PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1 IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Coordinación de procesos logísticos.
- **Código del programa de formación:** 121523.
- **Nombre del proyecto:** Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP6 - Realizar la trazabilidad de los procesos logísticos.
- **Competencias:**

  Técnicas:

  - 210303025 - Calcular costos de operación de acuerdo con métodos.
  - 260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
  - 210101069 - Diseñar áreas de almacenamiento según estrategias de logística y sistemas de almacenaje.
  - 210201052 - Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.
  - 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

  Clave:

  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  Técnicos:

  - 210303025-03 - Elaborar informe del costo logístico según procedimientos y políticas de la organización.
  - 260102013-02 - Monitorear el desempeño del plan logístico según programación establecida.
  - 210101069-04 - Validar la distribución de las zonas de almacenamiento de acuerdo con el flujo de la operación logística.

- 210201052-03 - Inspeccionar el cumplimiento de las funciones de talento humano teniendo en cuenta los procedimientos y metas establecidas por la organización.
- 210601020-02 - Monitorear el servicio de acuerdo con la promesa de valor.
- 210601020-03 - Atender al cliente y/o proveedor según la política de servicio.

Claves:

- 240202501-04 - Implementar acciones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa.
- 240202501-05 - Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación.

- **Duración de la guía:** 392 horas.
  - **Técnicas:** 296 horas.
  - **Claves:** 96 horas.

2 PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, reciba un cordial saludo de bienvenida a esta guía de aprendizaje, donde encontrará una serie de actividades a desarrollar, en las que podrá aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas en el desarrollo de la actividad de proyecto El objetivo de la guía es proveer los conocimientos necesarios para apoyar la competitividad de los profesionales a cargo de procesos que impliquen la optimización de los recursos durante su producción, comercialización y distribución en la empresa.

Se revisarán varias competencias desde las que se orienta el proceso técnico logístico, incluyendo costos, cálculos, servicio al cliente, diseño, procedimientos y cuidados necesarios para tener la traza de todos los procesos de una empresa; sumado a la importancia de la escritura y lectura de la segunda lengua que para este programa de formación es el inglés.

«La logística es una actividad que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste» (Escudero, 2019).

3 FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este ítem se describirán las actividades de aprendizaje requeridas para cada una de las competencias planteadas en la fase de ejecución del proyecto formativo: Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Gran parte de las actividades que debe trabajar un coordinador de procesos logísticos obedecen a la gestión de los costos de producción, comercialización y prestación de servicios. El término “costos” se va a requerir mucho en el trabajo de los componentes de la presente guía de aprendizaje y el proyecto formativo como tal. Por tanto, como actividad de reflexión inicial y para que abra su mente a la consecución de resultados, lo invitamos a pensar e interiorizar las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué es un costo?
- ✓ ¿Cuál es el proceso más importante que ha llevado en su vida diaria en el manejo de su dinero y de sus gastos?
- ✓ Todo proceso, en especial el saber manejar y distribuir los costos administrativos, debe tener un objetivo, ¿cuál es?
- ✓ ¿Por qué considera a la administración contable de gran importancia en una empresa?

Luego de desarrollar las preguntas, comparta voluntariamente las respuestas con su grupo de estudio o instructor. El propósito de esta actividad es reconocer la importancia que tiene el buen manejo que se le debe dar a la distribución de costos de operación en el desarrollo de toda actividad en la empresa, logrando el único objetivo: abrir la mente al trabajo.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.1 Actividades de la competencia Calcular costos de operación de acuerdo con métodos (210303025).

Esta competencia abre espacio para que comprenda que para los trabajadores de los procesos logísticos es de gran importancia distinguir la relación entre una empresa y logística, se tiene en cuenta que la logística se ha convertido en pieza fundamental de una empresa en su administración y buen funcionamiento; los costos de operación como gran reto para todas las empresas son la meta fija, es una

realidad que todas las empresas tienden a mantener e incluso a disminuir para el buen uso de los recursos limitados de las empresas.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA6-210303025-AA1 - Elaborar el informe de costos de acuerdo con los métodos.

Los trabajos logísticos tienden a ser predecibles porque los altibajos y cambios de última hora son traumáticos para las empresas, es necesario que en el proceso de los costos se presente una realidad característica que repose en un informe que se pueda revisar cada vez que se requiera, para de esa forma tener una referencia día a día del proceso; por ejemplo, las empresas requieren hacer una cotización de algún producto que se compró hace más de 6 meses, pero se necesita saber el valor que se pagó por él en ese tiempo para tener la proyección de inversión y de esa forma tomar la decisión indicada. Si el precio que se pagó por ese recurso no está disponible dentro de los datos de la empresa, se hace la proyección estimada del valor en falsedad, porque no se guardó la traza requerida de costos. Ese es el enfoque de esta actividad de aprendizaje y se requiere que se revise en profundidad, puesto que en su trabajo debe conocer los informes necesarios para el costeo previo y posterior.

Duración: 32 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante que se apoye del material de trabajo del componente formativo: **"Costeo de procesos logísticos"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-210303025-AA1-EV01. Informe indicadores de gestión en los costos logísticos.**

En el desarrollo de esta evidencia se requiere diseñar un informe donde se representen y clasifican los indicadores de gestión en los costos logísticos operacionales en la empresa que desarrolla su proyecto formativo.

Ya con los conocimientos de la importancia de la administración de costos en mente, se requiere hacer una revisión inicial de la empresa con la que va a trabajar y para esta evidencia se necesita hacer las siguientes acciones, preferiblemente en el siguiente orden:

1. Identifique un proceso logístico de tantos que desarrolla la empresa de su estudio.

2. Detalle el proceso seleccionado con cada uno de sus subprocesos (se recomienda que haga una gráfica de ese proceso para facilitar su entendimiento).
3. Elabore un informe de los indicadores de gestión en los costos logísticos, donde se especifiquen los indicadores idóneos que se aplicarán en la empresa, para lograr un absoluto control y mejoramiento de los procesos logísticos de producción, comercialización y prestación de servicios.
4. Luego de identificar y organizar el proceso de la clasificación y elección de los indicadores que eligió de la empresa, identifique las principales falencias que podrían presentarse en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa con los conocimientos que ya tiene.
5. Estructure planes de mejora a implementar identificadas las falencias en la gestión en los costos logísticos que eligió.
6. El informe debe identificar las falencias y las mejoras a esas falencias teniendo en cuenta el costo y la calidad del costo; es decir, se requiere conseguir la mejor oportunidad de costo beneficio para la empresa.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con falencias y opciones de mejora de los indicadores de gestión en los costos logísticos de la empresa.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe indicadores de gestión en los costos logísticos. GA6-210303025-AA1-EV01.**

3.2 Actividades de la competencia Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión (260102013).

En la empresa los procesos de negocio representan el reflejo de la forma como esta se mueve a diario. Según el modelo de gestión que se implemente en ella se definen los procesos de negocios, que por lo general trabajan de manera transversal, desde la concepción del impacto comercial, hasta la posventa de los productos o servicios que se les ofrecen a los clientes; eso es lo que se trabajará en esta parte de la competencia.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA6-260102013-AA1 - Monitorear y controlar los procesos logísticos por medio del sistema de trazabilidad e indicadores de gestión.

El área de logística para la empresa refleja un mayor grado de desarrollo en comparación con los demás departamentos, ya que mediante el desarrollo de esta actividad de aprendizaje se busca brindar un conjunto de indicadores consolidado en el informe que es útil para la medición de las operaciones.
En esta actividad a desarrollar en esta guía se motiva a elaborar un informe de aplicación dirigido a la empresa donde desarrolla su práctica, direccionado con el proyecto formativo en ejecución y curso.
Duración: 72 horas.
Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importante y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Supervisión de procesos de negocio".**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-260102013-AA1-EV01. Informe de aplicación al proyecto formativo del sistema de indicadores de gestión.**

Para la construcción de los indicadores de gestión en la empresa se debe ser prudente y tener una visión amplia del entorno evaluado; es decir, una perspectiva de negocio que debe ser transversal, sobre toda la estructura organizacional de la empresa en la que está haciendo su proyecto formativo.
La información suministrada por cada indicador propio entregado por la empresa, es comparada con los indicadores presentados en el mercado por los directos competidores, de tal manera que sea visible el estado en el que se encuentra la empresa con respecto a los actores del mercado y que tenga conocimientos sólidos para la toma de decisiones.
Partiendo de lo anterior, en esta evidencia se requiere hacer una revisión inicial de la empresa con la que va a trabajar y para ello, se necesita hacer las siguientes acciones en orden:

1. Basado en la empresa en la que hace parte en el desarrollo de su práctica, se requiere desarrollar el informe de aplicación de los indicadores de gestión relacionado con la actividad del proyecto de formación diseñado.
2. Elabore el informe solicitado de una manera muy clara y precisa donde se relacionan los indicadores de gestión en la aplicación y ejecución del plan de monitoreo o control de los procesos logísticos, por medio de la aplicación del sistema de trazabilidad.

3. Luego aplicar un estudio estratégico por medio de la matriz DOFA, en la cual se logre identificar realmente cómo se encuentra manejando la empresa y cómo a partir de una propuesta se puede generar una mejora en la prestación de los procesos de negocio según el modelo de gestión.
4. Identificar con las empresas de competencia directa por medio de fuentes de información secundaria como Internet o fuentes primarias como observación o investigación etnográfica, los indicadores de gestión visibles para identificar oportunidades de mejora a partir del *benchmarking.*
5. En el informe debe estar estructurado el diseño de un plan de trabajo de mejora continua del buen uso de los indicadores de gestión en la prestación del servicio en la empresa.
6. Presentar el informe de una forma sincrónica o asincrónica ante el grupo o equipo de trabajo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de propuesta de mejora en la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de aplicación al proyecto formativo del sistema de indicadores de gestión. GA6-260102013-AA1-EV01.**

3.3 Actividades de la competencia Diseñar áreas de almacenamiento según estrategias de logística y sistemas de almacenaje (210101069).

Es importante el lugar o espacio que se asigne para el almacenaje de materiales de producción y productos terminados, ya que es el espacio estructurado y planificado que sirve para custodiar, proteger y controlar los productos o mercancías de la empresa, para luego ser distribuidos a los clientes. Por lo anterior, se trabaja esta competencia con las presentes actividades.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA6-210101069-AA1 - Validar áreas de almacenamiento de acuerdo con el flujo de operación logística.

La gestión de almacenes es un elemento clave y seguro que aporta mucho a la empresa, ya que por medio de su implementación se logra el uso óptimo de los recursos, la logística juega un papel importante en las empresas.

El objetivo del operario logístico en la empresa es realizar un estudio de verificación del lugar de almacenamiento de la empresa, detallando si cumple con los estándares de calidad; en caso de que la respuesta sea negativa debe proceder a diseñar un modelo de áreas de almacenamiento actualizado y moderno según estrategias de la logística y sistemas de almacenaje visto a lo largo de su proceso formativo, en la que la empresa pueda brindar un buen servicio en el momento de entrega de productos o mercancías a los clientes donde satisfacen las necesidades del cliente externo quien verifica las condiciones y estado en que llega el producto solicitado para su uso. Este es el propósito de esta actividad de aprendizaje.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importancia y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Diseño y gestión de almacenes".**

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

- **Evidencia GA6-210101069-AA1-EV01. Informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto.**

Para la empresa es de gran importancia reconocer que la gestión de almacenes se centra en la recepción, el almacenamiento y movimiento de los productos, hasta los puntos de entrega o consumo del cliente final. Para ello, es necesario tener presentes las siguientes razones para la existencia de los lugares de almacenaje:

a) El desequilibrio entre la oferta y la demanda.
b) La mejora del servicio al cliente.
c) La reducción de costos logísticos.
d) El complemento al proceso productivo.

Es importante que el encargado del área de logística en la empresa reconozca las funciones del almacén, las actividades a realizar en el momento de aplicar el almacenaje de un producto y el paso a paso que se aplica en el momento de recepción de mercancías.

Por lo anterior, para el desarrollo de esta actividad se requiere diseñar una propuesta de implementación de nuevas tecnologías para aplicar en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto, basado en el material de formación relacionado, más las distintas fuentes de información adicionales con las que se pueda contar para este contenido. Luego de la revisión del contenido se recomienda hacer el siguiente paso a paso para la generación de la evidencia solicitada:

a) Redacte el informe de una forma objetiva, direccionado al punto estratégico indicado (propuesta de implementación de nuevas tecnologías a aplicar en el proceso de almacenamiento de la empresa).
b) Mencione todos los datos posibles para su desarrollo encontrados en la empresa proyecto.
c) Describa detalladamente cada paso seguido, en párrafos claros, cortos, precisos y concretos, con la información encontrada y ajustada a la empresa.
d) Presente el informe de una forma sincrónica o asincrónica ante el grupo o equipo de trabajo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto. GA6-210101069-AA1-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa (210201052)

El direccionamiento del talento humano en la empresa en la que desarrolla sus actividades es de gran importancia; por ende, a través de esta competencia se debe tener muy claro que el capital o recurso humano en la empresa es uno de los ejes para su funcionamiento, igual que el detalle del recurso de

económico. Si la empresa carece de uno de estos recursos, no podría cumplir sus objetivos propuestos para el buen funcionamiento.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA6-210201052-AA1 - Identificar las tecnologías aplicables a la operación logística de acuerdo con las estrategias de la organización.

La función productiva de la empresa se reconoce como un proceso de transformación para obtener un producto final, es decir, que un sistema productivo es un proceso en el cual se da manejo a los recursos que entran para que salgan cambiados, la buena marcha de un sistema se mide por las nociones de eficiencia y de productividad, como la relación entre entradas y salidas medidas en un tiempo con costos.

El talento humano es un factor clave del desempeño de la gestión de operaciones para el desarrollo de los procesos, en la logística de abastecimiento, en producción, programación de producción y logística en relación con la distribución. La logística es una actividad que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste.

Duración: 36 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importancia y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Dirigir el talento humano".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-210201052-AA1-EV01. Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad.**

La empresa reconoce que la administración de la gestión del talento humano está compuesta por varios procesos encaminados al aprovechamiento y mejoramiento del desarrollo de las competencias del ser humano (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes) dentro de la empresa en su libre desarrollo y cumplimiento de sus actividades asignadas. A través de esta propuesta de mejoramiento continuo, la empresa logrará ser más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece, (procesos logísticos).

Basado en la información anterior, para el diseño y desarrollo de esta evidencia se requiere hacer lo siguiente:

- ✓ Revisar la política actual de servicio al cliente que tiene la empresa en la que está trabajando el aprendiz.
- ✓ Proponer detalles de ajuste a dicha política en un informe justificando los ajustes propuestos.
- ✓ Detallar en un apartado del informe como se mejorará el servicio al cliente a partir del cubrimiento del talento humano de la empresa.
- ✓ Recomendar algunas herramientas tecnológicas para la gestión óptima de esta propuesta de mejoramiento.
- ✓ Presentar todo en un informe escrito con las ayudas gráficas que se requieran y todas las normas de escritura de trabajos escritos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con la propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad de la empresa proyecto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad. GA6-210201052-AA1-EV01.**

3.5 Actividades de la competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa (210601020).

Los clientes son parte fundamental del desarrollo de las empresas y por supuesto deben ser tenidos en cuenta en la gestión de procesos logísticos y a eso se refiere la presente competencia de aprendizaje.

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA6-210601020-AA1 - Diseñar indicadores de satisfacción del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.

Es fundamental reconocer la importancia que tiene un cliente para la empresa, ya que él es la esencia y la razón de ser de la misma. El cliente interno o externo juega un papel importante en el desarrollo de las actividades de la empresa, las cuales buscan cumplir con sus objetivos generales y específicos, que por lo general están orientados a la satisfacción de los clientes con el cumplimiento de la misión. En este elemento se hace fundamental el uso de las TIC o estrategias de comunicación en el desarrollo de los procesos logísticos en las empresas; aspectos que son importantes llevar a cabo a través del desarrollo de esta actividad de aprendizaje.

Duración: 108 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importancia y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Atención y servicio al cliente".**

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

- **Evidencia GA6-210601020-AA1-EV01. Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente.**

El servicio al cliente es una de las prioridades de la empresa y con la buena implementación de las TIC se puede mantener un buen proceso de comunicación entre el cliente interno y externo (vendedor y comprador), entendiendo que hacen parte de los procesos logísticos, en los cuales se requiere hacer una revisión inicial de la empresa con la que va a trabajar. Por este motivo, para esta evidencia se necesitan hacer las siguientes actividades:

- ✓ Realice un informe tipo tablero de control de indicadores de servicio al cliente en la empresa en la cual está haciendo el proyecto formativo.
- ✓ Elabore el informe solicitado donde identifique los indicadores de la logística del servicio al cliente que se requiere para mantener el logro del éxito.
- ✓ Estructure un plan de mejoramiento basado en esos indicadores de servicio según las falencias encontradas en el proceso general.
- ✓ Presente el informe de manera escrita con buena forma y el apoyo de una presentación gráfica de los indicadores para facilitar su lectura.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con falencias y opciones de mejora de los indicadores de servicio al cliente en la empresa.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente. GA6-210601020-AA1-EV01**.

- **Evidencia GA6-210601020-AA1-EV02. Documento técnicas de atención al cliente.**

¿Cómo puede la empresa mejorar la prestación de la atención al cliente? En las empresas es imperativo estar activos con una actitud positiva, dinámica y abierta con relación a la atención de los clientes, manteniéndose activos con los cambios que se presenten día a día; para ello, se recomienda pensar en diseñar un documento con unas nuevas técnicas de atención al cliente adecuado para tener un gran impacto en el momento que se brinde el servicio a clientes logrando la satisfacción de ellos.
Satisfacer las necesidades del cliente va más allá de elaborar un buen producto o servicio, las técnicas de atención deben ser parte de la estrategia empresarial de acercamiento a los clientes, buscando dejar en ellos una huella de impacto positiva que facilite la fidelidad o recompra.
Para el diseño del documento, técnicas de atención al cliente solicitado, debe tener presente involucrar todo el personal de la empresa donde trabaja (clientes internos y externos), basados en todo el conocimiento adquirido hasta ahora, el informe debe incluir las mejores técnicas de atención al cliente y procesos de formación (capacitaciones, charlas, cursos, entre otras) que crea para la empresa en la cual está haciendo su proyecto formativo. El informe puede ser presentado a manera de normativa como documento de apoyo en el servicio al cliente.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento técnicas de atención al cliente.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento técnicas de atención al cliente. GA6-210601020-AA1-EV02.**

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

El Programa Nacional de Bilingüismo se orienta a "lograr ciudadanos y ciudadanas capaces de comunicarse en inglés, de tal forma que puedan insertar al país en los procesos de comunicación universal, en la economía global y en la apertura cultural, con estándares internacionalmente comparables". Este propósito implica un plan estructurado de desarrollo de las competencias comunicativas a lo largo del sistema educativo.

3.6.1 Actividad de aprendizaje GA6-240202501-AA1 - Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

Dentro de los contextos personales y laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos destaca el uso de recomendaciones, sugerencias e indicaciones, así como de reportar instrucciones y comentarios a subordinados y colegas, siendo estas enlazadas con vocabulario de interés general, de actualidad y de trabajo. Ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas, dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse. En idiomas es bastante útil este conocimiento, ya que permite ese intercambio conversacional por medio del reportaje con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.
Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.
Duración: 48 horas.
Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importante y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: "**English Level 6 - MCER B1.1+**".
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del sexto nivel **"English Level 6 - MCER B1.1+".** El cuestionario consta de quince preguntas y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario en línea.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA6-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA6-240202501-AA1-EV02. Mapa mental.**

Elaborar un mapa mental que relacione su (*Personal Learning Environment*) PLE a partir de sus estrategias de aprendizaje de una lengua extranjera y su aplicación en su entorno laboral inmediato.
Para el desarrollo de esta evidencia siga los pasos que describen a continuación:

1. Ingrese al componente formativo denominado **"English Level 6 - MCER B1.1+"**, allí encontrará los elementos gramaticales de importancia para el desarrollo de la evidencia.
2. Realice una revisión del artículo realizado por Kupchyk, L & Litvinchuk, Alona (2020) *Constructing Personal Learning Environmentsthrough ICT-Mediated Foreign Language Instruction. EasyChair Preprint* 4251 https://easychair.org/publications/preprint_download/kxvw y elabore el mapa mental en el que represente ideas, conceptos e información que permitan reconocer los elementos que utiliza o ha utilizado para gestionar su aprendizaje y la aplicación en el entorno laboral.
3. Para la realización del mapa mental se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el documento anexo **"Guia_para_hacer_mapa_mental".**
4. Para la elaboración del mapa mental descargue o acceda a alguna de las siguientes herramientas digitales que facilitan la construcción y presentación del mismo: Goconqr, Mindmeister, Draw.io, Coggle o Mindomo. Una vez elegida la herramienta, elabore el mapa mental.
5. Cuando tenga el producto final deberá descargarlo en un formato de imagen JPG o archivo PDF, para enseguida adjuntarlo en la plataforma virtual en el espacio designado para dicha evidencia en las fechas establecidas por el instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental que representa las ideas, conceptos e información que permitan reconocer los elementos que utiliza o ha utilizado para gestionar su aprendizaje y la aplicación en el entorno laboral sin olvidar elaborar un esquema de su propio PLE.
- **Formato:** exportar a PDF el mapa mental desde la herramienta digital utilizada.

- **Extensión:** el mapa mental debe contener al menos 5 niveles de bifurcación.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. GA6-240202501-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA6-240202501-AA1-EV03. Blog.**

En su proceso de formación se han generado videos, audios, textos orales y escritos, entre otros elementos relacionados con temas de familia, aficiones, intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, que le han permitido mejorar el dominio de una segunda lengua y en su caso inglés.
De acuerdo con lo anterior, elabore un blog de forma creativa en el que consolide y muestre diferentes entradas o *posts*. Adicionalmente, organice dos entradas relacionadas con el pensamiento crítico y la alfabetización mediática (*Critical thinking and media literacy*) y crimen y castigo (*Crime and punishment*) propuestos en el componente formativo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo de texto o documento con la URL de acceso al blog donde se mostrarán los diferentes post o entradas.
- **Formato:** web.
- **Extensión:** 5 a 7 entradas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Blog. GA6-240202501-AA1-EV03**.

3.6.2 Actividad de aprendizaje GA6-240202501-AA2 - Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos se destaca el indicar los procedimientos a seguir, dar recomendaciones, sugerencias e indicaciones de emergencia. Ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse empleando la descripción del contexto inmediato en el que se encuentra el usuario del idioma. En idiomas es bastante útil este conocimiento,

ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos dentro de contextos laborales y personales.

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

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importante y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"English Level 7 - MCER B1.2**"

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

- **Evidencia GA6-240202501-AA2-EV01. Diagrama de flujo.**

Es importante tener en cuenta que un diagrama de flujo de procesos es una de las herramientas gráficas tradicionales utilizadas y se desarrolla con el debido cuidado, por lo que se deberá crear un diagrama que trace un proceso del quehacer laboral del aprendiz o a fin al programa de formación en el que se pueda identificar y analizar un proceso administrativo, de producto o académico.

Para dibujar el diagrama de flujo, identifique las tareas y decisiones durante el proceso y escríbalas en orden, luego organice estos pasos a través de un diagrama de flujo, usando los símbolos apropiados y de acuerdo con el documento anexo como **"Guia_para_elaborar_diagrama_de flujo".**

Finalmente, verifique su diagrama de flujo para asegurarse que representa con precisión el proceso y que muestra la forma más eficiente de hacer el trabajo.

A continuación, puede ver algunos ejemplos de algunos diagramas de flujo que pueden guiar para la construcción propia:

Descripción	Fuente
Diagrama de flujo que describe las formas de identificar los diferentes componentes de una muestra de material para guiar la creación de componentes moleculares.	ISA-TAB-Nano flowchart.jpg - Wikimedia Commons. (2021, Apr. 27). https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISA-TAB-Nano_flowchart.jpg

Diagrama de flujo que muestra el proceso de nombramiento de los magistrados de la Corte Suprema de los Estados Unidos.	SCOTUS appointment flowchart.svg - Wikimedia Commons. (2021, Apr. 7). https://commons.wikimedia.org/wiki/File:SCOTUS_appointment_flowchart.svg
Este diagrama de flujo representa el proceso de desarrollo e implementación en uso por Wikimedia.	Wikimedia development and deployment flowchart.png - Wikimedia Commons. (2014, Mar. 04). https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Wikimedia_development_and_deployment_flowchart.png

Recuerde que puede utilizar algunas herramientas digitales como Canva, Draw.io, Lucid Chart e incluso Word y Excel permiten crear el esquema y organizarlo de acuerdo con cada necesidad.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entrega**r: diagrama de flujo que representa las instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral o programa de formación.
- **Formato:** exportar a PDF el diagrama de flujo desde la herramienta digital utilizada.
- **Extensión:** se deben definir todas las entradas y salidas del proceso, así como las actividades que se desarrollan en el mismo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de flujo. GA6-240202501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA6-240202501-AA2-EV02. Ensayo.**

El contexto laboral o académico genera diferentes puntos de vista y es parte de la condición humana y a medida que la vida se vuelve más disputable y compleja, la gestión de conflictos de interés sigue creciendo.

De acuerdo con lo anterior, elabore un ensayo en el que se expongan situaciones generales cuando ocurre una situación de conflicto en un contexto laboral o académico y reporte (*reporting instructions and requests, adverbial clauses, conditional clauses*) una situación de conflicto de interés en alguna de las etapas de su proceso laboral o académico donde se exponga de forma argumentativa la situación (*adjectives with –ed and –ing*) y los procesos que pudieron involucrarse, exponiendo las afectaciones que se generan en el campo laboral o académico debido a los conflictos de interés.

La estructura general del ensayo debe ser la siguiente:

- ✓ **Título:** encuadrar la idea general del ensayo y describir brevemente la temática del mismo. No limitarse a una sola palabra.
- ✓ **Conceptos y palabras clave:** este apartado debe contener algunas palabras o conceptos clave que denotan importancia y que puede incluir y resaltar en la tesis.
- ✓ **Tesis:** esta sección debe contar con las ideas que usted considere, enmarcan su postura frente al tema de conflicto de interés (un ejemplo claro se presenta en el documento de Beyon denominado "*microeconomics: Conflict among interests in a multiple self as a determinant of value. The multiple self*, 133-175" y acceso directo https://www.suz.uzh.ch/dam/jcr:ffffffff-f952-f950-ffff-ffff869f7f5a/05.13_ainslie_86.pdf). Si lo requiere, estas ideas pueden estar sustentadas en posturas teóricas. De ser así, por favor cítese dentro del texto, haciendo uso correcto de las normas APA.
- ✓ **Conclusiones:** aquí se deben proponer por lo menos tres conclusiones respecto a las implicaciones de lo propuesto en la tesis. Estas deben ser claras, concisas y coherentes.
- ✓ **Referencias:** en la parte final, se deben relacionar todas aquellas referencias bibliográficas que pudieron haberse utilizado durante el desarrollo del ensayo. Estas deben presentarse teniendo en cuenta el formato de la norma APA.
- ✓ Es ideal tener cuidado con la redacción y las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas estudiadas en el material de estudio.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento tipo ensayo en el que se exponen situaciones de conflicto de interés.
- **Extensión:** el ensayo debe contener de 2 a 3 páginas, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado doble.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ensayo. GA6-240202501-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA6-240202501-AA2-EV03. Video.**

El bienestar en el ámbito laboral y académico se relaciona con todos los procesos de la vida, desde la calidad y seguridad del entorno físico, hasta cómo se siente una persona respecto a las actividades que realiza como su entorno, clima y estrés y salud.

De acuerdo con lo anterior y lo propuesto en el material formativo y por medio de un corto video, activando su cámara web, de forma oral, realice una presentación desde su experiencia laboral o académica sobre la gestión que se realiza en los procesos organizacionales y de bienestar relacionados con nutrición (*vocabulary about food and cooking*), actividad física y ejercicio (*sports vocabulary*) para mostrar un vínculo directo entre los niveles de productividad y la salud general y bienestar.

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación de la importancia del ejercicio, nutrición y bienestar mental.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- ✓ Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- ✓ Diapositivas relacionadas con los procesos organizacionales en bienestar y calidad de vida haciendo énfasis en nutrición, actividad física y ejercicio.
- ✓ Diapositiva relacionada con los referentes bibliográficos.

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para que de forma oral denote buena pronunciación y su aprendizaje sobre las temáticas estudiadas y abordadas.

Para la realización de la emisión del video deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el video y pantalla como; Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** Word o PDF con la URL del video.
- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video GA6-240202501-AA2-EV03.**

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Informe indicadores de gestión en los costos logísticos. GA6-210303025-AA1-EV01.	• Analiza la variación de los costos de acuerdo con su estructura y los indicadores de gestión.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210303025-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Informe de aplicación al proyecto formativo del sistema de indicadores de gestión. GA6-260102013-AA1-EV01.	• Utiliza las herramientas de control de acuerdo con los procesos y operaciones logísticas de la organización. • Establece los recursos para monitorear las operaciones de la organización según el proceso. • Realiza seguimiento a productos, procesos y operaciones logísticas de acuerdo con el sistema de trazabilidad. • Revisa el desarrollo del plan logístico acorde con los parámetros establecidos por los sistemas de gestión. • Mide el desempeño de los procesos según metodología.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-260102013-AA1-EV01.

	• Determina las variaciones en el desempeño del proceso según objetivos del proceso.	
Evidencia de producto: Informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto. GA6-210101069-AA1-EV01.	• Determina la estrategia de ubicación de acuerdo con el sistema de almacenamiento. • Verifica la marcación e identificación según con los estándares internacionales de carga. • Determina la ubicación de mercancía de acuerdo con los sistemas y métodos de almacenamiento. • Determina el flujo de los procesos de acuerdo con el ciclo de almacenamiento y métodos de diagramación.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210101069-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente, proveedores, tecnología y calidad. GA6-210201052-AA1-EV01.	• Programa actividades para el desarrollo de la gestión del talento humano. • Supervisa el desempeño del talento humano según manual de funciones y requerimientos del proceso. • Incentiva el uso de equipos de protección personal de acuerdo con la normatividad vigente.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210201052-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente. GA6-210601020-AA1-EV01.	• Realiza seguimiento al servicio de acuerdo con la política de la empresa. • Utiliza las TIC en el seguimiento al cliente de acuerdo con la estrategia de la empresa.	**Lista de verificación:** IE-GA6-210601020-AA1-EV01.

	• Identifica los conflictos según el acuerdo de servicio. • Direcciona el conflicto de acuerdo con la estrategia de la empresa.	
Evidencia de producto: Documento técnicas de atención al cliente. GA6-210601020-AA1-EV02.	• Establece protocolo de servicio al cliente y/o proveedor. • Emplea las técnicas de atención al cliente de acuerdo con el protocolo. • Orienta al cliente y/o proveedor de acuerdo con el catálogo de servicios.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210601020-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA6-240202501-AA1-EV01.	• Enlaza una serie de elementos breves, concretos y sencillos para crear una secuencia cohesionada y lineal.	**Cuestionario:** IE-GA6-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental. GA6-240202501-AA1-EV02.	• Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Blog. GA6-240202501-AA1-EV03.	• Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Diagrama de flujo. GA6-240202501-AA2-EV01.	• Hace uso de términos y expresiones relacionadas con su ámbito laboral específico.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA2-EV01.

Evidencia de producto: Ensayo. GA6-240202501-AA2-EV02.	• Sigue instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA2-EV02.
Evidencia de desempeño: Video. GA6-240202501-AA2-EV03.	• Es capaz de hacer una presentación breve y preparada sobre un tema dentro de su especialidad con la suficiente claridad como para que se pueda seguir sin dificultad la mayor parte del tiempo y cuyas ideas principales están explicadas con una razonable precisión.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA2-EV03.

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Actividades de un proceso: aquellas operaciones o pasos secuenciales, enlazados entre sí, que ejecutan los trabajadores dentro de un proceso para producir un bien o un servicio.

Aprovisionamiento: la logística de aprovisionamiento se encarga de optimizar el pedido y recepción de todos los elementos que una empresa necesita para su producción.

Ámbito de acción: marco general en que se mueve uno o más procesos de trabajo y se predeterminan tiempo, espacio, insumos, participantes y resultados.

Apiladores: son herramientas de ayuda en cualquier empresa que son muy eficaces para elevar, bajar y transportar cargas.

Auditoría: inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor, con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Cadena de suministro: es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

Canal de distribución: es el conducto que define la compañía por el cual se movilizan los productos desde el lugar donde se producen hasta los consumidores finales.

Caracterización: análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final.

Costo ABC: es un modelo que permite la asignación y distribución de los diferentes costes indirectos, de acuerdo con las actividades realizadas, pues son estas las que realmente generan costes.

Costo logístico: el coste logístico o costo logístico, es la suma de aquellos costos ocultos que se producen por la sucesión de actividades como el almacenaje o el transporte de un bien, desde el productor hasta el comprador final.

Embalajes: preparan la carga en la forma más adecuada para su transporte en los modos elegidos para su despacho al exterior y para las distintas operaciones a que se someta durante el viaje entre el exportador y el importador.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Enfermedad profesional: es aquella que es generada o causada por el cumplimiento y desarrollo de sus actividades laborales.

Ergonomía: es la disciplina tecnológica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de la persona, de la técnica y de la organización.

Estilo indirecto: se emplea para expresar lo expresado por otro hablante a otro hablante, el cual no estuvo presente en el momento de la alocución inicial, esto puede ser en forma afirmativa, negativa o interrogativa.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Frases adverbiales: son situaciones en las cuales un adverbio puede modificar al verbo y que de esta relación se pueda cambiar el verbo o adjetivo.

Gerundio: es una forma del verbo finalizada en "*ing*" que funciona como un sustantivo y tiene relación con actividades finalizadas o concretas.

Indicadores logísticos: son medidas de rendimiento cuantificables aplicadas a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso operativo que se realiza en la cadena de trabajo.

Infinitivo: es una forma del verbo antecedida por *"to"* que funciona como un sustantivo y tiene relación con futuras o abstractas.

Just in time: entrega de insumos desde el proveedor directamente a los procesos productivos en el momento preciso en que se los necesitan, obviando almacenamiento en planta.

KPI: conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso. El valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo fijado previa y normalmente se expresa en valores porcentuales.

Malla de red de transporte: unión de redes de transporte utilizadas a nivel local, regional, nacional, continental y global, que se integran para asegurar que los bienes y/o servicios lleguen al consumidor final en el menor tiempo posible y al menor costo.

Montacargas: es un vehículo contrapesado en su parte trasera, que mediante dos horquillas puede transportar y apilar cargas generalmente montadas sobre tarimas o palés.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar internet.

Palabras compuestas: son palabras que se componen de varias partículas, en las cuales al adicional alguna puede intensificar su significado, direccionarlo o cambiarlo.

Percepción: sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales.

Planificación administrativa: proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos organizaciones, para alcanzar resultados en un tiempo y espacio dados.

Reclutamiento: es una actividad de la empresa que se ocupa de atraer a las personas adecuadas para un determinado puesto de trabajo.

Red de transporte: infraestructura que permite articular los territorios, usando los diferentes medios y/o modos de transporte.

Segundo condicional: se emplea para hablar de situaciones irreales que tienen consecuencias irreales dentro de esa condicionalidad y puede ser empleado tanto en presente como en pasado.

Servucción: sistema de producción del servicio, es decir, la parte visible de la organización en la que se producen, distribuyen y consumen los servicios.

Tercer condicional: se emplea para hablar acerca de un hecho no sucedido en el pasado con una consecuencia directa en ese pasado.

Trazabilidad: el control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad, estos son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must* y *ought to*.

6 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Ainslie, G. (1986). Beyond microeconomics: Conflict among interests in a multiple self as a determinant of value. *The multiple self*, 133-175. https://www.suz.uzh.ch/dam/jcr:ffffffff-f952-f950-ffff-ffff869f7f5a/05.13_ainslie_86.pdf

Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Cadenas de suministro y el impacto social en la era del COVID-19*. https://www.youtube.com/watch?v=TGcWeS4uuV0

Blocher, E., Stout, D., Cokins, G., & Chen, K. (2008). *Administración de costos*. McGraw Hill.

Castro, J., Camelo, N. & Ospina, Y. (2016). Costos logísticos y metodologías para el costeo en cadenas de suministro: una revisión de la literatura. *Cuadernos de contabilidad*, *17*(44), 377-420.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.

Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento.* Ediciones Paraninfo.

Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E. & Mendoza-Mendoza, A. (2021). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, *14*(2), 102–112. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880

Kupchyk, L. & Litvinchuk, A. (2020). Constructing Personal Learning Environments Through ICT-Mediated Foreign LanguageInstruction. EasyChair Preprint 4251. https://easychair.org/publications/preprint_download/kxvw

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*.

Organización Internacional Laboral. (2009). *Workplace well-being*. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_118396/lang--en/index.htm

Pérez, H. M. (2017). *Almacenamiento de materiales.* Marge Books.

Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C. & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista chilena de ingeniería, 25(2)*, 264 - 276.

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

TechTarge. (2012). *Gestión de la cadena de suministro o SCM.* https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-la-cadena-de-suministro-SCM

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021
Autor (es)	Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
Autor (es)	Gustavo Alonso Pineda	Experto Temático	Regional Norte de Santander CIES - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Julio de 2021

Autor (es)	Luis Fernando Botero Mendoza	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Diciembre de 2021
Autor (es)	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2021
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Diciembre de 2021
Autor (es)	Julia Isabel Roberto	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Diciembre de 2021

8 CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del cambio**
Autor (es)	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnológica de la información	Junio de 2023	Actualización de contenidos
Autor (es)	Liliana Victoria Morales Gualdrón	Responsable Línea de producción Distrito Capital -2023	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnológica de la información	Junio de 2023	Actualización de contenidos

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Gestión integral del transporte.
- **Código del programa de formación:** 121524.
- **Nombre del proyecto:** simulación de escenarios para la gestión integral del transporte
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto: AP5.** Programar operación del transporte.
- **Competencia específica:**
  - **210101064.** Coordinar el transporte según rutas y medios.
  - **210101075.** Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos.
  - **210101066.** Diseñar el plan de distribución según el canal y normativa de transporte.

- **Competencia clave:**

  - **240202501.** Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

- **Resultados de aprendizaje específicos**
  - **210101064-02.** Programar la operación del transporte según procesos de la organización y normatividad vigente.
  - **210101075-02.** Desarrollar la operación de recibo y despacho de acuerdo con la programación requerida.
  - **210101066-02.** Elaborar el plan de distribución de acuerdo con el canal y a las políticas de la organización.
  - **210101066-04.** Revisar el cumplimiento de los requisitos del plan de distribución de acuerdo con los indicadores de gestión.

- **Resultados de aprendizaje clave:**
  - **240202501-05.** Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación.

- **Duración de la guía**: 408

  - **Competencias Específicas**: 360 horas
  - **Competencia Clave**: 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

Apreciado aprendiz, la siguiente guía de aprendizaje es un instrumento que le permitirá tener una orientación de las diferentes fases y aspectos asociados al control de la operación del transporte, por tal razón es indispensable tener claros varios parámetros obtenidos a lo largo de la formación, los cuales resaltan el seguimiento adecuado para cumplir con los objetivos y las políticas de una organización. Para el desarrollo adecuado de las actividades de monitoreo de la carga se permite tener como primer parámetro la naturaleza de la carga, sus dimensiones, sus costos asociados (directos e indirectos), su canal de distribución, sus rutas, sus tiempos de movilización, de cargue y descargue, además de las variables cuantitativas y cualitativas presentes en el seguimiento.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

La presente guía desarrolla actividades de aprendizaje relacionadas con el monitoreo de la operación del transporte, al igual que lo relativo a las tecnologías de información para ese monitoreo. Por tanto, contará con el apoyo permanente del equipo de instructores en su proceso formativo y la revisión del material del programa.

Actividad de reflexión

El estudiante deberá realizar un análisis previo con el objetivo de ponerse en contexto, utilizando el conocimiento adquirido en el avance del estudio del programa, deberá formularse y dar respuestas argumentativas a las siguientes inquietudes.

- ¿Qué entiende por operación logística?
- ¿Qué es un canal de distribución?
- ¿Conoce cuáles son los canales de distribución en una operación logística?
- ¿Qué entiende por naturaleza, tipo y características de carga?
- ¿Podría definir qué es la entrega y el recibo de mercancías?
- ¿Qué etapas en la gestión logística conoce?
- ¿Bajo qué criterios se selecciona un vehículo de transporte en la operación logística?
- ¿Qué es un pedido?

3.1. Actividades de aprendizaje de competencia Coordinar el transporte según rutas y medios (210101064)

Con el fin de apropiar la competencia Coordinar el transporte según rutas y medios se realizará una serie de actividades que ayudarán a desarrollarla, teniendo en cuenta la distribución, la normatividad, los requerimientos del cliente, y el flujo de mercancía y planes.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA5-210101064-AA1. Determinar tiempos de distribución, según normatividad y requerimientos del cliente.

Para el desarrollo de esta actividad se desea que el aprendiz analice los conceptos adquiridos e investigue los saberes en los que tiene debilidades, puesto que deberá hacer una interpretación analítica que lo lleve a comprender y determinar las situaciones que se presentan en el desarrollo laboral de la operación en logística.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de esta actividad es importante la lectura y el análisis de los contenidos del componente formativo **"Programación de operación".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA5-210101064-AA1-EV01. Infografía**

La definición más común de infografía la describe como una representación visual de información y datos. Al combinar elementos de imagen, texto, gráficos, diagramas y, más recientemente, video. Una infografía es una herramienta efectiva para presentar datos y explicar problemas complejos de una manera que puede conducir rápidamente a una mejor comprensión.

Para realizar esta evidencia el aprendiz leerá y comprenderá el componente formativo "Programación de operación", numerales 6, 7 y 8, y procederá a elaborar una infografía en donde se muestre de forma clara las formas de llevar a cabo un *picking,* de acuerdo con las características de la mercancía, esta actividad podrá hacerla en el PowerPoint u otro programa similar.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar**: infografía.
- **Formato:** PowerPoint o similar.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Infografía. GA5-210101064-AA1-EV01.**

3.2. Actividad de aprendizaje de competencia Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos. (210101075)

Con el fin de apropiar la competencia Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos realizará una serie de actividades que le ayudarán a desarrollarla, teniendo en cuenta el plan de entrega del producto.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA5-210101075-AA1. Diseñar Plan de entrega de producto de acuerdo con necesidades del cliente.

En la siguiente actividad será necesario identificar los diferentes conceptos de un plan de entrega de un producto, para que así el aprendiz analice, aprenda la importancia y la funcionalidad de diseñar un plan de entrega del producto de acuerdo con las necesidades del cliente.

Duración: 96 horas.
Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de esta actividad es importante la lectura y el análisis de los contenidos del componente formativo "**Programación de operación**".

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

- **Evidencia GA5-210101075-AA1-EV01. Diseño de caso**

El problema del agente viajero es uno de los problemas más estudiados en la inteligencia artificial e investigación operativa. Este se centra en estudiar problemas de la siguiente clase: un comercial debe visitar varios clientes y desea conocer cuál es el camino de mínima distancia que, partiendo de su lugar de trabajo, vaya a todas las ciudades y regrese.

Este problema de apariencia sencilla es famoso por su gran complejidad computacional, no se ha encontrado ningún algoritmo que logre resolverlo en un tiempo polinómico. No obstante, su importancia no se debe únicamente a la complejidad de su resolución, sino a la gran variedad de situaciones prácticas en las que puede ser aplicado. La mayor parte de estas se encuentran en el campo de la logística (el reparto de las mercancías, el correo y las rutas escolares).

Para esta evidencia el aprendiz basándose en la información del componente formativo y en el material de apoyo correspondiente (video **https://www.youtube.com/watch?v=oSPkod-M6Gc**) deberá diseñar un caso típico de una situación de logística y distribución en donde se exponga un caso con cifras, y luego lo desarrolle de forma metodológica utilizando la herramienta Excel.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: diseño de un caso típico de una situación de logística y distribución.
- **Formato:** Excel.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Diseño de caso. GA5-210101075-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA5-210101075-AA1-EV02. Póster informativo**

Un póster informativo es una presentación visual de la información y debe ser diseñada como tal, no simplemente reproducir un papel escrito en formato de póster. Un buen póster informativo llama la atención y permite que el público reciba el mensaje claramente.

De acuerdo con el numeral 4 "**Selección de rutas de transporte con puntos de origen y destinos diferentes**" del componente formativo "Programación de operación" y el material de apoyo diseñe un póster informativo, en el que se explique y se analice la normatividad vigente del transporte de carga, los sectores y las rutas económicas del país.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: póster informativo.
- **Formato:** PowerPoint.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Póster informativo. GA5-210101075-AA1-EV02.**

3.3. Actividad de aprendizaje de la competencia: Diseñar el plan de distribución según el canal y normativa de transporte (210101066)

Con el fin de apropiar la competencia Diseñar el plan de distribución según el canal y normativa de transporte realizará una serie de actividades que le ayudarán a desarrollarla, teniendo en cuenta las rutas de entrega, los clientes y demás.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA5-210101066-AA1. Establecer rutas de entrega de acuerdo con requerimientos del cliente. Establecer nivel de riesgo de acuerdo con políticas de la organización, normatividad y necesidades del cliente.

A partir de las siguientes actividades el aprendiz conceptualiza la importancia de las rutas de entrega y los aspectos generales en el desarrollo de esta operación.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de esta actividad es importante la lectura y el análisis de los contenidos del componente formativo "**Programación de operación**".

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

- **Evidencia GA5-210101066-AA1-EV01. Análisis de factibilidad del desempeño logístico**

Con base en el material adjunto denominado "**Boletin_de_Logistica**" explique los siguientes conceptos por medio de un documento en Word:

1. Marco general y línea de tiempo.
2. Flujos logísticos.
3. Carga movilizada por empresa.
4. Flujo medio de vehículos de carga.
5. Flujo medio diario por corredor.
6. Emisiones de CO2 por transporte de carga.
7. Seguridad – robo de vehículos de carga.
8. Infraestructura de vehículos de carga.
9. Accidentalidad en vehículos de carga.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: análisis de factibilidad del desempeño logístico.
- **Formato:** Word.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Análisis de factibilidad del desempeño logístico. GA5-210101066-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA5-210101066-AA1-EV02. Conceptualización de las redes logísticas y toma de decisiones**

Para el desarrollo de esta actividad el aprendiz debe estudiar los numerales 3 "Redes logísticas" y 4 "Selección de rutas de transporte con puntos de origen y destinos diferentes" del componente formativo y, con base en estos temas definirá las ideas base y principales que serán utilizadas en la estructuración del concepto alrededor del tema, ya que de esta forma se orientará el lineamiento del diseño a realizar. Deberá elaborar un resumen en un documento de Word haciendo un análisis de los temas consultados con sus respectivas conclusiones argumentativas.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: resumen de la conceptualización de las redes logísticas y toma de decisiones
- **Formato:** Word.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Conceptualización de las redes logísticas y toma de decisiones. GA5-210101066-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA5-210101066-AA1-EV03. Presentación**

A partir del material visto en el componente formativo "Programación de operación" en los numerales 1 y 2 y el material de apoyo "Logística de distribución" el aprendiz elaborará una presentación en *PowerPoint* en la que evidencie las características y los aspectos importantes de los canales y los modelos de distribución.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: presentación que evidencie las características y los aspectos importantes de los canales y los modelos de distribución.

- **Formato:** PowerPoint.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Presentación. GA5-210101066-AA1-EV03.**

- **Evidencia GA5-210101066-AA1-EV04. Mapa conceptual: redes logísticas**

El mapa conceptual es un diagrama que ayuda a entender un tema en específico al visualizar las relaciones entre las ideas y los conceptos. Por lo general, las ideas son representadas en nodos estructurados jerárquicamente y se conectan con palabras de enlace sobre las líneas para explicar las relaciones.

Teniendo en cuenta el componente formativo y el video "¿Qué es la logística?" ubicado en ¿Qué es la logística?, luego de realizar una lectura, análisis y observación, organizará la información y elaborará un mapa conceptual sobre las redes logísticas donde se evidencian los conceptos, los pasos y las características más importantes del tema mencionado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: mapa conceptual acerca de las redes logísticas.
- **Formato:** PowerPoint, Canva, Goconqr o aplicaciones similares.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Mapa conceptual: redes logísticas. GA5-210101066-AA1-EV04.**

3.3.2 Actividad de aprendizaje GA5-210101066-AA2. Determinar indicadores de gestión según políticas de la organización.

El aprendiz por medio de esta actividad identificará los conceptos y las características de los indicadores de la gestión en la logística, analizando las variables y las temáticas que le den herramientas para comprender mejor la operación.

Duración: 72 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo adecuado de esta actividad es importante la lectura y el análisis de los contenidos del componente formativo "**Programación de operación**".

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

- **Evidencia GA5-210101066-AA2-EV01. Gráfica Línea de tiempo: ciclo de pedido**

Una línea de tiempo es una forma gráfica de mostrar una lista de eventos en orden cronológico. Algunas líneas de tiempo funcionan en una escala, mientras que otras simplemente muestran sucesos en secuencia.

La función principal de una línea de tiempo es comunicar información relacionada con el tiempo, ya sea para el análisis o para presentar visualmente una historia o una vista de la historia; si está basada en una escala una línea de tiempo le permite ver cuándo ocurren o van a ocurrir los eventos, permitiendo al espectador evaluar los intervalos de tiempo entre eventos. Esto facilita al espectador ver los patrones que aparecen en cualquier período de tiempo seleccionado o cómo se distribuyen los eventos en ese período de tiempo.

Para esta actividad el aprendiz, luego de analizar y comprender el ciclo del pedido, que encontrará en el componente formativo en los numerales 5. y 5.1, elaborará una línea de tiempo del “ciclo del pedido” en

donde muestre en orden cronológico las actividades que se involucran desde el momento en que se recibe un pedido de un cliente hasta que se entrega el producto.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: línea de tiempo del ciclo del pedido.
- **Formato:** Excel.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Gráfica Línea de tiempo: ciclo de pedido. GA5-210101066-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA5-210101066-AA2-EV02. Informe escrito.**

Para el desarrollo de la actividad el aprendiz deberá estudiar el numeral 6 “Entrega y recibo de mercancías” del componente formativo y con base en este tema debe definir las ideas principales que serán utilizadas en la estructuración de un informe argumentativo, para ello, elabora este documento en Word con Normas APA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: informe argumentativo.
- **Formato:** Word.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Informe escrito. GA5-210101066-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA5-210101066-AA2-EV03. Estudio de caso e informe: *Cross Docking***

Para el desarrollo de esta actividad, el aprendiz debe leer y analizar el numeral 7.1 del componente formativo Programación de operación, el material de apoyo y el video “¿Qué es el *Cross docking*? en el enlace” ¿Qué es el *Cross docking*?, para que así pueda realizar un informe en el cual plantee la importancia, las ventajas y las desventajas del *Cross docking* y sus aplicaciones en la operación logística. Por otra parte, debe consultar sobre una empresa en la que se aplique correctamente el *Cross docking* y plantear el caso en documento Word con Normas APA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar**: informe sobre el estudio de caso *Cross docking.*
- **Formato:** Word.
- **Acceso para el envío:** remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Estudio de caso e informe: *Cross Docking*. GA5-210101066-AA2-EV03.**

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

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, es así que se realizará una serie de actividades de aprendizaje que permitirán dar cuenta de esto.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA5-240202501-AA1. Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Indicar los procedimientos a seguir, dar recomendaciones, sugerencias e indicaciones en caso de emergencia son situaciones que se pueden presentar en el contexto laboral. Es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan surgir empleando la descripción del contexto inmediato en el que se encuentra el usuario del idioma. En idiomas es bastante útil este conocimiento, ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos dentro de contextos laborales y personales.

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

Duración: 48 horas.

Material de formación: el contenido de soporte para el desarrollo de la actividad es "**Level 7 - MCER B1.2**".

Evidencias: a continuación, se describen las evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia GA5-240202501-AA1-EV01. Diagrama de flujo**

Es importante tener en cuenta que un diagrama de flujo de procesos es una de las herramientas gráficas tradicionales utilizadas y se desarrolla con el debido cuidado, por lo que se deberá crear un diagrama que trace un proceso del quehacer laboral del aprendiz o a fin al programa de formación, en el que se pueda identificar y analizar un proceso administrativo, de producto o académico.

Para dibujar el diagrama de flujo identifique las tareas y decisiones durante el proceso y escríbalas en orden, luego organice estos pasos a través de un diagrama de flujo, usando los símbolos apropiados y de acuerdo con el documento anexo **"Guia_para_elaborar_diagramas_de_flujo".**

Finalmente, verifique su diagrama de flujo para asegurarse que representa con precisión el proceso y que muestra la forma más eficiente de hacer el trabajo.

A continuación, puede ver algunos ejemplos de algunos diagramas de flujo que lo pueden guiar para la construcción propia.

Descripción	Fuente
Diagrama de flujo que describe las formas de identificar los diferentes componentes de una muestra de material para guiar la creación de componentes moleculares.	Wikimedia Commons. (2021). *ISA-TAB-Nano flowchart.jpg* https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISA-TAB-Nano_flowchart.jpg
Diagrama de flujo que muestra el proceso de nombramiento de los Magistrados de la Corte Suprema de los Estados Unidos.	Wikimedia Commons. (2021). *SCOTUS appointment flowchart.svg.* -, https://commons.wikimedia.org/wiki/File:SCOTUS_appointment_flowchart.svg

Este diagrama de flujo representa el proceso de desarrollo e implementación en uso por Wikimedia.	Wikimedia Commons. (2014). *Wikimedia development and deployment flowchart.png*. -. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Wikimedia_development_and_deployment_flowchart.png

Recuerde que puede utilizar algunas herramientas digitales como Canva, Draw.io, Lucidchart e incluso Word y Excel que permiten crear el esquema y organizarlo de acuerdo con cada necesidad.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: diagrama de flujo que representa las instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral o programa de formación.
- **Formato**: exportar a PDF el diagrama de flujo desde la herramienta digital utilizada.
- **Extensión:** se deben definir todas las entradas y salidas del proceso, así como las actividades que se desarrollan en el mismo.
- Para hacer el envío del archivo remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Diagrama de flujo. GA5-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA5-240202501-AA1-EV02. Ensayo**

El contexto laboral o académico genera diferentes puntos de vista y es parte de la condición humana y a medida que la vida se vuelve más disputable y compleja, la gestión de conflictos de interés sigue creciendo.

De acuerdo con lo anterior elabore un ensayo en el que se expongan los aspectos generales cuando ocurre una situación de conflicto en un contexto laboral o académico y reporte (*reporting instructions and requests, adverbial clauses, conditional clauses*) una situación de conflicto de interés en alguna de las etapas de su proceso laboral o académico, donde se exponga de forma argumentativa la situación (*adjectives with –ed and –ing*) y los procesos que pudieron involucrarse, exponiendo las afectaciones que se generan en el campo laboral o académico debido a los conflictos de interés.

La estructura general del ensayo debe ser la siguiente:

- **Título:** encuadrar la idea general del ensayo y describir brevemente la temática del mismo. No limitarse a una sola palabra.
- **Conceptos y palabras clave:** este apartado debe contener algunas palabras o conceptos clave que denotan importancia y que pueden incluir y resaltar en la tesis.
- **Tesis:** esta sección debe contar con las ideas que considere enmarcan su postura frente al tema de conflicto de interés (un ejemplo claro se presenta en el documento Beyon “microeconomics. conflict among interests in a multiple self as a determinant of value. en https://www.suz.uzh.ch/dam/jcr:ffffffff-f952-f950-ffff-ffff869f7f5a/05.13_ainslie_86.pdf). Si lo requiere estas ideas pueden sustentarse en posturas teóricas. De ser así, por favor citarlas dentro del texto, haciendo uso correcto de las Normas APA.
- **Conclusiones:** aquí se deben proponer por lo menos tres conclusiones respecto a las implicaciones de lo propuesto en la tesis. Estas deben ser claras, concisas y coherentes.
- **Referencias:** en la parte final se deben relacionar todas aquellas referencias bibliográficas que se utilizaron en el desarrollo del ensayo. Estas deben presentarse teniendo en cuenta el formato de las Normas APA.
- Es ideal tener cuidado con la redacción y, las estructuras gramaticales utilizadas deben ser coherentes con las temáticas abordadas en el material de estudio.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento tipo ensayo en el que se exponen situaciones de conflicto de interés.
- **Extensión:** el ensayo debe contener 2 a 3 páginas, con tipo de letra Arial, tamaño 12 e interlineado doble.
- **Formato:** documento escrito en Word y se deberá exportar a PDF.
- Para hacer el envío del documento en PDF remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Ensayo. GA5-240202501-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA5-240202501-AA1-EV03. Video**

El bienestar en el ámbito laboral y académico se relaciona con todos los procesos de la vida, desde la calidad y seguridad del entorno físico, hasta cómo se siente una persona respecto a las actividades que realiza como su entorno, clima, estrés y salud.

De acuerdo con lo anterior y lo propuesto en el material formativo y por medio de un corto video activando su cámara web, de forma oral realice una presentación desde su experiencia laboral o académica sobre la gestión que se realiza en los procesos organizacionales y de bienestar relacionados con la nutrición (*vocabulary about food and cooking*), la actividad física y el ejercicio (*sports vocabulary*) para mostrar un vínculo directo entre los niveles de productividad, la salud general y el bienestar.

Para la elaboración del video con la cámara web tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como Power Point, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación de la importancia del ejercicio, la nutrición y el bienestar mental.

Diapositivas: durante el desarrollo es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas relacionadas con los procesos organizacionales en bienestar y calidad de vida, haciendo énfasis en la nutrición, la actividad física y el ejercicio.
- Diapositiva relacionada con los referentes bibliográficos.

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video tenga en cuenta que las fotos, las imágenes y los textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para que de forma oral denote buena pronunciación y su aprendizaje sobre las temáticas estudiadas.

Para la emisión del video debe encender su cámara web y mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permita grabar video y pantalla como Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato**: Word o PDF con la URL del video.

- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío del documento remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Video. GA5-240202501-AA1-EV03.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Infografía. **GA5-210101064-AA1-EV01.**	Diseña sistemas de prioridad para el transporte según las estrategias de distribución. Estima volumen de la carga. Elabora cronograma de transporte de acuerdo con la metodología y rutas de reparto. Consolida plan de carga según las estrategias de distribución. Verifica documentos del transporte. Realiza cálculos del recorrido para modos y medios de transporte acorde con los métodos de programación y ruta. Programa ruta origen - destino de acuerdo con requerimientos del cliente.	**Rúbrica** IE-GA5-210101064-AA1-EV01.
Evidencia de conocimiento: Diseño de caso. **GA5-210101075-AA1-EV01.** **Evidencia de conocimiento:** Póster informativo. **GA5-210101075-AA1-EV02**	Asigna citas de acuerdo con procedimientos operativos y tipos de proveedores. Determina los recursos de acuerdo con indicadores y plan operativo. Distribuye actividades, que estén acorde con métodos de programación y tipo de proceso. Calcula duración de la actividad, acorde con técnicas de análisis. Distribuye recursos que corresponden con el procedimiento y técnico.	**Rúbrica** IE-GA5-210101075-AA1-EV01. **Rúbrica** IE-GA5-210101075-AA1-EV02

	Valida condiciones que estén acorde con el procedimiento técnico y normativa técnica.	
Evidencia de conocimiento: Análisis de factibilidad del desempeño logístico**. GA5-210101066-AA1-EV01.** **Evidencia de conocimiento:** Conceptualización de las redes logísticas y toma de decisiones. **GA5-210101066-AA1-EV02.** **Evidencia de conocimiento:** Presentación. **GA5-210101066-AA1-EV03.** **Evidencia de conocimiento:** Mapa conceptual: redes logísticas**. GA5-210101066-AA1-EV04.**	Identifica los diferentes canales de distribución de acuerdo a las condiciones establecidas por el cliente. Selecciona el medio de transporte de acuerdo con requerimientos del cliente y normatividad del sector. Identifica la normatividad por aplicar de acuerdo a legislación existente. Diferencia los vehículos necesarios a utilizar de acuerdo con características del proceso de distribución.	**Rúbrica** IE-GA5-210101066-AA1-EV01. **Rúbrica:** IE-GA5-210101066-AA1-EV02. **Rúbrica:** IE-GA5-210101066-AA1-EV03. **Lista de chequeo:** IE-GA5-210101066-AA1-EV04.
Evidencia de conocimiento: Gráfica Línea de tiempo: ciclo de pedido. **GA5-210101066-AA2-EV01** **Evidencia de desempeño:** Informe escrito. **GA5-210101066-AA2-EV02** **Evidencia de desempeño y producto:** Estudio de caso e informe: *Cross Docking*. **GA5-210101066-AA2-EV03**	Elabora la matriz de costos de acuerdo con parámetros y lineamientos de la organización. Identifica los canales de distribución de acuerdo con requerimientos del cliente y tipo de producto. Establece indicadores de gestión, de acuerdo con políticas de la organización. Verifica características del transporte según tipo de producto y normativa de transporte.	**Rúbrica:** IE-GA5-210101066-AA2-EV01 **Rúbrica:** IE-GA5-210101066-AA2-EV02 **Rúbrica:** IE-GA5-210101066-AA2-EV03
Evidencia de conocimiento: Diagrama de flujo. **GA5-240202501-AA1-EV01**.	Hace uso de términos y expresiones relacionadas con su ámbito laboral específico.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240202501-AA1-EV01

Evidencia de producto: Ensayo. **GA5-240202501-AA1-EV02**.	Sigue instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240202501-AA1-EV02
Evidencia de producto: Vídeo. **GA5-240202501-AA1-EV03**.	Es capaz de hacer una presentación breve y preparada sobre un tema dentro de su especialidad con la suficiente claridad como para que se pueda seguir sin dificultad la mayor parte del tiempo y cuyas ideas principales están explicadas con una razonable precisión.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240202501-AA1-EV03

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Canales de distribución: son los recursos por los que se producen los desplazamientos de los productos hasta llegar al consumidor final.

Ciclo del pedido: tiempo transcurrido entre el momento en que se levanta un pedido de cliente, una orden de compra o una solicitud de servicio y el momento en que el producto o servicio es recibido por el cliente.

Cross docking: proceso logístico que consiste en llevar rápidamente un producto descargado desde un transporte de llegada a un vehículo de salida. Todo esto se ejecuta con un tiempo bastante reducido de almacenamiento y manipulación.

Delegación comercial: consiste en una oficina de ventas que actúa como extensión de la empresa en un mercado exterior; pero sin personalidad jurídica, ni capacidad para realizar operaciones en nombre propio. Las instalaciones son muy reducidas –en ocasiones se dispone de una sala de exposiciones (*showroom*) o de almacén- y el personal se limita a muy pocas personas.

Gestión logística: es el proceso de planificación, implementación, control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada.

Logística: es el proceso de planificar, ejecutar y controlar de una manera efectiva y eficiente el flujo de materias primas, inventario en curso y producto terminado, así como la información relativa a estos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las necesidades de los consumidores.

Mercancía: es cualquier bien que las personas pueden comprar y/o vender. Se caracteriza por poder satisfacer alguna necesidad del consumidor.

Pedido: compromiso en firme entre dos partes (proveedor y cliente) que reúne todas las condiciones mínimas necesarias para establecer una relación comercial entre ellas, de manera que una de las partes (el proveedor) pone a disposición de la otra (cliente) los productos o servicios.

Picking: es la actividad de preparación de pedidos que consiste en la recogida y combinación de cargas no unitarias para conformar el pedido de un cliente.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Gaither, N. (2000). *Administración de operaciones* (8 Ed). Pearson Educación.

Kotler, P. (2010). *Dirección de mercadotecnia*. DIANA.

Mercado, S. (2008). *Canales de distribución y logística*. PACJ.

Rodríguez, Juan. (2017). *Manual de transporte de carga*. Editorial Utadeo.

Sancler, V. (2017). *Transporte multimodal*. Euston. https://www.euston96.com/transporte-multimodal/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Dairo Giovanni Rodríguez Agatón	Experto temático	Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones	Julio de 2021
	Carolina Coca Salazar	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Agosto de 2022
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2022
	Julia Isabel Roberto	Correctora de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Agosto de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1 IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Coordinación de procesos logísticos.
- **Código del programa de formación:** 121523.
- **Nombre del proyecto**: Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.
- **Fase del proyecto:** Planeación.
- **Actividad de proyecto:** AP4 - Generar el plan operativo logístico.
- **Competencias**:

  Técnicas:

  - 210303025 - Calcular costos de operación de acuerdo con métodos.
  - 210101075 - Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos.
  - 260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
  - 210101029 - Controlar los procesos de importación y exportación según normativa y acuerdo entre las partes.
  - 210201052 - Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.

  Clave:

  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  Técnicos:

  - 210303025-01 - Determinar los elementos del costo según el proceso logístico.
  - 210101075-02 - Proyectar requerimientos de la operación logística según el plan de distribución.
  - 210101075-03 - Consolidar la información del plan de distribución según la normatividad legal vigente.
  - 260102013-01 - Reconocer los planes de la operación logística según las características de la organización.

- 210101029-02 - Verificar la documentación del proceso de importación o exportación considerando tratados, acuerdos comerciales y naturaleza de la carga.
- 210201052-01 - Identificar requerimientos del talento humano de acuerdo con las políticas de la organización.
- 210201052-02 - Establecer procedimientos de operación del talento humano de acuerdo con el marco normativo.

Clave:

- 240202501-03 - Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales.

- **Duración de la guía:** 452 horas.
  - **Técnicas:** 356 horas.
  - **Claves:** 96 horas.

2 PRESENTACIÓN

En la presente guía de aprendizaje observará un significativo aspecto dentro de la administración y los procesos productivos de las organizaciones: los costos. Un correcto cálculo de costos proveerá un manejo sistémico en los procesos productivos, al cual, el aprendiz estará involucrado en el día a día como coordinador logístico en organizaciones, implementando métodos para un análisis objetivo de los costos logísticos. Así las cosas, con la información obtenida en esta guía, el aprendiz tendrá la capacidad de administrar los recursos con los que cuenta la empresa de manera transversal y ayudará en la organización con la toma de decisiones.

Como formación clave es necesario hacer parte del mercado global haciendo uso de una segunda lengua que para este caso es inglés, que permite a los colombianos abrirse puertas en el mundo cada vez más relacionado con las tecnologías de la información y comunicación, logrando interactuar de forma oral y escrita en un nivel básico.

3 FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de planeación del proyecto formativo: Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Las habilidades exploradas por el tecnólogo en coordinación de procesos logísticos como el trabajo colectivo en una organización y el liderazgo en la toma de decisiones, deben ser creadas en la interacción con los demás integrantes del grupo de aprendices y el instructor, a través de la exploración de herramientas metodológicas de evaluación como el debate o confrontación de otros puntos de vista presentes en el aula de conocimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, como actividad de reflexión se espera que haga un glosario personal con al menos 10 términos nuevos de trabajo en logística que no conocía y sus significados, esto le va a funcionar muy bien para lo que se solicitará en esta guía de aprendizaje y para su bitácora de trabajo profesional.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en la elaboración de las evidencias que se plantean para esta guía de aprendizaje, por tal razón no es calificable, pero sí es el punto de inicio para lo que se le solicitará.

3.1 Actividades de la competencia Calcular costos de operación de acuerdo con métodos (210303025).

El departamento logístico de la organización es clave en la determinación del curso que la empresa va a tener en un horizonte próximo, por lo que el modelo a seguir depende en gran parte de los recursos disponibles y el entendimiento que se tenga del mercado. Esta competencia proveerá al aprendiz de conocimiento del manejo interno y estado del arte de los recursos financieros de la organización.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA4-210303025-AA1 - Establecer el costo logístico de acuerdo con las metodologías existentes.

En el avance de esta actividad de aprendizaje es necesario analizar las lecturas didácticas y los procesos evaluativos del presente texto. Como apoyo pedagógico puede contactar al respectivo instructor y al equipo de trabajo creado en el ambiente formativo, de tal manera, que se fomente el trabajo colectivo.

Duración: 50 horas.

Materiales de formación: la realización de esta actividad de aprendizaje se cumple con la lectura del componente formativo: **“Costeo de procesos logísticos”.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-210303025-AA1-EV01. Mapa conceptual integración de los procesos logísticos.**

Después de haber leído y analizado el material formativo, el aprendiz tendrá una imagen concreta de la estructura funcional de los costos, no solo del departamento logístico, sino también de los parámetros que describen el desempeño financiero de toda la empresa. Con el fin de afirmar el conocimiento adquirido, el aprendiz creará como estrategia de aprendizaje un mapa con al menos 3 procesos logísticos que lleve la empresa y cada proceso debe tener como mínimo 5 pasos con sus explicaciones; tenga en cuenta que cada una de las cosas que hace una empresa debe tener un proceso específico.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa de procesos.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 3 o más procesos, 5 o más pasos cada uno con su respectiva explicación. Máximo 5 procesos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa conceptual integración de los procesos logísticos. GA4-210303025-AA1-EV01.**

3.2 Actividades de la competencia Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos (210101075).

El estudio de la presente competencia trabaja la capacidad de identificar las diferentes etapas por las cuales pasa la materia prima para ser trabajada y llegar a ser el producto final; posterior a eso, identificar cómo este producto o servicio llega a punto de consumo y comercialización. Todo ese trabajo y proceso dará su aporte académico al aprendiz.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA4-210101075-AA1 - Estructurar el plan de distribución según los requerimientos de la organización.

La distribución muchas veces es confundida con la logística, en varios escenarios son palabras consideradas sinónimas y a pesar de no ser lo mismo si están directamente relacionadas, ya que la distribución es una de las principales funciones de la logística dentro del desarrollo de los procesos empresariales, es por eso

que esta actividad de aprendizaje apunta a la consecución de estos resultados en el aprendiz, se busca que entienda los requerimientos básicos para hacer una buena distribución.

Duración: 36 horas.

Materiales de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"Coordinar el flujo de mercancía"** y los materiales adicionales referidos en el mismo.

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

- **Evidencia GA4-210101075-AA1-EV01. Video logística inversa.**

Las ayudas audiovisuales aportan al proceso cognitivo del aprendiz, en cuanto a la generación de mnemotecnias que perduran en el saber. A través del uso de herramientas tecnológicas como teléfonos celulares, cámaras de video en computadores o manuales, donde incorporan aplicativos *online*, son generados estos contenidos de video y audio en la promoción de temas académicos. Por lo anterior, la evidencia solicitada es hacer un video (no mayor a 4 minutos) en el que explique con sus palabras qué es "Logística inversa".

Se recomienda hacer el video en teléfonos celulares, cámaras digitales, cámaras de computadores y toda herramienta en la cual pueda crear un video con las características planteadas. Dicho video debe tener una buena calidad de audio, donde las ideas deben ser claras y precisas, el aprendiz es el presentador del video.

Si quiere ver una guía de cómo publicar el video en YouTube y compartir el vínculo por la plataforma, puede ver esta guía rápida de Botero (2021), en el video Cómo entregar un video de tarea que se puede visualizar en https://www.youtube.com/watch?v=lMWR0PSkKVk

Programas recomendados: el aprendiz puede apoyar su labor en aplicaciones tales como Windows Movie, Adobe Spark, Adobe premier, kinemaster, vivavideo, Inshot, etc.

Lineamientos generales de la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video explicativo de logística inversa.
- **Formato:** video en línea o en archivo para plataforma.
- **Extensión:** máximo de 4 minutos

- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video logística inversa. GA4-210101075-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-210101075-AA1-EV02. Simulación distribución de jabón líquido.**

Continuando con la presentación de la competencia y la actividad de aprendizaje, se requiere que ahora en un caso de estudio simule un proceso de distribución con las siguientes características:

Misión: distribuir 1000 unidades de jabón líquido de una empresa colombiana, cada unidad es presentada en tarro de 500 ml y deben llegar a punto de venta que son tiendas y micromercados de una región pequeña.

Datos relevantes para el trazado de la ruta: se cuenta con una motocicleta para hacer la repartición y la motocicleta no puede llevar más de 200 tarros de jabón por viaje.

Todo se debe entregar en un día máximo.

Son 30 puntos de venta entre tiendas y micromercados en los que se debe entregar el jabón líquido y cada tienda requiere diferentes cantidades que usted debe analizar y proponer.

Todas las tiendas están en un radio de 7 kilómetros (puede revisar usar su área de residencia como ejemplo), el repartidor solo entrega y deja constancia de ello con la firma de la factura, pero no cobra, la cobranza se hace por medio de otro proceso que usted no debe presentar en esta actividad.

Simule la entrega de esos contenidos de la mejor forma posible logrando cumplir con el objetivo, en la simulación debe proponer tiempo y horarios, debe tener en cuenta que algunas de las tiendas pueden recibir desde muy temprano y otras no (usted idea el caso). El entregable es un plan de ruta que simule la distribución del jabón líquido que no se puede dejar mucho tiempo al sol porque sufre cambios a temperaturas mayores a 31 °C (para la temperatura del caso tome la temperatura de su región de residencia). Si requiere más datos, solicítelos a su instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** simulación del proceso de distribución a manera de informe.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Simulación distribución de jabón líquido. GA4-210101075-AA1-EV02.**

3.2.2 Actividad de aprendizaje GA4-210101075-AA2 - Reconocer los acuerdos y tratados comerciales de acuerdo con políticas de comercio exterior.

Esta actividad pretende que se tenga pleno conocimiento de los acuerdos y tratados comerciales, partiendo de unas políticas y normatividad establecidas.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"Coordinar el flujo de mercancía".**

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

- **Evidencia GA4-210101075-AA2-EV01. Comparativo medios de transporte.**

Luego de haber examinado el componente formativo correspondiente a coordinar el flujo de mercancías y entendiendo lo que es la logística de los envíos, el aprendiz debe hacer un cuadro o recurso comparativo en el que compare los medios de transporte ideales para los envíos en logística. El cuadro como mínimo debe tener la siguiente información:

Medios de transporte logístico	Aéreo	Terrestre	Acuático
Costo			
Volúmenes			
Tiempo de entrega			
Seguridad			
Servicio			
Facilidad de seguimiento			
…			

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe comparativo.
- **Formato:** PDF.

- **Extensión:** libre, teniendo en cuenta como mínimo el cuadro de referencia asociado a la guía de aprendizaje.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Comparativo medios de transporte. GA4-210101075-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA4-210101075-AA2-EV02. Foro - Importancia de los acuerdos internacionales.**

Para la elaboración de la presente evidencia se requiere identificar los países con los que Colombia tiene tratados comerciales, de conformidad con la política y normativa de comercio exterior, así como tener definido los conceptos de las normas INCOTERMS de comercio internacional. El aporte del aprendiz al foro será vital para continuar con el intercambio de criterios entre los participantes y así desarrollar una dinámica hasta cuando el instructor dé por hecho el afianzamiento de los conceptos.

Cada aprendiz debe tener un aporte propio y dos comentarios a compañeros como mínimo, respondiendo alguna de las siguientes preguntas orientadoras:

¿Con cuáles países Colombia tiene tratados comerciales y cuáles son esos tratados, para qué sirven?

- ✓ ¿Cuáles tratados comerciales le gustaría que tuviera Colombia y con qué otro país sería?
- ✓ ¿Sirven los tratados comerciales de Colombia con otros países?
- ✓ ¿Los tratados comerciales de Colombia son un ganar – ganar entre los dos o más países que integran el acuerdo?

La respuesta a una o varias de estas preguntas se debe hacer a manera de comentario argumentativo, citando fuentes oficiales de información acompañada de su opinión al respecto.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participación activa en el foro.
- **Formato:** texto argumentativo.
- **Extensión:** participar con un aporte significativo con mínimo 2 respuestas a dos compañeros.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro - Importancia de los acuerdos internacionales. GA4-210101075-AA2-EV02.**

3.3 Actividades de la competencia Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión (260102013).

La cadena de suministro involucra dentro de sus componentes a los procesos logísticos como factores esenciales en la dinámica de la empresa. Dichos procesos son administrados y controlados por indicadores de desempeño inherentes a las actividades de la empresa. Asimismo, las organizaciones dentro de sus actividades de auditoría interna definen procesos basados en los estándares establecidos en los sistemas de gestión tales como ISO14001, ISO 9001, OSHAS 18000 e ISO 22005. Estas normas funcionan con un diagnóstico del estado del arte de la empresa en el área logística.
Partiendo de lo anterior, es que se proponen los aspectos formativos a tratar en esta competencia.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA4-260102013-AA1 - Identificar el desarrollo de los procesos logísticos de acuerdo con la estructura operativa de la organización.

El aprendizaje del funcionamiento logístico de una empresa otorga una idea profunda acerca de los elementos que componen la estructura de la cadena de suministros.

Duración: 52 horas.
Materiales de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"Supervisión de procesos de negocio".**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-260102013-AA1-EV01. Propuesta plan de operación logística para la empresa proyecto.**

El aprendiz elaborará una propuesta del plan de operación logística, diseñado particularmente para la empresa en la cual trabaja o en su defecto, crear una empresa hipotética en la que pueda aplicar los conocimientos planteados en el componente formativo.
A manera de apoyo para la formación del documento se le recomienda los criterios de evaluación que se relacionan en la actividad:

- ✓ Compara el cumplimiento de los procesos logísticos con la promesa de valor.
- ✓ Diferencia los tipos de organización según sus características, políticas, acuerdos de servicios y recursos.
- ✓ Establece el flujo de los procesos y procedimientos según características de la organización.
- ✓ Define los eslabones de la cadena de suministro de acuerdo con sus funciones.
- ✓ Describe las actividades logísticas relacionadas con la operación de la empresa y el plan logístico.

Este plan de operación logística es para toda la empresa con la que se está trabajando el proyecto formativo de parte de cada aprendiz y debe contemplar al menos la mitad de los procesos que realiza la empresa para funcionar a diario. Este plan debe estar escrito en un documento Word o presentación en PowerPoint donde describa todos sus componentes y funciones de conformidad con su realidad. Puede hacer uso de herramientas informáticas como aplicaciones generadoras de diagramas de flujo, mapas conceptuales y demás gráficos ilustrativos de los procesos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** plan de operación logística.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre, pero se recomienda que sea máximo de 10 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta plan de operación logística para la empresa proyecto GA4-260102013-AA1-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia Controlar los procesos de importación y exportación según normativa y acuerdo entre las partes (210101029).

Por medio del estudio del componente formativo "**Comercio exterior para logística**", el aprendiz adquiere competencias útiles para operar los procesos de importación y exportación. Adicionalmente, el conocimiento obtenido con esta competencia le ayudará en la selección de la mercancía, subpartida arancelaria y nacionalización de mercancías de acuerdo con el régimen aduanero y de exportación vigente.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA4-210101029-AA1 - Estructurar la cadena de distribución física según las condiciones del mercado.

Toda cadena de distribución inicia con el proceso de identificación del catálogo de la empresa para validar cuáles son las necesidades físicas de mantenimiento requeridas por los productos o servicios que la empresa distribuye; es así como esta actividad de aprendizaje trabaja con esos elementos pensando en un mercado local e internacional y sus posibilidades de establecimiento por medio de una cadena de distribución óptima ajustada a la realidad de la empresa.

Duración: 50 horas.
Materiales de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"Comercio exterior para logística".**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-210101029-AA1-EV01. Informe escrito documentación internacional.**

El aprendiz creará un documento donde describa las acciones necesarias para exportar o importar un producto elaborado por la empresa donde trabaja, se debe también identificar cuáles son los requisitos mínimos para ese proceso que requieren las empresas. Para esto el aprendiz debe conocer los acuerdos comerciales que existen entre Colombia y los demás países; el contenido del informe puede usar un ejemplo relacionado con algún país en específico, en caso dado de que la empresa comercialice productos o servicios digitales, igual debe validar cuáles son los parámetros de estos elementos en la estructura de negocios internacionales.
En el informe debe escribir todo lo relacionado con la documentación y permisos necesarios para el intercambio comercial, así como, las personas y entidades gubernamentales responsables de los asuntos de comercio exterior.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe escrito de la documentación internacional.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.

- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe escrito documentación internacional. GA4-210101029-AA1-EV01.**

3.5 Actividades de la competencia Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa (210201052).

En esta competencia el aprendiz se capacitará con el componente formativo dirigir el talento humano, donde se desarrollan los diferentes ejes temáticos sobre el direccionamiento del talento humano en las organizaciones, enfocado al sistema logístico integral organizacional.

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA4-210201052-AA1 - Establecer el plan estratégico y los requerimientos de personal de acuerdo con las características de la organización.

Talento humano es otro de los campos de desarrollo de los profesionales logísticos y para ello es fundamental entender que se trabaja con empresas, personas y maquinaria, todo esto articulado en lo que debe trabajar de manera sincrónica en la búsqueda de los mejores resultados de producción tanto para el personal como para la empresa, se debe recordar que el todo de la empresa no puede ser producir sin revisar la calidad de vida de las personas que colaboran con ella. Esto es lo que se pretende con esta actividad de aprendizaje.

Duración: 120 horas.
Materiales de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"Dirigir el talento humano".**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-210201052-AA1-EV01. Informe perfiles de personal.**

Desarrolle un informe describiendo los cargos necesarios para la composición de los departamentos de la compañía para la cual está trabajando. Se puede guiar con el organigrama de su empresa o en su defecto obtenerlo de una empresa de similar naturaleza. El informe debe contener las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe escrito de perfiles de personal.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe perfiles de personal. GA4-210201052-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-210201052-AA1-EV02. Informe criterios de talento humano.**

Con los conceptos obtenidos en el componente formativo, la realización de las evidencias anteriores y de acuerdo con la normativa, el aprendiz determinará cuáles indicadores miden el desempeño de los empleados organizados por departamentos y perfiles (le puede servir el informe de la evidencia anterior). El presente informe describe el indicador con el que se va a evaluar cada perfil o cargo de la empresa. Los indicadores deben evaluar la calidad, precisión en el trabajo, habilidad para cumplirlos en los tiempos establecidos, habilidad de trabajar en equipo y la capacidad de resolver situaciones problémicas.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** informe escrito de criterios de talento humano.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe criterios de talento humano GA4-210101052-AA1-EV02.**

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

El Programa Nacional de Bilingüismo se orienta a “lograr ciudadanos y ciudadanas capaces de comunicarse en inglés, de tal forma que puedan insertar al país en los procesos de comunicación universal, en la economía global y en la apertura cultural, con estándares internacionalmente comparables”. Este propósito implica un plan estructurado de desarrollo de las competencias comunicativas a lo largo del sistema educativo.

3.6.1 Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA1 - Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales.

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos destacan las recomendaciones, sugerencias e indicaciones. Ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse. En idiomas es bastante útil este conocimiento, ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.

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

Duración: 48 horas.

Material de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"English Level 4 - MCER A2.2".**

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

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del cuarto nivel **"English Level 4 - MCER A2.2".** El cuestionario consta de quince preguntas y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario en línea.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea) remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA4-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV02. Audio.**

De acuerdo con la temática revisada en el material de estudio del cuarto nivel, elabore un audio en inglés, con el fin de identificar sus actitudes, creencias y obligaciones en el contexto laboral y académico.

Para la elaboración del audio tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de un documento de Word.

Parte 1. Durante el desarrollo del audio no olvide realizar una corta presentación de los datos básicos del aprendiz (nombre completo, ID, ficha, instructor y nombre de la actividad).

Parte 2. En la siguiente parte del audio mencione una corta opinión sobre sus actitudes, creencias y obligaciones en su contexto laboral y académico, en donde enuncie las cosas que son necesarias (*have to / must / should + infinitive).*

Para la realización del audio puede utilizar su dispositivo móvil o existen páginas web que a través del uso del micrófono le permiten grabar su audio.

Una vez finalizado el audio puede cargarlo a Spreaker o Podbean, registrándose de forma gratuita con su cuenta de correo personal o institucional, generando la URL del *pódcast* y comprobando que no tenga restricciones de reproducción para que pueda compartir el enlace con el guion elaborado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo del audio o documento con el guion y el enlace del audio.
- **Formato:** mp3 o archivo con el enlace del audio.
- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Audio. GA4-240202501-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA4-240202501-AA1-EV03. Foro.**

Para el desarrollo de la evidencia debe participar en el foro denominado "*Giving opinions about jobs*" y a partir de los aspectos de su experiencia laboral, de manera argumentada y creativa, responda las siguientes preguntas:

1. *How can you be environmentally friendly at work?*
2. *What kind of incentives could a green company offer to its employees?*
3. *In what other ways could businesses involve their employees in environmental issues?*

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participar en el foro denominado "*Giving opinions about jobs*" y realizar una respuesta crítico-reflexiva a una de las participaciones de sus compañeros.
- Para participar en el foro, remítase al área de la actividad correspondiente y, ubique espacio: **Foro. GA4-240202501-AA1-EV03.**

3.6.2 Actividad de aprendizaje GA4-240202501-AA2 - Reportar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos laborales.

Es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en las que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos en diferentes contextos y situaciones, conforme a las posibilidades, adaptación al cambio y los diferentes estados laborales para poder compartir diferentes experiencias de la vida.
Cuando se expresa en inglés, es bastante útil en la presentación de ideas, mencionar planes, acciones y experiencias de su contexto personal y laboral, teniendo en cuenta la adaptabilidad y responsabilidad profesional.
Es importante que tenga en cuenta el material de estudio para el desarrollo de cada una de las evidencias y la construcción de los textos, de acuerdo con lo propuesto desde el componente formativo denominado **English Level 5 - MCER B1.1.**

Duración: 48 horas.
Material de formación: el desarrollo de la presente actividad se ejecuta con la lectura del componente formativo: **"English Level 5 - MCER B1.1".**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA4-240202501-AA2-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del quinto nivel **"English Level 5 - MCER B1.1"**. El cuestionario consta de quince preguntas y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario con preguntas de acuerdo con la información brindada en el segundo nivel.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA4-240202501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA4-240202501-AA2-EV02. Audio.**

De acuerdo con la temática abordada en el material de estudio del quinto nivel, elabore un audio en inglés sobre la trayectoria, planes, acciones y soluciones de su contexto académico y laboral.

Para la elaboración del audio tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de un documento de Word.

Parte 1. Durante el desarrollo del audio no olvide realizar una corta presentación de los datos básicos del aprendiz (nombre completo, ID, ficha, instructor y nombre de la actividad).

Parte 2. En la siguiente parte del audio mencione una corta opinión sobre la trayectoria, planes, acciones y soluciones de su contexto académico y laboral, teniendo en cuenta la flexibilidad y adaptabilidad en los contextos sobre liderazgo y responsabilidad profesional. (*Making decisions: zero, first and second conditional, self-direction, flexibility and adaptability in job contexts about leadership and responsibility*).

Para la realización del audio puede utilizar su dispositivo móvil o existen páginas web que a través del uso del micrófono le permiten grabar su audio.

Una vez finalizado el audio puede cargarlo a Spreaker o Podbean, registrándose de forma gratuita con su cuenta de correo personal o institucional, generar la URL del *pódcast* y comprobar que no tenga restricciones de reproducción para que pueda compartir el enlace con el guion elaborado.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo del audio o documento con el guion y enlace del audio.
- **Formato:** mp3 o archivo con el enlace del audio.
- **Extensión:** de 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Audio. GA4-240202501-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA4-240202501-AA2-EV03. Foro.**

Para el desarrollo de la evidencia debe participar en el foro denominado "*Sharing life experiences*" y a partir de los aspectos de su experiencia laboral, de manera argumentada y creativa, responda las siguientes preguntas, basado en la situación inicial planteada:

Think about an experience at work where you were flexible and adapted to a new situation or a change in the process.

Now answer:

- ✓ *What was the result of the experience?*
- ✓ *How did your flexibility and adaptability help you to deal with the situation?*
- ✓ *Would you change anything in order to deal in a better way with it?*

Realice seguimiento al foro y responda a un comentario crítico-reflexivo de acuerdo con la intervención que hayan realizado sus compañeros.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** participar en el foro denominado "*Sharing life experiences*" y realizar una respuesta crítico-reflexiva a una de las participaciones de sus compañeros.
- Para participar en el foro remítase al área de la actividad correspondiente y ubique el espacio: **Foro. GA4-240202501-AA2-EV03.**

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Mapa conceptual integración de los procesos logísticos. GA4-210303025-AA1-EV01.	• Describe las variables asociadas al costo según el proceso y la operación logística. • Categoriza los componentes básicos de costos según la operación logística. • Comprende el comportamiento de	**Lista de verificación:** IE-GA4-210303025-AA1-EV01.

	los costos de acuerdo con las variables asociadas. • Analiza la estructura del costo de acuerdo con los procesos y las políticas organizacionales.	
Evidencia de desempeño: Video logística inversa. GA4-210101075-AA1-EV01	• Aplica normatividad y reglamentación según el marco legal vigente. • Define los documentos para el procedimiento de recibo y despacho de mercancías según normatividad legal vigente.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210101075-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Simulación distribución de jabón líquido. GA4-210101075-AA1-EV02	• Aplica las técnicas de alistamiento de acuerdo con los requerimiento de la operación.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-210101075-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Comparativo medios de transporte. GA4-210101075-AA2-EV01	• Analiza el plan de rutas de acuerdo con los recursos disponibles y las políticas de servicio.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210101075-AA2-EV01.
Evidencia de conocimiento: Foro - Importancia de los acuerdos internacionales. GA4-210101075-AA2-EV02.	• Interpreta política de distribución de acuerdo con la promesa de servicio. • Coordina el flujo de la operación logística de acuerdo con la planeación de los recursos.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210101075-AA2-EV02.
Evidencia de producto: Propuesta plan de operación logística para la empresa	• Compara el cumplimiento de los procesos logísticos con la promesa de valor. • Diferencia los tipos de organización	**Lista de verificación:** IE-GA4-260102013-AA1-EV01.

proyecto. GA4-260102013-AA1-EV01	según sus características, políticas, acuerdos de servicios y recursos. • Establece el flujo de los procesos y procedimientos según características de la organización. • Define los eslabones de la cadena de suministro de acuerdo con sus funciones. • Describe las actividades logísticas relacionadas con la operación de la empresa y el plan logístico.	
Evidencia de producto: Informe escrito documentación internacional. GA4-210101029-AA1-EV01.	• Comprueba documentos requeridos en procedimientos de importaciones y exportaciones. • Conoce los acuerdos comerciales y tratados internacionales según actividad de la empresa. • Utiliza adecuadamente los términos de negociación en la definición de acuerdos. • Clasifica correctamente las mercancías con base en sus características y normas de origen. • Caracteriza los modos y medios de transporte según las condiciones de la negociación.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210101029-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Informe perfiles de personal. GA4-210201052-AA1-EV01.	• Interpreta las políticas de talento humano de acuerdo con el marco estratégico de la organización.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210201052-AA1-EV01.

Evidencia de producto: Informe criterios de talento humano. GA4-210201052-AA1-EV02.	• Define los requerimientos de personal según las necesidades de las operaciones y los perfiles de cargos. • Realiza programación de recursos de acuerdo con los objetivos organizacionales. • Determina los indicadores para evaluar el desempeño de los colaboradores.	**Lista de verificación:** IE-GA4-210201052-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-240202501-AA1-EV01.	• Ofrece breves razonamientos y explicaciones de opiniones, planes y acciones.	**Cuestionario:** IE-GA4-240202501-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Audio. GA4-240202501-AA1-EV02.	• Se comunica de manera eficaz en torno a temáticas cotidianas y laborales sencillas haciendo uso de una adecuada pronunciación, fluidez, rango de vocabulario y estructura gramatical para el nivel preintermedio.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Foro. GA4-240202501-AA1-EV03.	• Se comunica de manera eficaz en torno a temáticas cotidianas y laborales sencillas haciendo uso de una adecuada pronunciación, fluidez, rango de vocabulario y estructura gramatical para el nivel pre intermedio.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-240202501-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA4-240202501-AA2-EV01.	• Brinda solución a un problema sencilla haciendo uso de una adecuada pronunciación, fluidez, rango de vocabulario y estructura	**Cuestionario:** IE-GA4-240202501-AA2-EV01.

	gramatical para el nivel pre intermedio.	
Evidencia de producto: Audio. GA4-240202501-AA2-EV02.	• Brinda solución a un problema sencillo haciendo uso de una adecuada pronunciación, fluidez, rango de vocabulario y estructura gramatical para el nivel pre intermedio.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-240202501-AA2-EV02.
Evidencia de desempeño: Foro. GA4-240202501-AA2-EV03.	• Brinda solución a un problema sencillo haciendo uso de una adecuada pronunciación, fluidez, rango de vocabulario y estructura gramatical para el nivel pre intermedio.	**Lista de chequeo:** IE-GA4-240202501-AA2-EV03.

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adaptable: adaptarse adecuadamente a las nuevas condiciones que pueden darse o a una situación determinada en un contexto laboral o personal.

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Cadena de suministro: es la gestión e integración de los productos, servicios e información de los procesos clave del negocio, de los proveedores, productores y distribuidores, que permiten adicionar valor y satisfacer las necesidades de los clientes y de los "*stakeholders*".

Eficiencia: es el grado en que el sistema de salud efectúa la máxima contribución a las metas sociales definidas dados los recursos disponibles del sistema de salud y de aquellos que no pertenecen al sistema de salud. Implica la relación favorable entre resultados obtenidos y costos de los recursos empleados. Tiene dos dimensiones, la relativa a la asignación de recursos y la referente a la productividad de los servicios. En economía, eficiencia es un concepto que describe la relación entre insumos y resultados en

la producción de bienes y servicios. Esta relación puede medirse en términos físicos (eficiencia técnica) o términos de costo (eficiencia económica).

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Flexibilidad: capacidad de adaptarse fácilmente a nuevas situaciones para hacer frente a las nuevas condiciones de forma adecuada.

Investigar: indagar para descubrir algo.

Método: modo de decir o hacer con orden, modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa.

Logística: Acción de coordinar procesos productivos con un fin definido.

6 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés.* https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Botero, L. (2021). *Cómo publicar un video de tarea* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=lMWR0PSkKVk

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

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021

Autor (es)	Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
Autor (es)	Rafael Felipe Rodríguez Cuellar	Experto Técnico	Regional Huila - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Octubre de 2021
Autor (es)	Luis Fernando Botero Mendoza	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Octubre de 2021
Autor (es)	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de gestión Industrial	Noviembre de 2021
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Noviembre de 2021
Autor (es)	Julia Isabel Roberto	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Diciembre de 2021

8 CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del cambio**
Autor (es)	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnológica de la información	Junio de 2023	Actualización de contenidos

Autor (es)	Liliana Victoria Morales Gualdrón	Responsable Línea de producción Distrito Capital - 2023	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnológica de la información	Junio de 2023	Actualización de contenidos