NOTAS CRÉDITO O NOTAS DE DEVOLUCIÓN.  RELACIONAR EL PRECIO EXHIBIDO CORRESPONDE AL VALOR TOTAL QUE DEBE PAGAR EL CONSUMIDOR Y DE ACUERDO CON LAS LISTAS DE PRECIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.  ETIQUETAR Y UBICAR LOS PRODUCTOS EN LOS STANDS DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS FECHAS Y PLAZOS DE VENCIMIENTO Y CÓDIGOS DE BARRA QUE LE

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

DETERMINAR
UBICACIÓN, PRESENTACIÓN, PRECIOS.
 ORGANIZAR LAS EXHIBICIONES DE ACUERDO CON LA ÉPOCA Y TIPOS DE EXHIBICIÓN.
 COLOCAR LOS PRODUCTOS PARA LA PROMOCIÓN EN LOS ESPACIOS ASIGNADOS SEGÚN FICHA
PROMOCIONAL
 MANEJAR EN EL PUNTO DE VENTA LOS MATERIALES PROMOCIÓNALES COMO TARJETAS, PREMIOS,
DESCUENTOS, OBSEQUIOS, SEGÚN EL TIPO DE PROMOCIÓN Y EL PÚBLICO OBJETIVO.
ENTREGAR LOS FOLLETOS, VOLANTES E INFORMACIÓN SOBRE LAS PROMOCIONES A LOS CLIENTES
PARA SU INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA
ADMINISTRACIÓN
 INFORMAR AL CLIENTE LOS TIEMPOS DE DURACIÓN, CONDICIONES Y REQUISITOS DE LA PROMOCIÓN
SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN FRENTE A LAS PROMOCIONES
 REVISAR PERIÓDICAMENTE LA PUBLICIDAD GRÁFICA RELATIVA A LA PROMOCIÓN A FIN DE QUE
COINCIDAN CON LAS PROMOCIONES EXHIBIDAS EN LAS GÓNDOLAS
 REVISAR LA DISPONIBILIDAD Y REPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN PROMOCIÓN HASTA AGOTAR
EXISTENCIAS ESTABLECIDAS PARA LA PROMOCIÓN.
 REGIR LAS DEGUSTACIONES Y DEMOSTRACIONES POR EL PLAN PROMOCIONAL Y DE VENTAS.
 REVISAR EL PRODUCTO QUE SE VA A USAR PARA LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN PARA
VERIFICAR QUE SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONSUMO O USO.
 COLOCAR EL PRODUCTO PARA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN EN STANDS O MUEBLES QUE
CUMPLA LAS CONDICIONES DE HIGIENE Y ASEO REQUERIDOS.
 PREPARAR LAS DEGUSTACIONES APLICANDO LAS TÉCNICAS DE PREPARACIÓN Y COMBINACIÓN
GASTRONÓMICA DE LOS ALIMENTOS Y CON BASE EN FORMULAS ESTABLECIDAS.
 MEDIR EL GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS DEGUSTACIONES O DEMOSTRACIONES MEDIANTE LA
APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
 APOYAR LAS DEGUSTACIONES Y DEMOSTRACIONES CON LOS INSTRUMENTOS Y EQUIPOS
NECESARIOS PARA LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN.
 INFORMAR LOS ATRIBUTOS, BENEFICIOS Y VALORES AGREGADOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
POR LA PERSONA QUE OFRECE LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN, ASÍ CÓMO LA FORMA DE
CONSUMIRLO O USARLO.
 SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE PRECIO, COSTO, OFERTA, SERVICIOS Y GARANTÍA QUE LE
OFRECE LA EMPRESA POR LA PERSONA QUE ATIENDE LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN.

Conocimiento del concepto:

CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DE LOS PRODUCTOS
- TIPOS DE PRODUCTOS: PRODUCTOS PRECEDEROS Y NO PERECEDEROS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: COMPATIBILIDAD ENTRE PRODUCTOS
 TIEMPOS DE VIDA ÚTIL. NIVELES O GRADOS DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
 SEGURIDAD ALIMENTARÍA
 BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA BPM, PARA EL MANEJO HIGIÉNICO DE ALIMENTOS.
 TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS
 HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
 RECIBO Y DESPACHO DE MERCANCÍAS
 MANEJO DE INVENTARIOS: DEFINICIÓN, OBJETIVOS
 TÉCNICAS DE MANEJO DE INVENTARIOS
 MANEJO DE INVENTARIOS EN EL PUNTO DE VENTA
 ROTACIÓN DE PRODUCTOS
 TIPOS DE EXHIBICIONES: TEMPORADA, ESTACIONALES, PROMOCIONALES, INFORMATIVOS Y
COMERCIALES
 TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN
 NIVELES DE EXHIBICIÓN: ZONAS FRÍAS Y CALIENTES
 VITRINISMO
- PROMOCIONES
 FICHA PROMOCIONAL
 MATERIAL PROMOCIONAL TIPOS DE PROMOCIONES
PLAN PROMOCIONAL Y DE VENTAS
 NIVEL DE PRECIOS
 REGLAS DE COMPORTAMIENTO Y DE SERVICIO
 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
 EVALUACIÓN ORGANOLÉPTICA DE PRODUCTOS
 COMPONENTES DE LOS PRODUCTOS EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS Y
FÍSICAS DEGUSTACIONES Y DEMOSTRACIONES
 FASES DE LA DEGUSTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN
 TÉCNICAS DE DEGUSTACIÓN.
 INSTRUMENTOS Y EQUIPOS PARA LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN
 FORMULACIÓN DE RECETAS
 INFLUENCIA DE LOS TIPOS DE COCCIÓN SOBRE LOS ALIMENTOS: EBULLICIÓN, ASADO , FRITURA
 TÉCNICAS DE COMBINACIONES GASTRONÓMICAS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416748
Nombre del resultado: 02 ORGANIZAR LAS ACCIONES DE EXHIBICIÓN Y MERCHANDISING DE ALIMENTOS ENLOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35262

Nombre de la competencia: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

Criterio de evaluación: REALIZA PROCESOS DE MANEJO DE VALORES CUMPLIENDO PROTOCOLO DE SERVICIOS.
 INTERPRETA PROTOCOLO DE SERVICIO.
 APLICA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.
 APLICA PROCEDIMIENTOS DE CAJA.
 INTERPRETA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
 ELABORA CUENTAS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE COBRO.
 INTERPRETA POLÍTICAS DE COBRO.
 UTILIZA SOFTWARE DE CAJA.
 CLASIFICA TIPOS DE PAGO.
 REALIZA PROCEDIMIENTOS SEGÚN TIPOS DE PAGO.
 DILIGENCIA FORMATOS
 ELABORA REPORTES.

Conocimiento del proceso: REMITIR FONDOS.
 APLICAR POLÍTICAS INTERNAS SOBRE VALORES.
ENTREGAR CAJILLAS DE SEGURIDAD.
 REALIZAR CAMBIOS DE DIVISAS.
 EJERCER CONTROL DE VALORES.
 INTERPRETAR PROTOCOLO DE SERVICIOS.
 SOLUCIONAR INCONVENIENTES.
 INTERPRETAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.
 APLICAR PROCEDIMIENTOS.
 CONSOLIDAR FACTURAS
 ELABORAR CUENTAS
 MANEJAR SOFTWARE OPERATIVO, RECIBIR PAGOS.
 CLASIFICAR TIPOS DE PAGO.
 ELABORAR REPORTES DE INCONSISTENCIAS.

Conocimiento del concepto: OPERACIONES MATEMÁTICAS: CONCEPTOS FUNDAMENTALES, NÚMEROS ENTEROS, NÚMEROS
DECIMALES, APROXIMACIÓN, REGLA DE TRES: SIMPLE, COMPUESTA, CONVERSIÓN DE UNIDADES
 MANEJO DE VALORES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN: MONEDA NACIONAL, EFECTIVO, CHEQUE,
TARJETAS, OTROS
 POLÍTICAS INTERNAS: RECIBO, CAMBIO MONEDA EXTRANJERA, NORMATIVIDAD VIGENTE
 CONVERSIÓN
 CONTROL, ARQUEOS, CAJILLAS DE SEGURIDAD
 PROTOCOLOS DE SERVICIO: DEFINICIÓN, TIPOS: ABIERTO, CERRADO
 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN, IMPORTANCIA.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, MANUAL, PROCEDIMIENTOS, TIPOS DE
PROCEDIMIENTOS: RECIBO DE TURNO, MANEJO DE VALORES, ENTREGA DE INFORMES.
 CLASIFICACIÓN: MANUALES, SISTEMATIZADOS, TIPOS: SOBRE REMISIÓN DE FONDOS, CAMBIO
DE DIVISAS, PLANILLA DE INGRESOS, REPORTE DE VENTAS DIARIAS, CAJILLAS DE SEGURIDAD.
 REPORTES: IMPORTANCIA, CLASIFICACIÓN: MANUALES, SISTEMATIZADOS, TIPOS:
INCONSISTENCIAS, DEVOLUCIÓN, DESCUENTO ESPECIALES, ENTREGA DE TURNO, MANEJO DE
SOFTWARE
 PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, TIPOS DE PROCEDIMIENTOS: APERTURA, CIERRE, CONTROLES
 LA CUENTA: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOS: MANUAL, SISTEMATIZADA,
 POLÍTICAS DE COBRO: DEFINICIÓN, TIPOS: CONTADO, CRÉDITO, PERSONAL, EMPRESARIAL
SOFTWARE DE CAJA: DEFINICIÓN, TIPOS DE SOFTWARE: FIDELIOS, PRIORITY, ZEUS, EQUIPOS
NECESARIOS
 MANUAL DEL USUARIO. TIPOS DE PAGO EFECTIVO, CHEQUE: PERSONAL, GERENCIA,
EMPRESARIAL, TRAVEL CHECK TARJETAS ELECTRÓNICAS: DÉBITO, CRÉDITO, INTELIGENTE, CRÉDITO:
INTERNO, EXTERNO BOUCHER: FORMATOS, DEFINICIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993376
Nombre de la actividad: ESTABLECER EL PLAN DE MEJORA CON BASE EN LAS ACTIVIDADES
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416751
Nombre del resultado: 02CLASIFICAR TIPOS DE PAGO SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2765

Nombre de la competencia: EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.

Criterio de evaluación: PREPARA EJERCICIOS DE OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES DE

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

VERIFICACIÓN DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS OBJETOS EN EL ALMACÉN, BODEGA Y CENTRO
DE DISTRIBUCIÓN
 ORGANIZA LA ENTRADA Y SALIDA DE LA MERCANCÍA SEGÚN ORDENES DE DESPACHO Y RECIBO
ACORDES A LA PROGRAMACIÓN DE RECIBOS Y DESPACHOS SEGÚN POLÍTICAS DE LOGÍSTICA.
 APLICA LOS CONTROLES A LOS OBJETOS QUE INGRESAN Y SALEN APOYADOS CON EQUIPOS Y
TECNOLOGÍAS SEGÚN LAS POLÍTICAS Y LOS PROGRAMAS DE RECIBO Y DESPACHO DE LAS
MERCANCÍAS.
 CLASIFICA LA MERCANCÍA QUE ENTRA Y SALE ACORDES A ZONAS DE UBICACIÓN, RUTAS,
CLIENTES Y ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE
SELECCIONA LAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LOS
OBJETOS PARA GARANTIZAR CON RESPONSABILIDAD LOS PROCESOS DE ALISTAMIENTO Y REGISTRO
DE LA MERCANCÍA.
 REVISA LA LECTURA DE LA CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA
ESTABLECIDO PARA LOS PROCESOS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS.
 APLICA R LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EXTRACCIÓN DE OBJETOS DURANTE E EL RECIBO Y
DESPACHO DE LOS OBJETOS SEGÚN LAS NORMAS DE SEGURIDAD
 REALIZA EN FORMA METÓDICA LOS DIFERENTES TIPOS DE ARMADOS DE PEDIDOS EN LOS
PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE LOS OBJETOS DE ACUERDO A LAS SOLICITUDES Y REQUISICIONES
 DESARROLLA TÉCNICAS DE APLICACIÓN DE LA ROTULACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS OBJETOS EN LOS
PROCESOS DE RECIBO Y DESPACHO EN FORMA CUIDADOSA DE ACUERDO CON LAS
INSTRUCCIONES SEÑALADAS Y NORMAS INTERNACIONALES.
 EMPLEA LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE SISTEMAS Y TÉCNICAS DE MANEJO DE
COMPUTADORES EN EL PROCESO DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS
INSTRUCCIONES SEÑALADAS.
 DILIGENCIA LOS DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL PARA EL RECIBO Y ENTREGA DE
OBJETOS SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
 OPERA LOS EQUIPOS DEL SISTEMA P.O.S (LECTORES ÓPTICOS DE BARRAS) EN EL MANEJO DE LA
INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS OBJETOS EN FORMA
AUTÓNOMA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES SEÑALADAS
 APLICA EL INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS Y LA RESPUESTA EFICIENTE AL CONSUMIDOR
(E.C.R), EN EL RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS SEGÚN EL PROCEDIMIENTO SEÑALADO.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	PARA REALIZAR REPOSICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO  RECONOCE LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA ATENDER LOS RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO.  IDENTIFICA EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LO REFERENTE A RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.  APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO DE LAS DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES.
Conocimiento del proceso:	EFECTUAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA POR LA ORGANIZACIÓN  INSPECCIONAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS DOCUMENTOS  CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES DEL RECIBO Y SALIDA DE LOS OBJETOS SEGÚN LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS Y REGISTRADOS  VERIFICAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y FÍSICAMENTE  CLASIFICAR LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS SEGÚN CLIENTES, PROCESOS O UNIDADES DE NEGOCIO  CLASIFICAR LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS SEGÚN CLIENTES, PROCESOS O UNIDADES DE NEGOCIO. REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS OBJETOS EN LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL SEÑALADOS, Y EN LOS INVENTARIOS  REPORTAR LOS REGISTROS DE RECIBO Y SALIDA DE LOS OBJETOS A TRAVÉS DE LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN  INFORMAR Y REPORTAR LAS INCONSISTENCIAS PRESENTADOS EN EL RECIBO Y ENTREGA DE OBJETOS ES INFORMADA EN LOS INSTRUMENTOS SEÑALADOS POR LA ORGANIZACIÓN Y A LA RESPECTIVA ÁREA  ROTULAR O ETIQUETAR LOS OBJETOS RECIBIDOS SEGÚN INSTRUCCIONES ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN A NIVEL INTERNO  TRAMITAR LAS DEVOLUCIONES DE LOS OBJETOS, QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS ENTRE LAS PARTES EN UN PERIODO DE TIEMPO DETERMINADO.  VERIFICAR LOS OBJETOS DEVUELTOS Y DESCARGADOS EN EL SISTEMAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS  DEVOLVER LOS OBJETOS QUE NO CUMPLEN LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD AL ÁREA O PROCESO RESPECTIVO.  ATENDER LOS RECLAMOS DE LOS DIFERENTES CLIENTES SOBRE DEVOLUCIONES DE LOS OBJETOS CUMPLIENDO LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y DANDO UNA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

ESTABLECIDO.
 REALIZAR LAS DEVOLUCIONES DE ACUERDO A LOS PROCESOS Y TRÁMITES ESTABLECIDOS
 ALISTAR LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA LAS UNIDADES DE EMPAQUE CONTAMINACIÓN,
CARACTERÍSTICAS , NATURALEZA Y GRADO DE CONTAMINACIÓN
 EXTRAER LOS OBJETOS DE ACUERDO A LA LOCALIZACIÓN, CODIFICACIÓN, CATEGORÍA Y NORMAS
DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
 EXTRAER LOS OBJETOS APLICANDO LOS DIFERENTES MÉTODOS DE PEDIDO, POR SECTOR, MÚLTIPLE,
PLURISECTORIAL
 ARMAR LOS OBJETOS SEGÚN LA SOLICITUD DEL PEDIDO O REQUISICIÓN DEL CLIENTE
 REVISAR LOS PEDIDOS A FIN DE QUE CORRESPONDAN CON LA DOCUMENTACIÓN QUE LOS
AMPARA PARA SU ENTREGA
 PREPARAR LOS PEDIDOS DE ACUERDO A LOS MÉTODOS Y TIPOS DE EXTRACCIÓN
 CLASIFICAR LOS OBJETOS SEGÚN RUTAS DE REPARTO, ZONA GEOGRÁFICAS, TRANSPORTISTAS,
CLIENTES Y FAMILIA DE PRODUCTOS
 MARCAR LOS OBJETOS ALISTADOS SEGÚN ESTIPULACIONES
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS ALISTADOS EN EL INSTRUMENTO SEÑALADO POR LA
ORGANIZACIÓN
 COLOCAR EL PEDIDO EN LUGAR Y TIEMPO ESTABLECIDO.

Conocimiento del concepto:

CARGA, NATURALEZA DE LOS OBJETOS, CARACTERÍSTICAS DE LOS OBJETOS., FÍSICAS QUÍMICAS,
MECÁNICAS TÉRMICAS
 OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS.
 MANEJO DE MEDIDAS: PESO, VOLUMEN, DENSIDAD, LONGITUD
 PROGRAMACIÓN DE RECIBOS Y DESPACHOS (C)
 TIPOS DE DOCUMENTO DE RECIBO Y DE ENTREGA (A)
 TIPOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL.
 TIPOS DE ALMACENAMIENTO
 FLUJOS DE ENTRADA Y SALIDA
 MANIPULACIÓN DE LOS OBJETOS.
 LOCALIZACIÓN Y ZONAS.
ZONIFICACIÓN ABC, RECEPCIÓN Y CONTROL, STOCK RESERVA, PICKING PACKING
SALIDA Y VERIFICACIÓN, OFICINAS Y SERVICIOS, OTRAS ZONAS
 ORDEN DE COMPRA O PEDIDO
 REQUISICIONES O SOLICITUDES DE OBJETOS
 CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTE
 ACUERDOS COMERCIALES ENTRE CLIENTES Y PROVEEDORES
 ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS OBJETOS
 POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE
 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL. CONTEO, MUESTREO, OBSERVACIÓN, RELACIÓN PESO
VOLUMEN.
 TRÁMITE DE DEVOLUCIONES. REGISTRO DE DEVOLUCIÓN REPOSICIÓN DE MERCANCÍA.
 TIPOS DE ESTANTERÍAS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: LIGERAS, DINÁMICAS, CARRUSEL, PATEMOSTER, TRANSELEVADORES
 TIPOS DE EXTRACCIÓN
EXTRACCIÓN EN ALTURA
PICKING A NIVEL DE SUELO, UBICACIÓN EN ALTURA Y PICKING A BAJO NIVEL, PICKING A MEDIO NIVEL,
PICKING ALTO NIVEL
 FORMAS DE EXTRACCIÓN DE OBJETOS. MANUAL, MECANIZADO, AUTOMÁTICO
 MÉTODOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS
POR SISTEMAS. POR TIPO DE EXTRACCIÓN. POR MOVIMIENTOS Y CIRCUITOS
 TIPOS DE ARMADOS DE PEDIDOS.
POR PEDIDO, EN BLOQUE, BLOQUE MANUAL. SEGURIDAD INDUSTRIAL.
 MANEJO DE COMPUTADORAS. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE SISTEMAS
 TÉCNICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN DE RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS.
 MANEJO DE OBJETOS Y CÓDIGO DE BARRAS.
CONCEPTUALIZACIÓN, TIPOS DE CÓDIGO Y SIMBOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS DEL CÓDIGO DE
BARRAS, TIPOS DE IMPRESIÓN: IMPRESIÓN DE FILM MASTER
 CODIFICACIÓN DE LOS OBJETOS. RADIO FRECUENCIA.
 CÓDIGO DE BARRAS
 LECTORES ÓPTICOS, LECTOR DE LÁPIZ, LECTOR PORTÁTIL C.C.D, LECTOR PORTÁTIL LÁSER, LECTOR
FIJO DE MESA, LECTOR FIJO C.C.D., LECTOR FIJO LÁSER
 INTERNET, NAVEGACIÓN, PÁGINA WEB, BÚSQUEDA
 EDI.
DEFINICIÓN, COMPONENTES, APLICACIONES, FORMATOS, SOFTWARE
 E.C.R.
ASPECTOS LOGÍSTICOS. REABASTECIMIENTO CONTINUO. ASPECTOS COMERCIALES.
 SURTIDO EFICIENTE. PROMOCIÓN EFICIENTE.
 INTRODUCCIÓN EFICIENTE DE NUEVOS PRODUCTOS.
 BENEFICIOS. REQUERIMIENTOS
 MANEJO ADMINISTRATIVO
 TÉCNICAS PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS.
 HERRAMIENTAS BÁSICAS Y DE SISTEMAS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416697
Nombre del resultado: 02DEVOLVER LOS OBJETOS QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y LAS BUENASPRÁCTICAS DE MANUFACTURA A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOSAPOYADOS CON HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN CON EL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

416697
FIN DE CUMPLIR CONLAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RECIBO Y
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

Criterio de evaluación:
Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
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 según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
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 según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.
Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.
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 según estándares de protección ambiental.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:

Aplica los test de condición física según técnicas de medición.
Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.
Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.
Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
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 teniendo en cuenta su proyecto de vida.
Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.
Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.

Conocimiento del proceso:

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 y sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con 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 del 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.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- 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
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso 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
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.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

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

· Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

· Profesional educación física, recreación y deportes.

· 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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor: 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.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416711
Nombre del resultado: APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416712
Nombre del resultado: GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35277

Nombre de la competencia: PROMOVER LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN PLAN PROMOCIONAL Y ACUERDO COMERCIAL.

Criterio de evaluación: REALIZA MONTAJE DE EXHIBICIONES DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS Y
TEMPORADAS ESTABLECIDAS Y LA POLÍTICA EMPRESARIAL.
 MANEJA LAS ESTRATEGIAS DE MERCHANDISING DE ACUERDO CON EL MATERIAL PROMOCIONAL
DISPONIBLE EN EL PUNTO DE VENTA
 PREPARA ESTRATEGIAS PROMOCIONALES DE ACUERDO CON EL INTERÉS EMPRESARIAL, EL TIPO DE
PRODUCTO Y LA NATURALEZA DEL EVENTO
 REALIZA PRUEBAS DE EVALUACIÓN SENSORIAL DE PRODUCTOS SEGÚN POLÍTICA DE LA
ORGANIZACIÓN
 REALIZA DEMOSTRACIONES DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON EL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación: TIPO DE EVENTO Y LA
NATURALEZA DE LOS ALIMENTOS.

Conocimiento del proceso: UTILIZAR EL UNIFORME Y LOS GUANTES DESECHABLES PARA MANIPULAR PRODUCTOS
ALIMENTICIOS.
 MANIPULAR LOS ALIMENTOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN Y LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE MANEJO.
 CONTROLAR LA ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA MEDIANTE REGISTROS, CON
EL FIN DE QUE LA ADMINISTRACIÓN DECIDA SU PERMANENCIA O RETIRO DEL PUNTO DE VENTA.
 DILIGENCIAR LOS DOCUMENTOS QUE CONTROLAN LA ROTACIÓN Y MANEJO DE INVENTARIOS EN LAS
GÓNDOLAS Y SITIOS DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS Y LINEAMIENTOS DE LA
ADMINISTRACIÓN.
 REVISAR LAS FECHAS, EMPAQUES, HUMEDAD, TEMPERATURA Y VENTILACIÓN DE ACUERDO CON
LOS LINEAMIENTOS Y PARÁMETROS DE CALIDAD .
 REVISAR LAS ETIQUETAS DE LOS PRODUCTOS DE VENTA VERIFICANDO QUE CONTENGAN PESO,
CANTIDAD NETA, MARCA Y PRECIO POR UNIDAD DE MEDIDA CORRESPONDIENTE AL PRODUCTO.
 REVISAR LOS PRODUCTOS PARA VERIFICAR QUE CUMPLEN CON TODOS LOS ESTÁNDARES DE
CALIDAD Y CERTIFICACIÓN REQUERIDOS, PARA SER COMERCIALIZADOS EN EL PUNTO DE VENTA.
 COLOCAR LA FECHA DE VENCIMIENTO EN EL EMPAQUE DE LOS PRODUCTOS PARA AYUDAR AL
PUNTO DE VENTA A DETERMINAR POR CUANTO TIEMPO SE PUEDEN OFRECER EN EL PUNTO DE
VENTA.
 UBICAR LOS PRODUCTOS EVITANDO QUE QUEDEN JUNTOS AQUELLOS CONTAMINANTES E
INCOMPATIBLES SEGÚN CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DE LOS PRODUCTOS
 DEVOLVER LOS PRODUCTOS EN GÓNDOLAS DAÑADOS O VENCIDOS, A LA BODEGA PARA
REPOSICIÓN MEDIANTE NOTAS CRÉDITO O NOTAS DE DEVOLUCIÓN.
 RELACIONAR EL PRECIO EXHIBIDO CORRESPONDE AL VALOR TOTAL QUE DEBE PAGAR EL
CONSUMIDOR Y DE ACUERDO CON LAS LISTAS DE PRECIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.
 ETIQUETAR Y UBICAR LOS PRODUCTOS EN LOS STANDS DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS
FECHAS Y PLAZOS DE VENCIMIENTO Y CÓDIGOS DE BARRA QUE LE PERMITEN DETERMINAR
UBICACIÓN, PRESENTACIÓN, PRECIOS.
 ORGANIZAR LAS EXHIBICIONES DE ACUERDO CON LA ÉPOCA Y TIPOS DE EXHIBICIÓN.
 COLOCAR LOS PRODUCTOS PARA LA PROMOCIÓN EN LOS ESPACIOS ASIGNADOS SEGÚN FICHA
PROMOCIONAL

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 MANEJAR EN EL PUNTO DE VENTA LOS MATERIALES PROMOCIÓNALES COMO TARJETAS, PREMIOS,
DESCUENTOS, OBSEQUIOS, SEGÚN EL TIPO DE PROMOCIÓN Y EL PÚBLICO OBJETIVO.
ENTREGAR LOS FOLLETOS, VOLANTES E INFORMACIÓN SOBRE LAS PROMOCIONES A LOS CLIENTES
PARA SU INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA
ADMINISTRACIÓN
 INFORMAR AL CLIENTE LOS TIEMPOS DE DURACIÓN, CONDICIONES Y REQUISITOS DE LA PROMOCIÓN
SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN FRENTE A LAS PROMOCIONES
 REVISAR PERIÓDICAMENTE LA PUBLICIDAD GRÁFICA RELATIVA A LA PROMOCIÓN A FIN DE QUE
COINCIDAN CON LAS PROMOCIONES EXHIBIDAS EN LAS GÓNDOLAS
 REVISAR LA DISPONIBILIDAD Y REPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS EN PROMOCIÓN HASTA AGOTAR
EXISTENCIAS ESTABLECIDAS PARA LA PROMOCIÓN.
 REGIR LAS DEGUSTACIONES Y DEMOSTRACIONES POR EL PLAN PROMOCIONAL Y DE VENTAS.
 REVISAR EL PRODUCTO QUE SE VA A USAR PARA LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN PARA
VERIFICAR QUE SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE CONSUMO O USO.
 COLOCAR EL PRODUCTO PARA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN EN STANDS O MUEBLES QUE
CUMPLA LAS CONDICIONES DE HIGIENE Y ASEO REQUERIDOS.
 PREPARAR LAS DEGUSTACIONES APLICANDO LAS TÉCNICAS DE PREPARACIÓN Y COMBINACIÓN
GASTRONÓMICA DE LOS ALIMENTOS Y CON BASE EN FORMULAS ESTABLECIDAS.
 MEDIR EL GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS DEGUSTACIONES O DEMOSTRACIONES MEDIANTE LA
APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
 APOYAR LAS DEGUSTACIONES Y DEMOSTRACIONES CON LOS INSTRUMENTOS Y EQUIPOS
NECESARIOS PARA LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN.
 INFORMAR LOS ATRIBUTOS, BENEFICIOS Y VALORES AGREGADOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
POR LA PERSONA QUE OFRECE LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN, ASÍ CÓMO LA FORMA DE
CONSUMIRLO O USARLO.
 SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE PRECIO, COSTO, OFERTA, SERVICIOS Y GARANTÍA QUE LE
OFRECE LA EMPRESA POR LA PERSONA QUE ATIENDE LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN.

Conocimiento del concepto:

CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DE LOS PRODUCTOS
- TIPOS DE PRODUCTOS: PRODUCTOS PRECEDEROS Y NO PERECEDEROS
COMPATIBILIDAD ENTRE PRODUCTOS
 TIEMPOS DE VIDA ÚTIL. NIVELES O GRADOS DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
 SEGURIDAD ALIMENTARÍA
 BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA BPM, PARA EL MANEJO HIGIÉNICO DE ALIMENTOS.
 TÉCNICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
 RECIBO Y DESPACHO DE MERCANCÍAS
 MANEJO DE INVENTARIOS: DEFINICIÓN, OBJETIVOS
 TÉCNICAS DE MANEJO DE INVENTARIOS
 MANEJO DE INVENTARIOS EN EL PUNTO DE VENTA
 ROTACIÓN DE PRODUCTOS
 TIPOS DE EXHIBICIONES: TEMPORADA, ESTACIONALES, PROMOCIONALES, INFORMATIVOS Y
COMERCIALES
 TÉCNICAS DE EXHIBICIÓN
 NIVELES DE EXHIBICIÓN: ZONAS FRÍAS Y CALIENTES
 VITRINISMO
- PROMOCIONES
 FICHA PROMOCIONAL
 MATERIAL PROMOCIONAL TIPOS DE PROMOCIONES
PLAN PROMOCIONAL Y DE VENTAS
 NIVEL DE PRECIOS
 REGLAS DE COMPORTAMIENTO Y DE SERVICIO
 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
 EVALUACIÓN ORGANOLÉPTICA DE PRODUCTOS
 COMPONENTES DE LOS PRODUCTOS EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS Y
FÍSICAS DEGUSTACIONES Y DEMOSTRACIONES
 FASES DE LA DEGUSTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN
 TÉCNICAS DE DEGUSTACIÓN.
 INSTRUMENTOS Y EQUIPOS PARA LA DEGUSTACIÓN O DEMOSTRACIÓN
 FORMULACIÓN DE RECETAS
 INFLUENCIA DE LOS TIPOS DE COCCIÓN SOBRE LOS ALIMENTOS: EBULLICIÓN, ASADO , FRITURA
 TÉCNICAS DE COMBINACIONES GASTRONÓMICAS.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416747
Nombre del resultado: 03 APLICAR ACCIONES PROMOCIONALES Y TÉCNICAS DE DEGUSTACIÓN DE ALIMENTOSSEGÚN EL PLAN PROMOCIONAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416749
Nombre del resultado: 04 APOYAR LAS PRUEBAS DEMOSTRATIVAS DE ALIMENTOS EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN EL PLAN PROMOCIONAL.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416750
Nombre del resultado: 01APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOSPRODUCTOS ALIMENTICIOS OFRECIDOS EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN NORMAS YPROCEDIMIENTOS VIGENTES
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35262

Nombre de la competencia: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

Criterio de evaluación: REALIZA PROCESOS DE MANEJO DE VALORES CUMPLIENDO PROTOCOLO DE SERVICIOS.
 INTERPRETA PROTOCOLO DE SERVICIO.
 APLICA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.
 APLICA PROCEDIMIENTOS DE CAJA.
 INTERPRETA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
 ELABORA CUENTAS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE COBRO.
 INTERPRETA POLÍTICAS DE COBRO.
 UTILIZA SOFTWARE DE CAJA.
 CLASIFICA TIPOS DE PAGO.
 REALIZA PROCEDIMIENTOS SEGÚN TIPOS DE PAGO.
 DILIGENCIA FORMATOS
 ELABORA REPORTES.

Conocimiento del proceso: REMITIR FONDOS.
 APLICAR POLÍTICAS INTERNAS SOBRE VALORES.
ENTREGAR CAJILLAS DE SEGURIDAD.
 REALIZAR CAMBIOS DE DIVISAS.
 EJERCER CONTROL DE VALORES.
 INTERPRETAR PROTOCOLO DE SERVICIOS.
 SOLUCIONAR INCONVENIENTES.
 INTERPRETAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.
 APLICAR PROCEDIMIENTOS.
 CONSOLIDAR FACTURAS
 ELABORAR CUENTAS
 MANEJAR SOFTWARE OPERATIVO, RECIBIR PAGOS.
 CLASIFICAR TIPOS DE PAGO.
 ELABORAR REPORTES DE INCONSISTENCIAS.

Conocimiento del concepto: OPERACIONES MATEMÁTICAS: CONCEPTOS FUNDAMENTALES, NÚMEROS ENTEROS, NÚMEROS
DECIMALES, APROXIMACIÓN, REGLA DE TRES: SIMPLE, COMPUESTA, CONVERSIÓN DE UNIDADES
 MANEJO DE VALORES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN: MONEDA NACIONAL, EFECTIVO, CHEQUE,
TARJETAS, OTROS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  POLÍTICAS INTERNAS: RECIBO, CAMBIO MONEDA EXTRANJERA, NORMATIVIDAD VIGENTE
 CONVERSIÓN
 CONTROL, ARQUEOS, CAJILLAS DE SEGURIDAD
 PROTOCOLOS DE SERVICIO: DEFINICIÓN, TIPOS: ABIERTO, CERRADO
 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN, IMPORTANCIA.
 TIPOS DE COMUNICACIÓN: ORAL, ESCRITA, MECÁNICA
 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, MANUAL, PROCEDIMIENTOS, TIPOS DE
PROCEDIMIENTOS: RECIBO DE TURNO, MANEJO DE VALORES, ENTREGA DE INFORMES.
 CLASIFICACIÓN: MANUALES, SISTEMATIZADOS, TIPOS: SOBRE REMISIÓN DE FONDOS, CAMBIO
DE DIVISAS, PLANILLA DE INGRESOS, REPORTE DE VENTAS DIARIAS, CAJILLAS DE SEGURIDAD.
 REPORTES: IMPORTANCIA, CLASIFICACIÓN: MANUALES, SISTEMATIZADOS, TIPOS:
INCONSISTENCIAS, DEVOLUCIÓN, DESCUENTO ESPECIALES, ENTREGA DE TURNO, MANEJO DE
SOFTWARE
 PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, TIPOS DE PROCEDIMIENTOS: APERTURA, CIERRE, CONTROLES
 LA CUENTA: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOS: MANUAL, SISTEMATIZADA,
 POLÍTICAS DE COBRO: DEFINICIÓN, TIPOS: CONTADO, CRÉDITO, PERSONAL, EMPRESARIAL
SOFTWARE DE CAJA: DEFINICIÓN, TIPOS DE SOFTWARE: FIDELIOS, PRIORITY, ZEUS, EQUIPOS
NECESARIOS
 MANUAL DEL USUARIO. TIPOS DE PAGO EFECTIVO, CHEQUE: PERSONAL, GERENCIA,
EMPRESARIAL, TRAVEL CHECK TARJETAS ELECTRÓNICAS: DÉBITO, CRÉDITO, INTELIGENTE, CRÉDITO:

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416753
Nombre del resultado: 01 RECIBIR PAGOS DE CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2793

Nombre de la competencia: APLICAR MEDIDAS DE SEGURIDAD A LAS PERSONAS, ACTIVOS, INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA SEGÚN POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PUNTO DE VENTA.

Criterio de evaluación: 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
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.

Conocimiento del proceso: REVISAR EL LAY OUT DEL ALMACÉN PARA LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

APERTURA Y CIERRE SEGÚN LA POLÍTICA EMPRESARIAL.
 UBICAR LOS SITIOS DE EMERGENCIA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CONTROL Y LAS
TÉCNICAS DE SEGURIDAD O VIGILANCIA.
 APLICAR LAS NORMAS DE VIGILANCIA, SEGURIDAD EMPRESARIAL E INDUSTRIAL EN CASOS DE
EMERGENCIA EN LOS PUNTOS DE VENTA Y SEGÚN NORMATIVIDAD EMPRESARIAL.
 APLICAR 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.
 MANEJAR 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.
 COMUNICAR E INFORMAR EN FORMA OBJETIVA A LAS DIFERENTES ÁREAS Y AUTORIDADES
COMPETENTES RESULTADOS DE APOYO A LA SEGURIDAD EN LOS PUNTOS DE VENTA.
 ELABORAR LOS INFORMES SOBRE LAS NOVEDADES OBSERVADAS SEGÚN NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS VIGENTES.
 APLICAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN DE CORTESÍA Y LA IDENTIFICACIÓN
DEL PERSONAL INTERNO EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL
 APLICAR LAS TÉCNICAS DE REVISIÓN DE CORTESÍA (PERSONAS), COMUNICACIÓN NO VERBAL Y
RELACIONES PÚBLICAS DE ACUERDO CON LAS DIFERENTES CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES
 DESARROLLAR TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN Y PERCEPCIÓN TANTO DEL CLIENTE INTERNO COMO DEL
CLIENTE EXTERNO DE ACUERDO CON MANUALES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA
ORGANIZACIÓN. .
 INSTAURAR DENUNCIOS Y DECLARACIÓN DE LAS DIFERENTES NOVEDADES PRESENTADAS EN EL
ALMACÉN SEGÚN MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
 APLICAR LAS TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DE ENTRADA Y SALIDA DE MERCANCÍAS EN EL PUNTO DE
VENTA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.
 ESTABLECER LOS TIPOS DE CONTROLES DE INVENTARIOS FRENTE A LA SEGURIDAD SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

Conocimiento del concepto:

LOU-YAUT (FRENTE AL PRODUCTO Y AL ESPACIO)
 ÁREAS Y PERSONAS RESPONSABLES SOBRE EL PROCESO DE APERTURA Y CIERRE
 PROCEDIMIENTOS DE APERTURA Y CIERRE DE LOS PUNTOS DE VENTA
 SITIOS DE EMERGENCIA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

 POLÍTICAS DE CONTROL
 TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y/O VIGILANCIA.
 NORMAS DE REVISIÓN
 NORMAS DE SEGURIDAD
 SEÑALIZACIÓN FRENTE A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL
 PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA.
 UBICACIÓN Y USO DE EXTINTORES
 TIPOS DE PATRONES DELICTIVOS
 PRIMEROS AUXILIOS
 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (RADIO Y ALARMAS) .
 MANEJO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y CENTRALES DE RADIO Y ALARMA
 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (RADIO, ALARMAS) Y TELÉFONOS DE EMERGENCIA
 MANEJO DE ALARMAS, PULSADORES DE ATRACO Y ELEMENTOS DE ALERTA
 MANEJO DE COMUNICACIONES CON LAS AUTORIDADES
 ACTIVACIÓN DE ALARMAS.
 PROCESO DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN A LAS ÁREAS RESPECTIVAS Y AUTORIDADES
COMPETENTES.
 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL INTERNO
NORMAS Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD
 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN .
 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN DE CORTESÍA E INSPECCIÓN ESTABLECIDOS
POR LA ORGANIZACIÓN
 CONCEPTO SOBRE EL NUEVO CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL.
 CASUÍSTICA.
 TÉCNICAS DE REVISIÓN DE CORTESÍA (PERSONAS)
 TIPOS DE CLIENTES
 POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE COMUNICACIÓN NO VERBAL
 RELACIONES PÚBLICAS
 TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN Y PERCEPCIÓN.
 INSTAURACIÓN DE DENUNCIOS Y DECLARACIÓN..
 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DE ENTRADA Y SALIDA DE MERCANCÍAS
 TIPOS DE CONTROLES DE INVENTARIOS FRENTE A LA SEGURIDAD
 FORMAS DE IDENTIFICAR LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA LA APERTURA Y CIERRE
 MANEJO DE REGISTROS DE NOVEDADES(QUÉ, QUIÉN, CUÁNDO, CÓMO, DÓNDE, POR QUÉ)
 ELABORACIÓN DE INFORMES Y NOVEDADES.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416755
Nombre del resultado: 04 APLICAR TÉCNICAS DE SEGURIDAD EN LAS ACTIVIDADES COMERCIALES EN EL PUNTODE VENTA DE ACUERDO CON MANUALES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LAORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416756
Nombre del resultado: 02 REPORTAR NOVEDADES EN RELACIÓN CON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN LA POLÍTICA EMPRESARIAL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416757
Nombre del resultado: 03 APLICAR TÉCNICAS PARA EL RECONOCIMIENTO DE LOS COMPORTAMIENTOS DELCLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN EL PUNTO DE VENTA DE ACUERDO CON MANUALESY PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35381

Nombre de la competencia: INVENTARIAR RECURSOS FÍSICOS, TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.

Criterio de evaluación: UBICA LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS.
 VALORA LOS OBJETOS DE ACUERDO CON SU ESTADO DE CONSERVACIÓN.
 ALMACENA LOS ELEMENTOS SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS
 CLASIFICA LOS OBJETOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE INVENTARIO, EL NIVEL DE ROTACIÓN Y LA NORMATIVIDAD.
 REGISTRA CONTROLES DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE OBJETOS DE ACUERDO CON LOS DOCUMENTOS SOPORTE Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS.
 UTILIZA LOS INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DISPONIBLES PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	INVENTARIOS SEGÚN LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN  REALIZA LOS INVENTARIOS DE LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA LAS CLASES, ROTACIÓN Y ESTADO DE CONSERVACIÓN.
Conocimiento del proceso:	PREPARAR LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN EL INVENTARIO CON ANTICIPACIÓN.  UBICAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS OBEDECE A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.  ALMACENAR LOS ELEMENTOS SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS  VALORAR LOS OBJETOS DE ACUERDO CON SU ESTADO DE CONSERVACIÓN.  CLASIFICAR LOS OBJETOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE INVENTARIO.  CLASIFICAR LOS INVENTARIOS RESPONDE A LA NORMATIVIDAD.  CLASIFICAR LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA EL NIVEL DE ROTACIÓN  EMPLEAR LOS INSTRUMENTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE INVENTARIO.  UTILIZAR LOS INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DISPONIBLES CONFORME A LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN  REGISTRAR CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE OBJETOS DE ACUERDO CON LOS DOCUMENTOS SOPORTE.  REGISTRAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS ESTABLECIDAS. INVENTARIAR LOS OBJETOS POR CLASES, POR SU ROTACIÓN Y POR ESTADO DE CONSERVACIÓN.
Conocimiento del concepto:	INVENTARIOS CLASES, TIPOS, INVENTARIOS DE ACTIVOS  EXISTENCIAS: CLASIFICACIÓN, MEDICIÓN.  NORMATIVIDAD: DEFINICIÓN, TIPOS, CLASES, REGISTRO DE INVENTARIOS DE MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS  CONDICIONES DEL SITIO PARA LA CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS ELEMENTOS INVENTARIADOS  MANEJO DE INSTRUMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS Y EVALUACIÓN DE EXISTENCIAS  HERRAMIENTAS DE CONTROL PARA MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS  MANEJO DE HERRAMIENTAS MANUALES, ELÉCTRICAS Y ELECTRÓNICAS
Perfil del instructor:	

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416758
Nombre del resultado: 03REGISTRAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS EN LA PERIODICIDAD Y PRECISIÓN DE LOSPEDIDOS. SEGÚN LAS NORMAS DE REGISTRO DE INVENTARIOS DE MATERIALES,EQUIPOS Y ELEMENTOS ESTABLECIDOS POR LA
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 416759
Nombre del resultado: 02 REGISTRAR LAS EXISTENCIAS Y TIPOS DE INVENTARIOS CONSIDERANDO LOSELEMENTOS DEVOLUTIVOS Y DE CONSUMO SEGÚN LA LEGISLACIÓN Y NORMASVIGENTES.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2798

Nombre de la competencia: CONTROLAR LOS PRODUCTOS EN LA CADENA EN FRIO DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS

Criterio de evaluación: CONTROLA LOS PRODUCTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y
LAS TEMPERATURAS INDICADAS TENIENDO EN CUENTA EL ENVASE, LAS CÁMARAS, EL TRANSPORTE
Y LAS VITRINAS DE LAS TIENDAS SEGÚN LOS CRITERIOS DE CONTROL, LOS LUGARES ASIGNADAS Y LAS
CLASIFICACIONES Y LAS CONDICIONES PSICOMÉTRICAS.
 VERIFICA LOS PRODUCTOS ANTES Y DURANTE EL ALMACENAMIENTO DE ACUERDO CON SU ESTADO E INCOMPATIBILIDADES, LA CANTIDAD Y LA CALIDAD, LAS MERMAS, EL REGISTRO DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PRODUCTOS Y LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS
 VERIFICA EL PREENFRIMIENTO DE CONTENEDORES, VAGONES, CAJAS Y VEHÍCULOS ANTES DE
REALIZAR LAS ACCIONES DE CARGUE, LAS TEMPERATURAS DE LOS PRODUCTOS Y VEHÍCULOS DE
ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS,
 CONTROLA LAS TEMPERATURAS DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN DE LOS PRODUCTOS TENIENDO
EN CUENTA LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO, EXHIBICIÓN Y TRANSPORTE.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	TEMPERATURA DE ACUERDO CON LAS UBICACIONES O SITIOS ESTABLECIDOS  INSPECCIONAR LOS CUARTOS DE ACUERDO CON LAS PROGRAMACIONES ESTABLECIDAS, SEGÚN CONDICIONES TÉCNICAS DE OPERACIÓN.  VERIFICA LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE HIGIENES Y LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SEGÚN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y LAS CONDICIONES DE CALIDAD.  PRESENTA LOS REPORTES DE LA INSPECCIÓN A LAS ÁREAS RESPECTIVAS, LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PRODUCTOS EN LOS CUARTOS FRÍOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS.
Conocimiento del proceso:	CONTROLAR LOS PRODUCTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y LAS TEMPERATURAS INDICADAS.  EVALUAR LOS CAMBIOS DE TEMPERATURAS DE LOS PRODUCTOS SEGÚN LOS CRITERIOS DE CONTROL.  VERIFICAR LOS PRODUCTOS ALMACENADOS SEGÚN LOS LUGARES ASIGNADOS Y LAS CLASIFICACIONES.  SELECCIONAR LAS MUESTRAS DE PRODUCTOS PARA VERIFICAR LA TEMPERATURA TENIENDO EN CUENTA EL ENVASE, LAS CÁMARAS, EL TRANSPORTE Y LAS VITRINAS DE LAS TIENDAS  ESTABLECER LOS LÍMITES DE TEMPERATURA DE ACUERDO CON EL TIPO DEL PRODUCTO.  VERIFICAR LOS PRODUCTOS ANTES DE SER ALMACENADOS DE ACUERDO CON SU ESTADO E INCOMPATIBILIDADES.  VERIFICAR LA CANTIDAD Y LA CALIDAD DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.  ANALIZAR LAS MERMAS DE LOS PRODUCTOS SEGÚN EL REGISTRO DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PRODUCTOS.  VERIFICAR EL PREENFRIMIENTO DE CONTENEDORES, VAGONES, CAJAS Y VEHÍCULOS ANTES DE REALIZAR LAS ACCIONES DE CARGUE.  CONTROLAR LAS TEMPERATURAS DE LOS PRODUCTOS Y VEHÍCULOS DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.  CONTROLAR LAS TEMPERATURAS DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN DE LOS PRODUCTOS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO, EXHIBICIÓN Y TRANSPORTE.  INSPECCIONAR LOS PRODUCTOS EN LAS CÁMARAS DE ALMACENAMIENTO TENIENDO EN CUENTA LA CIRCULACIÓN DEL AIRE Y LAS DISTANCIAS. VERIFICAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y REGISTRO DE TEMPERATURA DE ACUERDO CON LAS UBICACIONES O SITIOS ESTABLECIDOS  INSPECCIONAR LOS CUARTOS DE ACUERDO CON LAS PROGRAMACIONES ESTABLECIDAS.  REVISAR LA TEMPERATURA DEL EQUIPO DE ACUERDO CON LOS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

RANGOS ESTABLECIDOS.
 OBSERVAR LOS PUNTOS DE CONTROL ESTABLECIDOS DE LOS EQUIPOS SEGÚN CONDICIONES
TÉCNICAS DE OPERACIÓN.
 VERIFICAR LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE HIGIENES Y LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
SEGÚN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.
 IDENTIFICAR LOS FOCOS CONTAMINANTES SEGÚN LAS CONDICIONES DE CALIDAD.
 VERIFICAR EL MANEJO TÉCNICO DEL EQUIPO DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL EQUIPO.
 PRESENTAR LOS REPORTES DE LA INSPECCIÓN A LAS ÁREAS RESPECTIVAS.
 INSPECCIONAR LA DOTACIÓN DEL PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE HIGIENE Y
SEGURIDAD ESTABLECIDAS.
 CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS A LOS CUARTOS FRÍOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS.

Conocimiento del concepto:

NATURALEZA DEL PRODUCTO
 CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
 INCOMPATIBILIDADES DE LOS PRODUCTOS
 CONTAMINACIÓN: MICROBIOS-CLASIFICACIÓN DE MICROBIOS
 NORMAS DE HIGIENE
 TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRAS
 MÉTODOS DE INSPECCIÓN
 LECTURA DE LA ETIQUETA EAN-128
 ESCALAS DE TEMPERATURAS
 FACTORES DE CONVERSIÓN
 LECTURAS DE ESCALAS DE TEMPERATURA
 CRITERIOS DE CONTROL
 RANGOS DE TEMPERATURAS SEGÚN NATURALEZA DEL PRODUCTO
 CONVERSIONES DE TEMPERATURAS
 REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN
 CARGAS DE FRIÓ
 CONDICIONES TÉCNICAS DE OPERACIÓN (CICLO DE CARNOTT)
 PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL RELACIONADOS CON EL EQUIPO
 LECTURA DE CARTAS PSICOMÉTRICAS
 DISTANCIAS Y CIRCULACIÓN DEL AIRE
 TEMPERATURA DE BULBO SECO Y HÚMEDO
 PSICOMETRÍA (A): TEMPERATURA, HUMEDAD RELATIVA, CIRCULACIÓN DE AIRE
 TÚNELES DE PRE ENFRIAMIENTO
 TIEMPOS DE PERMANENCIA ESTACIONARIA DEL PRODUCTO
 TIPOS DE PRE ENFRIAMIENTO
 TIPOS DE CUARTOS FRÍOS
 TIPOS DE EQUIPOS. FUNCIONAMIENTO DEL CUARTO FRÍOS. TIPOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
DE TEMPERATURA. MANEJO DE INSTRUMENTOS
TIPOS DE REGISTROS
 PESO, CANTIDAD, FECHA Y HORA
 TIPOS INFORMES Y REPORTES
 TIPOS DE PROGRAMACIONES DE INSPECCIÓN
 USO DE LA DOTACIÓN DEL PERSONAL.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993377
Nombre de la actividad: IMPLEMENTAR LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416768
Nombre del resultado: 01 INSPECCIONAR LAS CONDICIONES SICROMÉTRICAS DE ALMACENAMIENTO DE LOSPRODUCTOS DE ACUERDO CON SU NATURALEZA EN LA CADENA EN FRÍO SEGÚN LANATURALEZA DEL PRODUCTO Y EL
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2765

Nombre de la competencia: EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.

Criterio de evaluación: PREPARA EJERCICIOS DE OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES DE
VERIFICACIÓN DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS OBJETOS EN EL ALMACÉN, BODEGA Y CENTRO
DE DISTRIBUCIÓN
 ORGANIZA LA ENTRADA Y SALIDA DE LA MERCANCÍA SEGÚN ORDENES DE DESPACHO Y RECIBO
ACORDES A LA PROGRAMACIÓN DE RECIBOS Y DESPACHOS SEGÚN POLÍTICAS DE LOGÍSTICA.
 APLICA LOS CONTROLES A LOS OBJETOS QUE INGRESAN Y SALEN APOYADOS CON EQUIPOS Y
TECNOLOGÍAS SEGÚN LAS POLÍTICAS Y LOS PROGRAMAS DE RECIBO Y DESPACHO DE LAS
MERCANCÍAS.
 CLASIFICA LA MERCANCÍA QUE ENTRA Y SALE ACORDES A ZONAS DE UBICACIÓN, RUTAS,
CLIENTES Y ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE
SELECCIONA LAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LOS
OBJETOS PARA GARANTIZAR CON RESPONSABILIDAD LOS PROCESOS DE ALISTAMIENTO Y REGISTRO
DE LA MERCANCÍA.
 REVISA LA LECTURA DE LA CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS DE ACUERDO CON EL SISTEMA
ESTABLECIDO PARA LOS PROCESOS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS.
 APLICA R LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EXTRACCIÓN DE OBJETOS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	DESPACHO DE LOS OBJETOS SEGÚN LAS NORMAS DE SEGURIDAD  REALIZA EN FORMA METÓDICA LOS DIFERENTES TIPOS DE ARMADOS DE PEDIDOS EN LOS PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE LOS OBJETOS DE ACUERDO A LAS SOLICITUDES Y REQUISICIONES  DESARROLLA TÉCNICAS DE APLICACIÓN DE LA ROTULACIÓN Y ETIQUETADO DE LOS OBJETOS EN LOS PROCESOS DE RECIBO Y DESPACHO EN FORMA CUIDADOSA DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES SEÑALADAS Y NORMAS INTERNACIONALES.  EMPLEA LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE SISTEMAS Y TÉCNICAS DE MANEJO DE COMPUTADORES EN EL PROCESO DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES SEÑALADAS.  DILIGENCIA LOS DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL PARA EL RECIBO Y ENTREGA DE OBJETOS SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.  OPERA LOS EQUIPOS DEL SISTEMA P.O.S (LECTORES ÓPTICOS DE BARRAS) EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS DE RECIBO Y DESPACHO DE LOS OBJETOS EN FORMA AUTÓNOMA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES SEÑALADAS  APLICA EL INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS Y LA RESPUESTA EFICIENTE AL CONSUMIDOR (E.C.R), EN EL RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS SEGÚN EL PROCEDIMIENTO SEÑALADO.  INTERPRETA LAS DISCREPANCIAS DE MERCANCÍA ALMACENADA PARA REALIZAR REPOSICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO  RECONOCE LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA ATENDER LOS RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO.  IDENTIFICA EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LO REFERENTE A RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.  APLICA EL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO DE LAS DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES.
Conocimiento del proceso:	EFECTUAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA POR LA ORGANIZACIÓN  INSPECCIONAR LOS OBJETOS APLICANDO LAS TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS DOCUMENTOS  CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES DEL RECIBO Y SALIDA DE LOS OBJETOS SEGÚN LOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS Y REGISTRADOS  VERIFICAR LA ENTRADA Y SALIDA DE LOS OBJETOS FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y FÍSICAMENTE  CLASIFICAR LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS SEGÚN CLIENTES, PROCESOS O UNIDADES DE NEGOCIO  CLASIFICAR LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS SEGÚN

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

CLIENTES, PROCESOS O UNIDADES DE
NEGOCIO.
REGISTRAR EL INGRESO Y SALIDA DE LOS OBJETOS EN LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL
SEÑALADOS, Y EN LOS INVENTARIOS
 REPORTAR LOS REGISTROS DE RECIBO Y SALIDA DE LOS OBJETOS A TRAVÉS DE LOS INSTRUMENTOS
ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
 INFORMAR Y REPORTAR LAS INCONSISTENCIAS PRESENTADOS EN EL RECIBO Y ENTREGA DE
OBJETOS ES INFORMADA EN LOS INSTRUMENTOS SEÑALADOS POR LA ORGANIZACIÓN Y A LA
RESPECTIVA ÁREA
 ROTULAR O ETIQUETAR LOS OBJETOS RECIBIDOS SEGÚN INSTRUCCIONES ESTABLECIDAS POR LA
ORGANIZACIÓN A NIVEL INTERNO
 TRAMITAR LAS DEVOLUCIONES DE LOS OBJETOS, QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS ENTRE LAS PARTES EN UN PERIODO DE TIEMPO DETERMINADO.
 VERIFICAR LOS OBJETOS DEVUELTOS Y DESCARGADOS EN EL SISTEMAS SEGÚN PROCEDIMIENTOS
ESTABLECIDOS
 DEVOLVER LOS OBJETOS QUE NO CUMPLEN LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD AL ÁREA O
PROCESO RESPECTIVO.
 ATENDER LOS RECLAMOS DE LOS DIFERENTES CLIENTES SOBRE DEVOLUCIONES DE LOS OBJETOS
CUMPLIENDO LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y DANDO UNA RESPUESTA EN EL TIEMPO
ESTABLECIDO.
 REALIZAR LAS DEVOLUCIONES DE ACUERDO A LOS PROCESOS Y TRÁMITES ESTABLECIDOS
 ALISTAR LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA LAS UNIDADES DE EMPAQUE CONTAMINACIÓN,
CARACTERÍSTICAS , NATURALEZA Y GRADO DE CONTAMINACIÓN
 EXTRAER LOS OBJETOS DE ACUERDO A LA LOCALIZACIÓN, CODIFICACIÓN, CATEGORÍA Y NORMAS
DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
 EXTRAER LOS OBJETOS APLICANDO LOS DIFERENTES MÉTODOS DE PEDIDO, POR SECTOR, MÚLTIPLE,
PLURISECTORIAL
 ARMAR LOS OBJETOS SEGÚN LA SOLICITUD DEL PEDIDO O REQUISICIÓN DEL CLIENTE
 REVISAR LOS PEDIDOS A FIN DE QUE CORRESPONDAN CON LA DOCUMENTACIÓN QUE LOS
AMPARA PARA SU ENTREGA
 PREPARAR LOS PEDIDOS DE ACUERDO A LOS MÉTODOS Y TIPOS DE EXTRACCIÓN
 CLASIFICAR LOS OBJETOS SEGÚN RUTAS DE REPARTO, ZONA GEOGRÁFICAS, TRANSPORTISTAS,
CLIENTES Y FAMILIA DE PRODUCTOS
 MARCAR LOS OBJETOS ALISTADOS SEGÚN ESTIPULACIONES
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS ALISTADOS EN EL INSTRUMENTO SEÑALADO POR LA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:  COLOCAR EL PEDIDO EN LUGAR Y TIEMPO ESTABLECIDO.

Conocimiento del concepto: CARGA, NATURALEZA DE LOS OBJETOS, CARACTERÍSTICAS DE LOS OBJETOS., FÍSICAS QUÍMICAS,
MECÁNICAS TÉRMICAS
 OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS.
 MANEJO DE MEDIDAS: PESO, VOLUMEN, DENSIDAD, LONGITUD
 PROGRAMACIÓN DE RECIBOS Y DESPACHOS (C)
 TIPOS DE DOCUMENTO DE RECIBO Y DE ENTREGA (A)
 TIPOS DE DOCUMENTOS DE CONTROL.
 TIPOS DE ALMACENAMIENTO
 FLUJOS DE ENTRADA Y SALIDA
 MANIPULACIÓN DE LOS OBJETOS.
 LOCALIZACIÓN Y ZONAS.
ZONIFICACIÓN ABC, RECEPCIÓN Y CONTROL, STOCK RESERVA, PICKING PACKING
SALIDA Y VERIFICACIÓN, OFICINAS Y SERVICIOS, OTRAS ZONAS
 ORDEN DE COMPRA O PEDIDO
 REQUISICIONES O SOLICITUDES DE OBJETOS
 CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTE
 ACUERDOS COMERCIALES ENTRE CLIENTES Y PROVEEDORES
 ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS OBJETOS
 POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE
 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL. CONTEO, MUESTREO, OBSERVACIÓN, RELACIÓN PESO
VOLUMEN.
 TRÁMITE DE DEVOLUCIONES. REGISTRO DE DEVOLUCIÓN REPOSICIÓN DE MERCANCÍA.
 TIPOS DE ESTANTERÍAS
LIGERAS, DINÁMICAS, CARRUSEL, PATEMOSTER, TRANSELEVADORES
 TIPOS DE EXTRACCIÓN
EXTRACCIÓN EN ALTURA
PICKING A NIVEL DE SUELO, UBICACIÓN EN ALTURA Y PICKING A BAJO NIVEL, PICKING A MEDIO NIVEL,
PICKING ALTO NIVEL
 FORMAS DE EXTRACCIÓN DE OBJETOS. MANUAL, MECANIZADO, AUTOMÁTICO
 MÉTODOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS
POR SISTEMAS. POR TIPO DE EXTRACCIÓN. POR MOVIMIENTOS Y CIRCUITOS
 TIPOS DE ARMADOS DE PEDIDOS.
POR PEDIDO, EN BLOQUE, BLOQUE MANUAL. SEGURIDAD INDUSTRIAL.
 MANEJO DE COMPUTADORAS. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE SISTEMAS
 TÉCNICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN DE RECIBO Y DESPACHO DE OBJETOS.
 MANEJO DE OBJETOS Y CÓDIGO DE BARRAS.
CONCEPTUALIZACIÓN, TIPOS DE CÓDIGO Y SIMBOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS DEL CÓDIGO DE
BARRAS, TIPOS DE IMPRESIÓN: IMPRESIÓN DE FILM MASTER
 CODIFICACIÓN DE LOS OBJETOS. RADIO FRECUENCIA.
 CÓDIGO DE BARRAS
 LECTORES ÓPTICOS, LECTOR DE LÁPIZ, LECTOR PORTÁTIL C.C.D, LECTOR PORTÁTIL LÁSER, LECTOR
FIJO DE MESA, LECTOR FIJO C.C.D., LECTOR FIJO LÁSER
 INTERNET, NAVEGACIÓN, PÁGINA WEB, BÚSQUEDA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: DEFINICIÓN, COMPONENTES, APLICACIONES, FORMATOS, SOFTWARE
 E.C.R.
ASPECTOS LOGÍSTICOS. REABASTECIMIENTO CONTINUO. ASPECTOS COMERCIALES.
 SURTIDO EFICIENTE. PROMOCIÓN EFICIENTE.
 INTRODUCCIÓN EFICIENTE DE NUEVOS PRODUCTOS.
 BENEFICIOS. REQUERIMIENTOS
 MANEJO ADMINISTRATIVO
 TÉCNICAS PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE LOS OBJETOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS.
 HERRAMIENTAS BÁSICAS Y DE SISTEMAS
 MANEJO DE COMPUTADORAS

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416696
Nombre del resultado: 01 CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS OBJETOS A TRAVÉS DE TÉCNICAS DEVERIFICACIÓN APOYADOS CON EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN ELDESARROLLO DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAPROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2

Nombre de la competencia: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

Criterio de evaluación:

Conocimiento del proceso:

Conocimiento del concepto:

Perfil del instructor:

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416703
Nombre del resultado: 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
Etapa PRACTICA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

Criterio de evaluación:
Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
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 según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales. Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales. Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales. 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 según estándares de protección ambiental. Aplica los test de condición física según técnicas de medición. Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. 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 teniendo en cuenta su proyecto de vida. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.
Conocimiento del proceso:	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 y

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con 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 del 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.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- 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
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- 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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso 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
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.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios,

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
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.
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.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Requisitos Académicos:

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

· Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.

· Profesional educación física, recreación y deportes.

· Profesional ciencias de la salud ocupacional.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Perfil del instructor:

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.

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416717
Nombre del resultado: ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35262

Nombre de la competencia: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

Criterio de evaluación: REALIZA PROCESOS DE MANEJO DE VALORES CUMPLIENDO PROTOCOLO DE SERVICIOS.
 INTERPRETA PROTOCOLO DE SERVICIO.
 APLICA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.
 APLICA PROCEDIMIENTOS DE CAJA.
 INTERPRETA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
 ELABORA CUENTAS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE COBRO.
 INTERPRETA POLÍTICAS DE COBRO.
 UTILIZA SOFTWARE DE CAJA.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	 CLASIFICA TIPOS DE PAGO.  REALIZA PROCEDIMIENTOS SEGÚN TIPOS DE PAGO.  DILIGENCIA FORMATOS  ELABORA REPORTES.
Conocimiento del proceso:	REMITIR FONDOS.  APLICAR POLÍTICAS INTERNAS SOBRE VALORES. ENTREGAR CAJILLAS DE SEGURIDAD.  REALIZAR CAMBIOS DE DIVISAS.  EJERCER CONTROL DE VALORES.  INTERPRETAR PROTOCOLO DE SERVICIOS.  SOLUCIONAR INCONVENIENTES.  INTERPRETAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.  APLICAR PROCEDIMIENTOS.  CONSOLIDAR FACTURAS  ELABORAR CUENTAS  MANEJAR SOFTWARE OPERATIVO, RECIBIR PAGOS.  CLASIFICAR TIPOS DE PAGO.  ELABORAR REPORTES DE INCONSISTENCIAS.
Conocimiento del concepto:	OPERACIONES MATEMÁTICAS: CONCEPTOS FUNDAMENTALES, NÚMEROS ENTEROS, NÚMEROS DECIMALES, APROXIMACIÓN, REGLA DE TRES: SIMPLE, COMPUESTA, CONVERSIÓN DE UNIDADES  MANEJO DE VALORES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN: MONEDA NACIONAL, EFECTIVO, CHEQUE, TARJETAS, OTROS  POLÍTICAS INTERNAS: RECIBO, CAMBIO MONEDA EXTRANJERA, NORMATIVIDAD VIGENTE  CONVERSIÓN  CONTROL, ARQUEOS, CAJILLAS DE SEGURIDAD  PROTOCOLOS DE SERVICIO: DEFINICIÓN, TIPOS: ABIERTO, CERRADO  TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN, IMPORTANCIA.  TIPOS DE COMUNICACIÓN: ORAL, ESCRITA, MECÁNICA  MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, MANUAL, PROCEDIMIENTOS, TIPOS DE PROCEDIMIENTOS: RECIBO DE TURNO, MANEJO DE VALORES, ENTREGA DE INFORMES.  CLASIFICACIÓN: MANUALES, SISTEMATIZADOS, TIPOS: SOBRE REMISIÓN DE FONDOS, CAMBIO DE DIVISAS, PLANILLA DE INGRESOS, REPORTE DE VENTAS DIARIAS, CAJILLAS DE SEGURIDAD.  REPORTES: IMPORTANCIA, CLASIFICACIÓN: MANUALES, SISTEMATIZADOS, TIPOS: INCONSISTENCIAS, DEVOLUCIÓN, DESCUENTO ESPECIALES, ENTREGA DE TURNO, MANEJO DE SOFTWARE  PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, TIPOS DE PROCEDIMIENTOS: APERTURA, CIERRE, CONTROLES  LA CUENTA: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOS: MANUAL, SISTEMATIZADA,  POLÍTICAS DE COBRO: DEFINICIÓN, TIPOS: CONTADO, CRÉDITO, PERSONAL, EMPRESARIAL SOFTWARE DE CAJA: DEFINICIÓN, TIPOS DE SOFTWARE: FIDELIOS,

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: NECESARIOS
 MANUAL DEL USUARIO. TIPOS DE PAGO EFECTIVO, CHEQUE: PERSONAL, GERENCIA,
EMPRESARIAL, TRAVEL CHECK TARJETAS ELECTRÓNICAS: DÉBITO, CRÉDITO, INTELIGENTE, CRÉDITO:
INTERNO, EXTERNO BOUCHER: FORMATOS, DEFINICIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416752
Nombre del resultado: 03 ELABORAR REPORTES DE INCONSISTENCIAS SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOSESTABLECIDOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2793

Nombre de la competencia: APLICAR MEDIDAS DE SEGURIDAD A LAS PERSONAS, ACTIVOS, INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA SEGÚN POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PUNTO DE VENTA.

Criterio de evaluación: 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

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	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.
Conocimiento del proceso:	REVISAR EL LAY OUT DEL ALMACÉN PARA LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA APERTURA Y CIERRE SEGÚN LA POLÍTICA EMPRESARIAL.  UBICAR LOS SITIOS DE EMERGENCIA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CONTROL Y LAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD O VIGILANCIA.  APLICAR LAS NORMAS DE VIGILANCIA, SEGURIDAD EMPRESARIAL E INDUSTRIAL EN CASOS DE EMERGENCIA EN LOS PUNTOS DE VENTA Y SEGÚN NORMATIVIDAD EMPRESARIAL.  APLICAR 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.  MANEJAR 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.  COMUNICAR E INFORMAR EN FORMA OBJETIVA A LAS DIFERENTES ÁREAS Y AUTORIDADES COMPETENTES RESULTADOS DE APOYO A LA SEGURIDAD EN LOS PUNTOS DE VENTA.  ELABORAR LOS INFORMES SOBRE LAS NOVEDADES OBSERVADAS SEGÚN NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES.  APLICAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN DE CORTESÍA Y LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL INTERNO EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN POLÍTICA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

EMPRESARIAL
 APLICAR LAS TÉCNICAS DE REVISIÓN DE CORTESÍA (PERSONAS), COMUNICACIÓN NO VERBAL Y
RELACIONES PÚBLICAS DE ACUERDO CON LAS DIFERENTES CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES
 DESARROLLAR TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN Y PERCEPCIÓN TANTO DEL CLIENTE INTERNO COMO DEL
CLIENTE EXTERNO DE ACUERDO CON MANUALES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA
ORGANIZACIÓN. .
 INSTAURAR DENUNCIOS Y DECLARACIÓN DE LAS DIFERENTES NOVEDADES PRESENTADAS EN EL
ALMACÉN SEGÚN MANUALES Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
 APLICAR LAS TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DE ENTRADA Y SALIDA DE MERCANCÍAS EN EL PUNTO DE
VENTA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.
 ESTABLECER LOS TIPOS DE CONTROLES DE INVENTARIOS FRENTE A LA SEGURIDAD SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

Conocimiento del concepto:

LOU-YAUT (FRENTE AL PRODUCTO Y AL ESPACIO)
 ÁREAS Y PERSONAS RESPONSABLES SOBRE EL PROCESO DE APERTURA Y CIERRE
 PROCEDIMIENTOS DE APERTURA Y CIERRE DE LOS PUNTOS DE VENTA
 SITIOS DE EMERGENCIA
 POLÍTICAS DE CONTROL
 TÉCNICAS DE SEGURIDAD Y/O VIGILANCIA.
 NORMAS DE REVISIÓN
 NORMAS DE SEGURIDAD
 SEÑALIZACIÓN FRENTE A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL
 PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA.
 UBICACIÓN Y USO DE EXTINTORES
 TIPOS DE PATRONES DELICTIVOS
 PRIMEROS AUXILIOS
 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (RADIO Y ALARMAS) .
 MANEJO DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES Y CENTRALES DE RADIO Y ALARMA
 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (RADIO, ALARMAS) Y TELÉFONOS DE EMERGENCIA
 MANEJO DE ALARMAS, PULSADORES DE ATRACO Y ELEMENTOS DE ALERTA
 MANEJO DE COMUNICACIONES CON LAS AUTORIDADES
 ACTIVACIÓN DE ALARMAS.
 PROCESO DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN A LAS ÁREAS RESPECTIVAS Y AUTORIDADES
COMPETENTES.
 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL INTERNO
NORMAS Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD
 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN .
 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN DE CORTESÍA E INSPECCIÓN ESTABLECIDOS
POR LA ORGANIZACIÓN
 CONCEPTO SOBRE EL NUEVO CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  CASUÍSTICA.
 TÉCNICAS DE REVISIÓN DE CORTESÍA (PERSONAS)
 TIPOS DE CLIENTES
 POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE COMUNICACIÓN NO VERBAL
 RELACIONES PÚBLICAS
 TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN Y PERCEPCIÓN.
 INSTAURACIÓN DE DENUNCIOS Y DECLARACIÓN..
 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DE ENTRADA Y SALIDA DE MERCANCÍAS
 TIPOS DE CONTROLES DE INVENTARIOS FRENTE A LA SEGURIDAD
 FORMAS DE IDENTIFICAR LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA LA APERTURA Y CIERRE
 MANEJO DE REGISTROS DE NOVEDADES(QUÉ, QUIÉN, CUÁNDO, CÓMO, DÓNDE, POR QUÉ)
 ELABORACIÓN DE INFORMES Y NOVEDADES.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416754
Nombre del resultado: 01 REVISAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD DEL ALMACÉN DE ACUERDO CON LASPOLÍTICAS DE CONTROL Y LAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD O VIGILANCIA.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35381

Nombre de la competencia: INVENTARIAR RECURSOS FÍSICOS, TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.

Criterio de evaluación: UBICA LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS.
 VALORA LOS OBJETOS DE ACUERDO CON SU ESTADO DE CONSERVACIÓN.
 ALMACENA LOS ELEMENTOS SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS
 CLASIFICA LOS OBJETOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE INVENTARIO, EL NIVEL DE ROTACIÓN Y LA
NORMATIVIDAD.
 REGISTRA CONTROLES DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE OBJETOS DE ACUERDO CON LOS
DOCUMENTOS SOPORTE Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS.
 UTILIZA LOS INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DISPONIBLES PARA

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	LOS DIFERENTES TIPOS DE INVENTARIOS SEGÚN LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN  REALIZA LOS INVENTARIOS DE LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA LAS CLASES, ROTACIÓN Y ESTADO DE CONSERVACIÓN.
Conocimiento del proceso:	PREPARAR LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN EL INVENTARIO CON ANTICIPACIÓN.  UBICAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS OBEDECE A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.  ALMACENAR LOS ELEMENTOS SEGÚN LAS NORMAS ESTABLECIDAS  VALORAR LOS OBJETOS DE ACUERDO CON SU ESTADO DE CONSERVACIÓN.  CLASIFICAR LOS OBJETOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE INVENTARIO.  CLASIFICAR LOS INVENTARIOS RESPONDE A LA NORMATIVIDAD.  CLASIFICAR LOS OBJETOS TENIENDO EN CUENTA EL NIVEL DE ROTACIÓN  EMPLEAR LOS INSTRUMENTOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE INVENTARIO.  UTILIZAR LOS INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DISPONIBLES CONFORME A LAS NORMAS DE LA ORGANIZACIÓN  REGISTRAR CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE OBJETOS DE ACUERDO CON LOS DOCUMENTOS SOPORTE.  REGISTRAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS ESTABLECIDAS. INVENTARIAR LOS OBJETOS POR CLASES, POR SU ROTACIÓN Y POR ESTADO DE CONSERVACIÓN.
Conocimiento del concepto:	INVENTARIOS CLASES, TIPOS, INVENTARIOS DE ACTIVOS  EXISTENCIAS: CLASIFICACIÓN, MEDICIÓN.  NORMATIVIDAD: DEFINICIÓN, TIPOS, CLASES, REGISTRO DE INVENTARIOS DE MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS  CONDICIONES DEL SITIO PARA LA CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS ELEMENTOS INVENTARIADOS  MANEJO DE INSTRUMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS Y EVALUACIÓN DE EXISTENCIAS  HERRAMIENTAS DE CONTROL PARA MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS  MANEJO DE HERRAMIENTAS MANUALES, ELÉCTRICAS Y ELECTRÓNICAS
Perfil del instructor:	

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416760
Nombre del resultado: 01 APLICAR LAS METODOLOGÍAS PARA LA MEDICIÓN DE EXISTENCIAS Y EL MANEJODE INVENTARIOS DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ESTADOS DECONSERVACIÓN DE LOS OBJETOS.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35255

Nombre de la competencia: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

Criterio de evaluación: IDENTIFICA LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE
LA ORGANIZACIÓN
 INFORMA A LOS CLIENTES SOBRE LA POLÍTICA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
 INTERPRETA LOS MANUALES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
 INTERPRETA LA POLÍTICA DE CALIDAD EN RELACIÓN CON LA TRAZABILIDAD Y EL ASEGURAMIENTO DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
 APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON
LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EL MANEJO DE SITUACIONES DE SERVICIO SEGÚN ACUERDOS
DE NEGOCIACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO.
 INTERACTÚA EN LOS DIFERENTES CONTEXTOS Y CON LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS CON
LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN.
 RESUELVE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO AL CLIENTE.

Conocimiento del proceso: DESARROLLAR LA ACTITUDES DE SERVICIO DE ACUERDO CON AL MISIÓN Y VISIÓN CORPORATIVA DE
LA EMPRESA.
 IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS INTERLOCUTORES DE ACUERDO CON LOS FACTORES DE
SEGMENTACIÓN.
 APLICAR LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN PRESENTADA.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 REALIZAR LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON EL MEDIO UTILIZADO.
 ESCUCHAR LOS MENSAJES APLICANDO TÉCNICAS PARA ESCUCHAR.
 ESTABLECER LOS RANGOS DE PERSONALIDAD DE ACUERDO CON LOS MODELOS SICOLÓGICOS
EXISTENTES.
 REALIZAR LAS RELACIONES DE SERVICIO CON LOS CLIENTES CUMPLIENDO LOS PROTOCOLOS DE LA
ORGANIZACIÓN.
 APLICAR LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LA PERSONALIDAD DEL CLIENTE Y
DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.
 DESARROLLAR LA INTER RELACIÓN CON LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA LAS NORMAS DE
CORTESÍA EXISTENTES.
 ATENDER LAS SITUACIONES DE SERVICIO DE LOS CLIENTES DENTRO DE LOS PLAZOS Y TIEMPOS
ESTABLECIDOS.
 RESOLVER LAS SITUACIONES DE SERVICIO FRENTE A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROCESO Y
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA EMPRESA.
 RESOLVER LAS SITUACIONES DE SERVICIO FRENTE A LOS CLIENTES SEGÚN POLÍTICAS DE
TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.
 SOLUCIONAR LAS INQUIETUDES Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS
REQUERIMIENTOS.
 IDENTIFICAR LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO Y SUS NIVELES DE RESPONSABILIDAD DE ACUERDO
CON ETAPAS DEL PROCESO
 CONCRETAR LAS SITUACIONES DE CONFLICTO APLICANDO TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
 RESPONDER AL TIPO DE SITUACIÓN PRESENTADA DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA
ORGANIZACIÓN.
 ANALIZAR LAS CAUSAS DE LA SITUACIÓN PRESENTADA DE ACUERDO CON LOS ANTECEDENTES Y
REGISTROS EXISTENTES.
 REVISAR LOS EVENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
 ANALIZAR LAS SITUACIONES DE SERVICIO A PARTIR DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O
SERVICIO.
 EVALUAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA A LOS CLIENTES CON BASE EN LOS INDICADORES DE
SERVICIO.
CONSULTAR LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS
REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE CLIENTES.
 ENTREGAR INFORMACIÓN A LOS CLIENTES QUE RESPONDA A LAS ACCIONES DEL PLAN DE
MERCADEO DE LA EMPRESA.
 ENTREGAR LA INFORMACIÓN PERTINENTE A CLIENTES DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS
PORTAFOLIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
 CONTACTAR LOS CLIENTES CON LAS PERSONAS SOLICITADAS EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO
CON LA PROGRAMACIÓN.
 IDENTIFICAR EL CANAL DE COMUNICACIÓN SE ACUERDO CON LOS REQUERIRNIENTOS DE LOS
CLIENTES.
 REGISTRAR LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON ORIENTACIONES
Y PROCEDIMIENTOS.
 APOYAR AL INFORMACIÓN CON CLIENTES APOYÁNDOSE EN LAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS
ESTABLECIDAS POR AL EMPRESA.
 PROPORCIONAR EL MATERIAL INFORMATIVO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS
DE LA ORGANIZACIÓN.
 SOLICITAR LA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.
 UTILIZAR EL UNIFORME Y LOS GUANTES DESECHABLES PARA MANIPULAR PRODUCTOS
ALIMENTICIOS.

Conocimiento del concepto:

MISIÓN Y VISIÓN CORPORATIVA
 POLÍTICAS DE SERVICIO.
 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN
 DIAGRAMAS DE FLUJO.
 ETAPAS DE PLANEACIÓN.
 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOS DE PROCESOS.
 PROTOCOLOS DE SERVICIO.
 PORTAFOLIO: CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.
 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.
 TRAZABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE
 TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN, FACTORES DE SEGMENTACIÓN
 MODELOS SICOLÓGICOS DE COMPORTAMIENTO HUMANO.
 PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO HUMANO.
 FACTORES CULTURALES.
 TIPOS DE RELACIONES FORMALES E INFORMALES.
 RELACIONES INTERPERSONALES.
 TÉCNICAS PARA SABER ESCUCHAR.
 PERFILES DE INTERLOCUTORES.
 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
 BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN
 NORMAS DE CORTESÍA.
 TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
 MANEJO DE GUIONES Y CATÁLOGOS, FOLLETOS Y FORMULARIOS.
 OPERACIONES BÁSICAS.
 SITUACIONES DE SERVICIO. PROVEEDORES DE SERVICIO. ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN DEL
SERVICIO.
 ESTÁNDARES DE SERVICIO: TIEMPOS, CUMPLIMIENTO, SATISFACCIÓN.
QUEJAS Y RECLAMOS.

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  INDICADORES DE RESPUESTA EN EL SERVICIO.
 REGISTROS DE INFORMACIÓN.
 FLUJOS DE INFORMACIÓN
 FUENTES DE INFORMACIÓN
 TIPOS DE INFORMACIÓN.
 UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN.
 BUENAS PRÁCTICAS DE DOCUMENTACIÓN.
 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416761
Nombre del resultado: 02 APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO Y SURELACIÓN CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EL MANEJO DE SITUACIONES DESERVICIO SEGÚN ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2798

Nombre de la competencia: CONTROLAR LOS PRODUCTOS EN LA CADENA EN FRIO DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS

Criterio de evaluación: CONTROLA LOS PRODUCTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y
LAS TEMPERATURAS INDICADAS TENIENDO EN CUENTA EL ENVASE, LAS CÁMARAS, EL TRANSPORTE
Y LAS VITRINAS DE LAS TIENDAS SEGÚN LOS CRITERIOS DE CONTROL, LOS LUGARES ASIGNADAS Y LAS
CLASIFICACIONES Y LAS CONDICIONES PSICOMÉTRICAS.
 VERIFICA LOS PRODUCTOS ANTES Y DURANTE EL ALMACENAMIENTO DE ACUERDO CON SU ESTADO E INCOMPATIBILIDADES, LA CANTIDAD Y LA CALIDAD, LAS MERMAS, EL REGISTRO DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PRODUCTOS Y LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS
 VERIFICA EL PREENFRIMIENTO DE CONTENEDORES, VAGONES, CAJAS Y VEHÍCULOS ANTES DE
REALIZAR LAS ACCIONES DE CARGUE, LAS TEMPERATURAS DE LOS PRODUCTOS Y VEHÍCULOS DE
ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS,
 CONTROLA LAS TEMPERATURAS DE REFRIGERACIÓN Y

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	EN CUENTA LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO, EXHIBICIÓN Y TRANSPORTE.  VERIFICA LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y REGISTRO DE TEMPERATURA DE ACUERDO CON LAS UBICACIONES O SITIOS ESTABLECIDOS  INSPECCIONAR LOS CUARTOS DE ACUERDO CON LAS PROGRAMACIONES ESTABLECIDAS, SEGÚN CONDICIONES TÉCNICAS DE OPERACIÓN.  VERIFICA LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE HIGIENES Y LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SEGÚN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y LAS CONDICIONES DE CALIDAD.  PRESENTA LOS REPORTES DE LA INSPECCIÓN A LAS ÁREAS RESPECTIVAS, LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PRODUCTOS EN LOS CUARTOS FRÍOS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y PARÁMETROS ESTABLECIDOS.
Conocimiento del proceso:	CONTROLAR LOS PRODUCTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y LAS TEMPERATURAS INDICADAS.  EVALUAR LOS CAMBIOS DE TEMPERATURAS DE LOS PRODUCTOS SEGÚN LOS CRITERIOS DE CONTROL.  VERIFICAR LOS PRODUCTOS ALMACENADOS SEGÚN LOS LUGARES ASIGNADOS Y LAS CLASIFICACIONES.  SELECCIONAR LAS MUESTRAS DE PRODUCTOS PARA VERIFICAR LA TEMPERATURA TENIENDO EN CUENTA EL ENVASE, LAS CÁMARAS, EL TRANSPORTE Y LAS VITRINAS DE LAS TIENDAS  ESTABLECER LOS LÍMITES DE TEMPERATURA DE ACUERDO CON EL TIPO DEL PRODUCTO.  VERIFICAR LOS PRODUCTOS ANTES DE SER ALMACENADOS DE ACUERDO CON SU ESTADO E INCOMPATIBILIDADES.  VERIFICAR LA CANTIDAD Y LA CALIDAD DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.  ANALIZAR LAS MERMAS DE LOS PRODUCTOS SEGÚN EL REGISTRO DE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PRODUCTOS.  VERIFICAR EL PREENFRIMIENTO DE CONTENEDORES, VAGONES, CAJAS Y VEHÍCULOS ANTES DE REALIZAR LAS ACCIONES DE CARGUE.  CONTROLAR LAS TEMPERATURAS DE LOS PRODUCTOS Y VEHÍCULOS DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS.  CONTROLAR LAS TEMPERATURAS DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN DE LOS PRODUCTOS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO, EXHIBICIÓN Y TRANSPORTE.  INSPECCIONAR LOS PRODUCTOS EN LAS CÁMARAS DE ALMACENAMIENTO TENIENDO EN CUENTA LA CIRCULACIÓN DEL AIRE Y LAS DISTANCIAS. VERIFICAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y REGISTRO DE TEMPERATURA DE ACUERDO CON LAS UBICACIONES O SITIOS ESTABLECIDOS

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

 INSPECCIONAR LOS CUARTOS DE ACUERDO CON LAS PROGRAMACIONES ESTABLECIDAS.
 REVISAR LA TEMPERATURA DEL EQUIPO DE ACUERDO CON LOS RANGOS ESTABLECIDOS.
 OBSERVAR LOS PUNTOS DE CONTROL ESTABLECIDOS DE LOS EQUIPOS SEGÚN CONDICIONES
TÉCNICAS DE OPERACIÓN.
 VERIFICAR LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE HIGIENES Y LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
SEGÚN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.
 IDENTIFICAR LOS FOCOS CONTAMINANTES SEGÚN LAS CONDICIONES DE CALIDAD.
 VERIFICAR EL MANEJO TÉCNICO DEL EQUIPO DE ACUERDO CON EL MANUAL DEL EQUIPO.
 PRESENTAR LOS REPORTES DE LA INSPECCIÓN A LAS ÁREAS RESPECTIVAS.
 INSPECCIONAR LA DOTACIÓN DEL PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE HIGIENE Y
SEGURIDAD ESTABLECIDAS.
 CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS A LOS CUARTOS FRÍOS SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS.

Conocimiento del concepto:

NATURALEZA DEL PRODUCTO
 CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
 INCOMPATIBILIDADES DE LOS PRODUCTOS
 CONTAMINACIÓN: MICROBIOS-CLASIFICACIÓN DE MICROBIOS
 NORMAS DE HIGIENE
 TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRAS
 MÉTODOS DE INSPECCIÓN
 LECTURA DE LA ETIQUETA EAN-128
 ESCALAS DE TEMPERATURAS
 FACTORES DE CONVERSIÓN
 LECTURAS DE ESCALAS DE TEMPERATURA
 CRITERIOS DE CONTROL
 RANGOS DE TEMPERATURAS SEGÚN NATURALEZA DEL PRODUCTO
 CONVERSIONES DE TEMPERATURAS
 REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN
 CARGAS DE FRIÓ
 CONDICIONES TÉCNICAS DE OPERACIÓN (CICLO DE CARNOTT)
 PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL RELACIONADOS CON EL EQUIPO
 LECTURA DE CARTAS PSICOMÉTRICAS
 DISTANCIAS Y CIRCULACIÓN DEL AIRE
 TEMPERATURA DE BULBO SECO Y HÚMEDO
 PSICOMETRÍA (A): TEMPERATURA, HUMEDAD RELATIVA, CIRCULACIÓN DE AIRE
 TÚNELES DE PRE ENFRIAMIENTO
 TIEMPOS DE PERMANENCIA ESTACIONARIA DEL PRODUCTO
 TIPOS DE PRE ENFRIAMIENTO
 TIPOS DE CUARTOS FRÍOS
 TIPOS DE EQUIPOS. FUNCIONAMIENTO DEL CUARTO FRÍOS. TIPOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
DE TEMPERATURA. MANEJO DE INSTRUMENTOS
TIPOS DE REGISTROS
 PESO, CANTIDAD, FECHA Y HORA
 TIPOS INFORMES Y REPORTES

Nombre del programa: **OPERACIONES COMERCIALES**
Ficha de caracterización: 2931372
Ruta de aprendizaje: EFICACIA - 2931372
Código de la ruta: 3383643
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:  TIPOS DE PROGRAMACIONES DE INSPECCIÓN
 USO DE LA DOTACIÓN DEL PERSONAL.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 5993378
Nombre de la actividad: MEDIR LOS RESULTADOS DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS CON BASE EN
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 416767
Nombre del resultado: 02 INSPECCIONAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS EQUIPOS EINSTALACIONES SEGÚN NORMAS ESTABLECIDAS.
Etapa PRACTICA
Estado ACTIVO