PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

• **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Operaciones Comerciales

• **Código del Programa de Formación:** 632105

• **Nombre del Proyecto:**

• **Fase del Proyecto:** Análisis

• **Actividad de Proyecto:** Características físico químicas de los productos.

-tipos de productos: productos precederos y no perecederos,compatibilidad entre productos.

-tiempos de vida útil.

-niveles o grados de calidad de los productos.

-seguridad alimentaría.

• **Competencia**: Impulsar las ventas en el punto de venta de acuerdo con las estrategias y políticas de ventas.

• **Resultados de Aprendizaje:** Aplicar técnicas y procedimientos para garantizar la calidad de los productos alimenticios ofrecidos en el punto de venta, según normas y procedimientos vigentes.

• **Duración de la Guía:** 90 horas.

PRESENTACIÓN

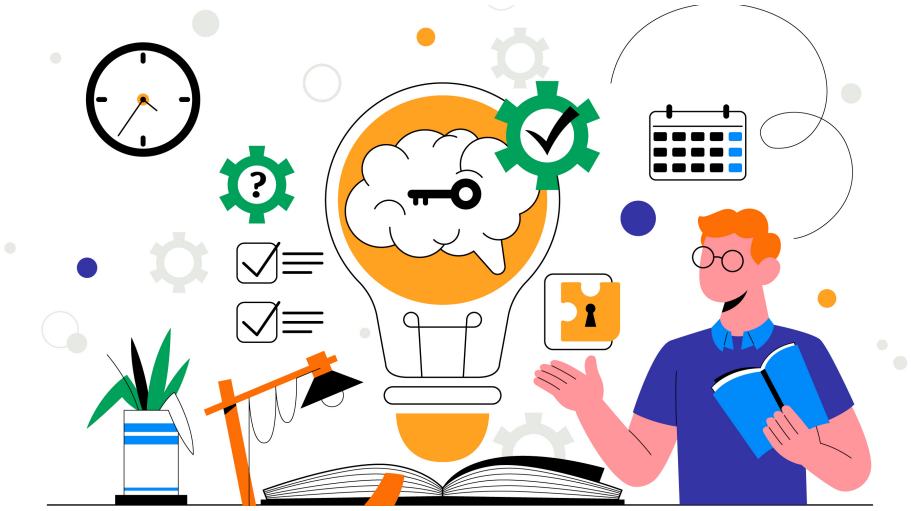
Apreciado Aprendiz:



La calidad de los productos alimenticios ofrecidos en un punto de venta no solo se refleja en la satisfacción del cliente, sino también en la salud pública, la reputación del establecimiento y el cumplimiento de la normativa vigente. Por esta razón, es indispensable que los trabajadores del sector conozcan y apliquen técnicas, controles y procedimientos estandarizados para garantizar la inocuidad, conservación y presentación de los alimentos.

Esta guía te proporcionará los conocimientos necesarios para identificar riesgos, aplicar buenas prácticas y ejecutar controles que aseguren la calidad de los productos alimenticios ofrecidos, alineados con las exigencias normativas del sector.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



Realice la participación propuesta por el instructor a través de un debate donde usted de a conocer los procesos de selección que conoce y que implementan las empresas actualmente.

Responda a las siguientes preguntas:

¿Usted revisa la ficha técnica de los productos antes de consumirlos?

¿Cómo identifica usted que un producto es apto para el consumo?

¿Usted sabe diferenciar los productos perecederos de los no perecederos?

3.1 Actividades de reflexión inicial

Descripción de la actividad:

Conversatorio sobre la relación entre la calidad de los alimentos y la salud del consumidor. Se compartirán experiencias personales y se debatirá sobre la responsabilidad ética y legal de garantizar productos seguros.

Preguntas orientadoras:

¿Qué entiende por calidad en un producto alimenticio?
¿Qué consecuencias puede tener la venta de alimentos en mal estado?
¿Qué controles cree usted que se deben aplicar en un punto de venta?

Ambiente requerido: Polivalente
Estrategias o técnicas didácticas activas: Conversatorio, lluvia de ideas
Materiales de formación: Cuaderno, esfero
Material de apoyo: Tablero, marcadores
Duración de la actividad: 1 hora

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Descripción de la actividad:

Análisis de una presentación o video sobre las normas sanitarias vigentes (Resolución 2674 de 2013 o norma vigente aplicable), buenas prácticas de manufactura (BPM), y control de calidad en productos alimenticios. Se realizará un cuadro comparativo de los principales riesgos biológicos, físicos y químicos que afectan la calidad alimentaria.

Preguntas orientadoras:

¿Qué normas regulan la manipulación y venta de alimentos?

¿Qué factores afectan la calidad de un producto alimenticio?

¿Qué son las BPM y cómo se aplican en el punto de venta?

Ambiente requerido: Salón de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de contenido, aprendizaje basado en problemas

Materiales de formación: Libreta, hojas, norma impresa

Material de apoyo: Proyector, computadora, acceso a internet

Duración de la actividad: 20 horas



https://www.youtube.com/watch?v=aoOh7wqNpDM

3.3 Actividades de apropiación

Descripción de la actividad:

Simulación práctica en donde los aprendices deberán:

Identificar fallas en la manipulación de alimentos en un punto de venta simulado.

Aplicar procedimientos correctivos basados en la normatividad.

Realizar un checklist de control de calidad del producto alimenticio (aspecto, temperatura, caducidad, rotulado, almacenamiento).

Ambiente requerido: Aula taller o punto de venta simulado

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje experiencial, juego de roles, inspección simulada

Materiales de formación: Formatos de inspección, guías de BPM

Material de apoyo: Termómetros, bandejas, etiquetas, productos simulados

Evidencias de aprendizaje: Formato de inspección diligenciado y registro fotográfico

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo, rúbrica de desempeño

Duración de la actividad: 16 horas

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Descripción de la actividad:

Diseñar un protocolo de control de calidad para un producto alimenticio específico vendido en un punto de venta. Este documento debe contener:

- Controles previos, durante y después de la venta
- Parámetros de calidad aplicables
- Responsables y frecuencia de los controles
- Referencia a las normas vigentes
- Los aprendices deberán socializar el protocolo en clase mediante una presentación.

Ambiente requerido: Salón de clase

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en proyectos, trabajo colaborativo, exposición

Materiales de formación: Computador, cartulinas, formatos

Material de apoyo: Videobeam, parlantes

Evidencias de aprendizaje: Protocolo escrito y presentación

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo y rúbrica

Duración de la actividad: 28 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución	Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías	A través de las diferentes formas solicitadas por el instructor poner en evidencia el conocimiento adquirido de la competencia que se abordó.	**Evidencias de Conocimiento:** Socialización - Exposición **Evidencias de Desempeño:** Participación grupal activa en clase sobre las actividades propuestas.	Reconoce los diferentes mensajes comunicativos que se manejan en el ámbito organizacional y social. Identifica la importancia de los procesos comunicativos que se llevan a	Estudio de casos Prueba Oral Exposición **Instrumentos:** Lista de Chequeo Cuestionario

	de autogestión.		**Evidencias de Producto:** Trabajo escrito entregable	cabo en las empresas.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS



Cliente: Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. También la palabra cliente puede usarse como sinónimo de comprador, el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo utilice otra persona.

Fidelidad: La fidelidad es una actitud de alguien que es fiel, constante y comprometido con respecto a los sentimientos, ideas u obligaciones que asume.

Experiencia: Conocimiento de algo, o habilidad para ello, que se adquiere al haberlo realizado, vivido, sentido o sufrido una o más veces.

Coherencia: Relación lógica entre dos cosas o entre las partes o elementos de algo de modo que no se produce contradicción ni oposición entre ellas.

Diferenciación: Consiste en hacer que una empresa que ofrece un producto en el mercado y que tiene rivales compitiendo en el sector, sea capaz de destacar de forma significativa.

Comunicación: La comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

Cartera empresarial: Se define las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue en acuerdo con el vendedor o empresa.

Manual: Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Calidad alimentaria: Conjunto de propiedades y características que hacen que un alimento sea aceptable para su consumo, garantizando su inocuidad, valor nutricional, presentación y cumplimiento normativo.

Inocuidad: Condición por la cual los alimentos están libres de contaminantes físicos, químicos y biológicos que puedan causar daño a la salud del consumidor.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): Conjunto de normas y procedimientos que garantizan la producción higiénica de alimentos, desde la recepción de materias primas hasta su comercialización.

Contaminación cruzada: Transferencia de microorganismos patógenos de un alimento contaminado a uno que no lo está, generalmente a través de utensilios, manos o superficies.

Cadena de frío: Sistema que asegura la conservación de productos perecederos a temperaturas adecuadas desde su producción hasta el consumidor final.

Rotulado: Información impresa en el empaque de los alimentos que indica su contenido, ingredientes, fecha de vencimiento, lote, origen, entre otros, para garantizar la transparencia con el consumidor.

Normatividad sanitaria: Conjunto de leyes, decretos y resoluciones que regulan la producción, manipulación y comercialización de alimentos con el fin de proteger la salud pública.

Check list de calidad: Lista de verificación usada como herramienta para controlar y garantizar que se cumplan todos los criterios de calidad establecidos.

Punto de venta: Lugar físico donde se ofrecen alimentos directamente al consumidor, como tiendas, restaurantes, cafeterías, supermercados, entre otros.

Manipulación de alimentos: Conjunto de prácticas realizadas por las personas encargadas del manejo, preparación, conservación y servicio de alimentos.

Protocolo de servicio: Un protocolo de atención y servicio al cliente, entonces, es un documento, que se hace en forma de manual, en el que se explican cómo deben ser las actuaciones de los empleados en relación a la atención o a las ventas.

Consumidores: El consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad.

Base de datos: Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 2674 de 2013, por la cual se reglamentan los requisitos sanitarios para la producción, procesamiento, transporte, almacenamiento y comercialización de alimentos y materias primas para consumo humano.

Disponible en: https://www.minsalud.gov.co

- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA.

Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para establecimientos de alimentos.

Disponible en: https://www.invima.gov.co

- Codex Alimentarius.

Principios Generales de Higiene de los Alimentos, FAO/OMS, Roma.

Disponible en: https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius

- Fernández, R. (2020). Control de calidad en la industria alimentaria. Editorial Alfaomega.
- González, L. y Salazar, M. (2018). Manipulación higiénica de alimentos. Editorial ECOE Ediciones.

"Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional" – Ejes de la comunicación, guías de conceptos y saberes- Gloria Consuelo Fajardo Valencia - 2016

"Comunicación Corporativa" – Al otro lado de la información – Evoca, comunicación e imagen - 2018

"Fundamentos de la Comunicación" – Dionne Valentina Santos – 2012

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Juan Pablo Trujillo López**	**Instructor**	**Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial**	**Junio 2025**