



PLAN FORMATIVO

AUXILIAR DE BODEGA EN TIENDAS POR DEPARTAMENTO



	SECTOR	COMERCIO
	SUB SECTOR	GRANDES TIENDAS
	PERFILES ASOCIADOS	AUXILIAR DE BODEGA DEL RETAIL
	NIVEL CUALIFICACION	Nivel 1
	FECHA VIGENCIA DEL PERFIL	Sin fecha de vigencia

PLAN FORMATIVO			
NOMBRE	AUXILIAR DE BODEGA EN TIENDAS POR DEPARTAMENTO	DURACIÓN	110
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	Distribuir la mercadería a bodega y sala de venta de acuerdo a políticas de control de pérdidas. Su campo ocupacional es en grandes tiendas por departamento.		
PERFIL(ES) OCUPACIONAL(ES) CHILEVALORA RELACIONADO(S)	AUXILIAR DE BODEGA DEL RETAIL / P-4719-9333-001-V01		
REQUISITOS OTEC	Sin requisitos especiales.		
LICENCIA HABILITANTE PARTICIPANTE	Licencia de conducir clase D. Plan formativo no es conducente a las licencias, credenciales o permisos que se indican, los cuales son de referencia respecto de los requerimientos de campo laboral.		
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	Enseñanza básica completa, preferentemente.		
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	Distribuir la mercadería a bodega y sala de venta de acuerdo a políticas de control de pérdidas, protocolos de prevención de riesgo y procedimientos establecidos por el sector.		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	ATENCIÓN BÁSICA DE CLIENTES DE TIENDA DE DEPARTAMENTO.	30
Módulo N°2	MANTENCIÓN DE ORDEN, ASEO Y SEGURIDAD EN BODEGAS DE TIENDAS DE DEPARTAMENTO.	32
Módulo N°3	MANEJO DE MERCADERÍA EN BODEGAS DE TIENDAS DE DEPARTAMENTO.	32
Módulo N°4	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS.	16
TOTAL DE HORAS		110

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	ATENCIÓN BÁSICA DE CLIENTES DE TIENDA DE DEPARTAMENTO.	
N° de horas asociadas al módulo	30	
Perfil ChileValora asociado al módulo	AUXILIAR DE BODEGA DEL RETAIL / P-4719-9333-001-V01.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	MANEJAR LA MERCADERÍA EN BODEGA / U-4719-9334-001-V01. MANTENER IMAGEN PERSONAL CORPORATIVA / U-4719-5223-001-V01.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Atender requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención utilizados por el sector.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Atender requerimientos de clientes conforme a los protocolos de atención y procedimientos generalmente utilizados en el sector.	1.1 Maneja concepto e importancia de la atención al cliente para el negocio de acuerdo a procedimientos de atención a clientes que rigen el sector. 1.2 Reconoce fases de la atención a clientes en tiendas por departamentos de acuerdo a criterios técnicos. 1.3 Aplica protocolo de atención a clientes de acuerdo a procedimientos de atención que rigen el sector. 1.4 Aplica normativa legal atiniente en la atención a clientes de acuerdo a procedimiento de atención a clientes estándar para el sector de tiendas por departamentos. 1.5 Aplica técnicas de atención a clientes de acuerdo a procedimientos de atención que rigen el sector. 1.6 Aplica protocolo de atención a clientes de acuerdo a procedimientos de atención que rigen el sector. 1.7 Ejemplifica casos de aplicación de protocolos de atención a clientes de acuerdo a procedimientos de atención establecidos.	1. Atención al cliente: Técnicas de atención de clientes. Importancia y criticidad de la buena atención de clientes en tiendas de departamento. Elementos teóricos en relación a las fases de la atención a clientes en tiendas por departamentos. Protocolos y procedimientos de atención a clientes estándares para el sector de tiendas de departamento. Técnicas para la identificación de necesidades de los clientes. Tips y aplicación scripts de atención al cliente. Técnicas de comunicación en atención a clientes (escucha activa y comunicación efectiva). Normativa legal asociada a la atención a clientes en tiendas por departamentos.
2. Orientar a interlocutor en relación a características, ubicación y procedimientos de traslado de productos, de acuerdo a protocolos de atención a procedimientos del sector.	2.1 Detalla clasificación de productos en tiendas por departamentos de acuerdo a estándares de la industria. 2.2 Identifica principales productos en tiendas de departamentos de acuerdo a protocolos de distribución de productos en tienda. 2.3 Detalla a interlocutor distintos tipos de rotulación y embalaje de productos de acuerdo a estándares del sector. 2.4 Responde requerimientos en relación a procedimientos de traslado de productos y precauciones asociadas de acuerdo a rotulación y clasificación de productos en tiendas por departamentos.	2. Productos y distribución en tiendas por departamento: Protocolos estándar de clasificación de productos en sector de tiendas por departamentos. Protocolos de distribución y ordenamiento de productos en tiendas por departamentos. Tipos y características de productos estándar en sector de tiendas por departamentos. Especificaciones técnicas de productos en sector de tiendas por departamentos. Normativa técnica de rotulación y envasado de productos para el sector. Procedimientos de traslado de productos estándares para el sector de tiendas por departamentos. Protocolos de asistencia y orientación a los clientes respecto

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



	2.5 Orienta a interlocutor en la ubicación de productos en tiendas de departamentos de acuerdo a protocolos de distribución de productos en tienda.	estándar en tiendas por departamentos.
3. Aplicar protocolos de imagen personal corporativa en atención a clientes de acuerdo a protocolos de comunicación corporativos y de atención de clientes.	3.1 Maneja el concepto e importancia de la imagen personal corporativa en la atención a clientes de acuerdo a protocolos establecidos. 3.2 Reconoce el concepto e importancia de la comunicación verbal y la no verbal en la atención a clientes de acuerdo a protocolos de comunicación corporativos. 3.3 Asocia conceptos de comunicación e imagen corporativa en la atención a clientes de acuerdo a protocolos de atención y protocolos de comunicación corporativos. 3.4 Explica importancia de mantener imagen corporativa durante la atención a clientes de acuerdo a protocolos establecidos. 3.5 Identifica normativas de higiene y apariencia personal de acuerdo a protocolos establecidos. 3.6 Aplica normativas de higiene y apariencia personal de acuerdo a protocolos establecidos. 3.7 Identifica las normativas relacionadas con el uso de uniforme de acuerdo a protocolos establecidos. 3.8 Aplica las normativas relacionadas con el uso de uniforme de acuerdo a protocolos establecidos. 3.9 Aplica protocolos de comunicación corporativa de acuerdo a procedimientos establecidos.	3. Protocolos de imagen personal: Conceptos y protocolos de imagen personal corporativa y comunicación: conceptos y protocolos de imagen personal corporativa; normas de presentación personal; normas de higiene personal; protocolos de uso y mantención de uniforme y ropa de trabajo; importancia de la comunicación verbal y no verbal en la interacción con clientes y proyección de imagen de la empresa; conceptos de comunicación verbal y no verbal; aplicación de técnicas de comunicación verbal en la atención a clientes, en temáticas de la dicción, pronunciación y fluidez verbal.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO		
A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.		
Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados. Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual. Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información. El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros. PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.

Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.

De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.

De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.

De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional del área de atención a clientes con título. *Experiencia laboral atención a clientes en tiendas por departamento, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultos, de mínimo dos años, demostrable.	*Formación académica técnico de nivel superior del área de atención a clientes, con título. *Experiencia laboral atención a clientes en tiendas por departamento, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultos, de mínimo dos años, demostrable.	*Experiencia laboral atención a clientes en tiendas por departamento, de mínimo seis años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultos, de mínimo dos años, demostrable.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 mts² por participante, implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. *Sistema de ventilación adecuada. *Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres con capacidad suficiente para la cantidad de personas que se atiende en forma simultánea. *Espacio físico adecuado para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento.	*Proyector multimedia. *Notebook o PC, para uso del facilitador. *Telón. *Pizarra. *Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes.	*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Liquido corrector. Regla. Plumones para pizarrón. *Lista de participantes. *Carpeta de registro de evidencias para el facilitador. *Material audiovisual que contenga información del curso: Técnicas de escucha activa y atención a clientes. Productos y ubicación de estos en tienda de departamentos. *Manuales o protocolos de atención a clientes. *Mapa de la tienda con ubicación de productos. *Impresiones de Guías de Ejercicio sobre temáticas. *Presentaciones impresas para participantes. *Impresiones de casos de formación y evaluación. *Pautas de evaluación diagnóstica. *Pautas de evaluación sumativa. *Portafolio, por participante. *Pautas la realización de Role Playing. *Pautas de observación de Role Playing.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	MANTENCIÓN DE ORDEN, ASEO Y SEGURIDAD EN BODEGAS DE TIENDAS DE DEPARTAMENTO.	
N° de horas asociadas al módulo	32	
Perfil ChileValora asociado al módulo	AUXILIAR DE BODEGA DEL RETAIL / P-4719-9333-001-V01.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	MANTENER EL ORDEN Y ASEO DE LA BODEGA. / U-4719-9334-002-V01.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Acondicionar bodega, según políticas de control de pérdidas, protocolos de prevención de riesgo y procedimientos del sector.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Ordenar la mercadería en bodega, según políticas de control de pérdidas, protocolos de prevención de riesgo y procedimientos utilizados por el sector.	1.1 Aplica procedimientos de clasificación y almacenamiento de mercaderías de acuerdo a normativas de seguridad generalmente utilizadas en el sector. 1.2 Describe rotulación de productos de acuerdo a procedimiento de clasificación de mercaderías utilizado en el sector. 1.3 Aplica procedimiento de almacenamiento los productos en espacios predeterminados según sus características, procedimientos establecidos para el sector y flujos de demanda de productos. 1.4 Recicla materiales y mercadería sobrante de acuerdo a procedimientos para el sector. 1.5 Identifica puntos de almacenamiento de los distintos productos de acuerdo a protocolos de almacenamiento generalmente utilizados por el sector.	1. Orden de mercadería: Tipos de clasificación de mercadería. Procedimientos de clasificación de mercadería. Procedimientos de rotulación de los productos/mercadería. Procedimientos de mantención de orden en bodega. Procedimientos de reciclaje de materiales y mercaderías. Procedimientos de actuación ante emergencias. Procedimientos de trabajo seguro dentro de tiendas por departamento. Técnicas de autocuidado (rotación, pausas activas, etc.). Políticas de control de pérdidas en tiendas de departamentos.
2. Asear la bodega, de acuerdo a protocolos de prevención de riesgo y normas establecidas por el sector.	2.1 Aplica procedimiento de seguridad de trabajo en bodegas de acuerdo a normativa de seguridad utilizada por el sector. 2.2 Ejecuta procedimientos de uso y funcionamiento de maquinarias y utensilios de aseo de acuerdo a procedimientos técnicos de maquinaria y de seguridad utilizados por el sector. 2.3 Aplica procedimientos de aseo en bodega y área de descarga de mercadería según los procedimientos de limpieza y seguridad utilizados por el sector. 2.4 Realiza procedimientos aseo de la mercadería de acuerdo a las características específicas de los productos, políticas de control de pérdidas, protocolos de prevención de riesgo y procedimientos del sector.	2. Condiciones de limpieza y seguridad en bodegas de tiendas por departamento: procedimientos de limpieza dentro de bodegas; procedimientos de seguridad asociadas al despeje de vías de traslado y emergencia; proceso de actuación ante emergencias; procedimientos de trabajo seguro dentro de tiendas por departamento. Técnicas de autocuidado (rotación, pausas activas, etc.). Elementos de protección personal. Protocolos técnicos de uso y funcionamiento de maquinarias y utensilios de aseo.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



	2.5 Aplica procedimientos de despeje de vías de escape, tránsito de maquinarias de carga de productos y personal de bodega de acuerdo a normativas de seguridad generalmente utilizadas por el sector.	
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO		
A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.		
Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados. Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual. Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información. El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros. PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros. El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes. Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).		
ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO		
La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.		
El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes. La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas. Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas. Aspectos formales a considerar:		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.

Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.

De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.

De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.

De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional del área de ingeniería en industria, logística o carrera a fin, con título. *Experiencia laboral en logística y seguridad de bodega en tiendas por departamentos, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Formación académica como técnico de nivel superior del área de ingeniería en industria, logística o carrera a fin, con título. *Experiencia laboral en logística y seguridad de bodega en tiendas por departamentos, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Experiencia laboral en logística y seguridad de bodega en tiendas por departamentos, de mínimo seis años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 mts ² por participante, implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador.	*Proyector multimedia *Notebook o PC, para uso del facilitador. *Telón *Pizarra	*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla. Plumones para pizarrón.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. Sistema de ventilación adecuada. *Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres con capacidad suficiente para la cantidad de personas que se atiende en forma simultánea. *Espacio físico adecuado para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento. *Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.	*Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes. *Equipo individual de seguridad por participante, compuesto por: Casco. Guantes. Faja. Arnés.	*Lista de participantes. *Carpeta de registro de evidencias para el facilitador. *Manual para el participante que contemple los contenidos del plan formativo. *Protocolos de alarmado de la mercadería. *Manual de seguridad en Bodegas, por participante. *Materiales de limpieza y seguridad por cada 3 participantes: Utensilios de limpieza. Productos de limpieza. *Impresiones de Guías de Ejercicio sobre temáticas. *Presentaciones impresas para participantes. *Impresiones de casos de formación y evaluación. *Pautas de evaluación diagnóstica. *Pautas de evaluación sumativa. *Portafolio, por participante. *Productos y envases de productos con rotulación estándar para la industria de tiendas por departamentos. *Mercadería como Ropa, Juguetes, etc.
---	--	---

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	MANEJO DE MERCADERÍA EN BODEGAS DE TIENDAS DE DEPARTAMENTO.	
N° de horas asociadas al módulo	32	
Perfil ChileValora asociado al módulo	AUXILIAR DE BODEGA DEL RETAIL / P-4719-9333-001-V01.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	MANTENER IMAGEN PERSONAL CORPORATIVA / U-4719-5223-001-V01.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Ejecutar el proceso de recepción, despacho y traslado de mercancía, de acuerdo a políticas de control de pérdidas y normativas establecidas en el sector.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Recepcionar la mercadería, según políticas de control de pérdidas y normativas internas del sector.	1.1 Aplica procedimiento de recepción de mercadería en bodega de acuerdo a políticas de seguridad utilizadas en el sector. 1.2 Aplica procedimiento de chequeo y reporte de la cantidad e integridad física de productos según especificaciones de documentación de despacho y procedimientos utilizados por el sector. 1.3 Aplica procedimiento de respaldo de recepción de mercadería de acuerdo a políticas de control de pérdidas y procedimientos utilizados en el sector. 1.4 Maneja procedimiento de uso de software de registro de mercadería de acuerdo a procedimiento de mercadería utilizado por el sector.	1. Recepción de mercadería en bodega según procedimientos: Procedimiento de recepción de mercadería en bodega. Políticas de control de pérdidas en tiendas por departamento. Procedimientos de registro de recepción de mercadería. Documentación de recepción de mercadería en bodega. Manejo de software logístico para registro de mercadería. Políticas de seguridad durante recepción de mercadería.
2. Cargar y descargar la mercadería, de acuerdo a políticas de control de pérdidas, protocolos de prevención de riesgo y procedimientos establecidos por el sector.	2.1 Aplica procedimientos de carga y descarga de productos de acuerdo a procedimientos utilizados en el sector. 2.2 Maneja políticas de control de pérdidas que aplican a carga y descarga de mercadería de acuerdo a procedimientos utilizados en el sector. 2.3 Describe procedimiento y normativas de seguridad aplicadas a la carga y descarga de mercadería de acuerdo a procedimientos utilizados en el sector. 2.4 Utiliza equipos para traslado, carga y descarga de productos de acuerdo a procedimientos técnicos de maquinaria y de seguridad utilizados en el sector. 2.5 Detalla aspectos clave del sistema estándar de clasificación y almacenamiento de productos en bodega de acuerdo a procedimientos generalmente utilizados por el sector de tiendas por departamentos. 2.6 Aplica procedimiento de registro de cargas y	2. Procedimientos de carga y transporte de mercadería en bodega: Procedimiento de carga y descarga de mercadería en bodega. Procedimiento de uso de equipos y maquinaria de traslado, carga y descarga en bodega. Sistema de clasificación y almacenamiento de productos en bodega. Ciclos de producción y temporadas de los productos. Normativas de seguridad y prevención de riesgo en carga y descarga de productos.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



	descarga de acuerdo a protocolos generalmente utilizados por el sector.	
3. Trasladar mercadería, según políticas de control de pérdidas, protocolos de prevención de riesgo y normas establecidas por el sector.	3.1 Traslada mercadería según solicitud de reposición o retiro en área o departamento y procedimientos utilizados en el sector 3.2 Aplica procedimiento de chequeo de la integridad física y cantidad óptima de productos de acuerdo a especificaciones técnicas para traslado y políticas de control de pérdidas. 3.3 Describe protocolo de entrega de mercadería en el lugar de acopio de la tienda según las políticas de control de pérdidas y procedimientos. 3.4 Explica procedimiento de entrega y retiro de productos mediante acopio de documentación según procedimientos generalmente utilizados por el sector. 3.5 Comprueba área y equipos de trabajo de acuerdo a protocolos de prevención de riesgos y seguridad en tiendas por departamentos. 3.6 Utiliza equipos de protección personal en actividades de traslado de productos de acuerdo a procedimientos de prevención de riesgos para el sector.	3. Procedimientos de traslado de mercadería de bodega a tienda: Procedimiento de traslado de mercadería de bodega a tienda. Ciclos de producción y temporadas de los productos. Procedimiento de registro y respaldo de entregas. Procedimientos de prevención de riesgos en traslado de productos. Procedimientos de trabajo seguro en traslado de productos. Uso de equipos de protección personal en traslado de productos. Políticas de control de pérdidas en el traslado de productos.
4. Aplicar técnicas básicas de comunicación de acuerdo a requerimientos y protocolos de comunicación interna utilizados en el sector.	4.1 Describe concepto de la comunicación interna de acuerdo a protocolos de comunicación utilizados en el sector. 4.2 Detalla concepto de cliente interno de acuerdo a protocolos de comunicación utilizados en el sector. 4.3 Detalla importancia de la comunicación con clientes internos en bodega de acuerdo a protocolos de comunicación utilizados en el sector. 4.4 Detalla flujos y dinámicas de comunicación en bodega de acuerdo a procedimientos de comunicación establecidos. 4.5 Aplica técnicas de comunicación para la coordinación de interlocutores de acuerdo a procedimientos de comunicación utilizados en el sector.	4. Técnicas y protocolos de comunicación interna del sector de tiendas por departamentos. Conceptos y tipos de comunicación. Importancia de las comunicaciones en sector bodega. Concepto de cliente interno. Flujos de comunicación (vertical, horizontal). Técnicas de comunicación aplicada a interacción con clientes internos.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO		
A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.		
Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados.		
Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual.

Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información.

El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.

Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.

De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.

De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.

De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional del área de ingeniería en industria, logística o carrera a fin, con título. *Experiencia laboral en logística y seguridad de bodega en tiendas por departamentos, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Formación académica como técnico de nivel superior del área de ingeniería en industria, logística o carrera a fin, con título. *Experiencia laboral en logística y seguridad de bodega en tiendas por departamentos, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Experiencia laboral en logística y seguridad de bodega en tiendas por departamentos, de mínimo seis años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 mts ² por participante, implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. Sistema de ventilación adecuada. *Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres con capacidad suficiente para la cantidad de personas que se atiende en forma simultánea. *Espacio físico adecuado para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento. *Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.	*Proyector multimedia. *Notebook o PC, para uso del facilitador. *Telón. *Pizarra. *Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes. *Equipo individual de seguridad, compuesto por: *Software logístico de registro de mercadería o similar. *Equipos de carga y descarga o software de simulación de dicha maquinaria. *Equipos de traslado de mercadería o software de simulación de dicha maquinaria.	*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla. Plumones para pizarrón. *Lista de participantes. *Carpeta de registro de evidencias para el facilitador. *Manual para el participante que contemple los contenidos del plan formativo. *Manuales de seguridad y manejo de alarmas de mercadería. *Documento que muestre y describa elementos de seguridad: (por participante). Elementos de Protección Personal. Señaléticas de seguridad utilizadas en bodegas. *Documento que muestre y describa herramientas

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

		utilizadas en bodegas: (por participante). Herramientas de carga. Herramientas de traslado de carga. Herramientas de manejo de productos. *Insumos de evaluación: (por participante): Material impreso de casos. Material impreso de pautas de evaluación. *Manuales o protocolos de atención a clientes. Uno por cada dos participantes. *Mapa de la tienda con ubicación de productos. Uno por cada dos participantes. *Impresiones de Guías de Ejercicio sobre temáticas. Uno por cada dos participantes. *Presentaciones impresas para participantes. *Impresiones de casos de formación y evaluación. Uno por cada dos participantes. *Pautas de evaluación diagnóstica. Uno por cada dos participantes. *Pautas de evaluación sumativa. Uno por cada dos participantes. *Portafolio. Uno por cada dos participantes. *Pautas la realización de Role Playing, uno por cada dos participantes. *Pautas de observación de Role Playing, uno por cada dos participantes.
--	--	--

MÓDULO FORMATIVO N° 4		
Nombre	PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS.	
N° de horas asociadas al módulo	16	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SIN PERFIL CHILEVALORA ASOCIADO.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	Enseñanza básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Aplicar los procedimientos de seguridad y de emergencias en el lugar de trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos, las buenas prácticas del sector y la normativa legal vigente.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Aplicar protocolos de emergencia de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	1.1 Identifica situaciones de emergencia, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector. 1.2 Aplica protocolos de acción en situaciones de emergencia y accidentes de acuerdo a procedimientos establecidos del sector. 1.3 Aplica técnicas de primeros auxilios básicos en situaciones de emergencia de acuerdo a buenas prácticas de seguridad establecidas y procedimientos generalmente utilizados por el sector. 1.4 Aplica procedimientos de seguridad en base a estructura del lugar de trabajo de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	1. Protocolos de emergencia: Procedimientos teóricos y conductuales básicos de actuación ante emergencias. Procedimientos de actuación frente a situaciones de emergencia como por ejemplo, sismos de mediana y gran magnitud, oscuridad repentina en base a apagones, robos, etc. Procedimientos de seguridad asociadas al despeje de las vías de emergencia. Procesos de acción en caso de accidentes de clientes. Primeros auxilios básicos Orientación a terceros respecto a procedimientos de seguridad involucrados frente a una emergencia.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO		
A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.		
Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados. Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual. Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información. El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros. PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.

Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.

De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.

De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.

De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de

una determinada tarea.		
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional del área prevención de riesgos, con título. *Experiencia laboral en prevención de riesgos en áreas asociadas al comercio, de mínimo tres años demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas de mínimo dos años, demostrable.	*Formación académica como técnico de nivel superior del área prevención de riesgos, con título. *Experiencia laboral en prevención de riesgos en áreas asociadas al comercio, de mínimo tres años demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas de mínimo dos años, demostrable.	*Experiencia laboral en prevención de riesgos en áreas asociadas al comercio, de mínimo seis años demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación laboral para personas adultas de mínimo dos años, demostrable.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 mts ² por participante, implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. Sistema de ventilación adecuada. *Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres con capacidad suficiente para la cantidad de personas que se atiende en forma simultánea. *Espacio físico adecuado para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento. *Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.	*Notebook o PC, para uso del facilitador. *Proyector multimedia. *Telón. *Pizarra. *Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes.	*Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla. *Plumón de pizarra *Libro de clases *Material audiovisual explicativo, por participante. *Ejemplos audiovisuales de elementos de protección personal, por participante. *Manual de Higiene en el puesto de trabajo, cada dos participante. *Manual de seguridad en el puesto de trabajo, cada dos participante. *Manual de autocuidados en el puesto de trabajo, cada dos participante. *Material impreso, destacando ejemplos de manejo de conflictos, cada dos participantes. *Material relacionado con primeros auxilios, tales como botiquín

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

