GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Análisis	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101024-06: Determinar las redes de transporte mundial óptimas en el desarrollo de la distribución internacional apoyadas por tecnologías de información teniendo en cuenta la ubicación geográfica de los mercados y proveedores, según los canales de distribución y el nivel de servicio asociados a los mismos.	**210101024:** Establecer los sistemas de distribución según el mercado y los costos de la cadena.

210101028-01: Identificar las variables que se deben tener en cuenta para la distribución de espacios en plantas o centros de distribución de acuerdo con las estrategias de mercadeo. **210101028-02:** Valorar la infraestructura de la zona para la ubicación de la planta en el contexto mercadológico en las zonas geográficas acorde con los parámetros de organización del centro de distribución y las políticas de organización del almacén.	**210101028:** Organizar las plantas y centros de distribución según las estrategias corporativas.
240201502-05: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	146 horas.

2. INTRODUCCIÓN

La evolución de la malla de redes de transporte tuvo lugar desde el momento que el hombre utilizó dos formas de transporte para trasladar los productos de un lugar a otro: el terrestre y el fluvial. Con los avances industriales, poco a poco se fueron creando nuevas formas de transporte que suplían la necesidad de las empresas de llevar los productos en el menor tiempo posible; es por ello, que actualmente existen diversidad de modos y de medios de transporte.

Dentro de los modos de transporte está el terrestre, el férreo, el aéreo, el marítimo y el fluvial. Por otro lado, los medios de transporte que se utilizan, son los camiones, el tren, el avión, los buques, los ferris, entre otros; todas estas herramientas han ido formando redes, que permiten satisfacer las necesidades de los clientes que buscan asegurar el posicionamiento de sus bienes y/o servicios.

Claro está, que la globalización ha hecho que la industria del transporte evolucione a pasos agigantados, tanto, que para permanecer en el mercado es necesario ofrecer servicios integrales que permitan ser más competitivos. Para el logro de lo anterior, se hacen alianzas entre organizaciones especializadas en cada uno de los modos y los medios de transporte, creando así, las mallas de redes de transporte que aseguran el resultado esperado por los clientes.

Otro aspecto que se puede contemplar para este objetivo, es la creación de centros de distribución eficientes, ubicados en zonas geográficas estratégicas y con una infraestructura que tenga espacios eficientes, que permitan controlar las variables y que soporten las fluctuaciones de los mercados nacionales e internacionales.

Para identificar la malla mundial de redes de transporte, es necesario aprovechar los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para realizar el seguimiento durante todo el proceso de traslado de las mercancías.

Además de la tecnología, actualmente el inglés hace parte importante del grupo de herramientas que son necesarias para cumplir dicha meta, ya que con su correcto manejo, se pueden mejorar relaciones y conectar las partes comprometidas en el proceso, facilitando intercambios comerciales alrededor del mundo.

Por lo anterior, para poder realizar el diseño de un plan maestro de logística comercial, es muy importante identificar la malla mundial de redes de transporte, y así, poder satisfacer las necesidades del mercado nacional e internacional, temática que se encuentra en la presente guía de aprendizaje.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 146 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario revisar el material de formación, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Redes de transporte**

  La malla mundial de redes de transporte es la unión de todas aquellas redes utilizadas a nivel local, regional, nacional, continental y global, que deben ser integradas para lograr el objetivo primordial de la logística, que es asegurar que los bienes y/o servicios lleguen al consumidor final en el menor tiempo posible y al menor costo.

  La elección de una malla mundial de red de transporte, o red de distribución, es determinante para lograr el posicionamiento de los productos en el interior y/o en el exterior. Ella depende en gran parte de la misión y la visión de las organizaciones, de las políticas gubernamentales y de la ubicación geográfica de los países.

  Claro está que para lograr identificar las redes de transporte óptimas, se deben tener en cuenta los requerimientos de la compañía, entre los cuales están: el tipo de producto y/o de servicio, el lugar de origen, el lugar de destino, los canales de distribución, el modo y el medio de transporte.

  Teniendo en cuenta lo anterior y basado en los conocimientos previos sobre el tema, se le invita a analizar las siguientes preguntas:

  o ¿Cree que las redes de transporte que existen en Colombia son efectivas?

  o ¿Cómo inciden las redes de transporte en el desarrollo económico del país?

  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.

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

- **Evidencia: El plan maestro de transporte y los costos logísticos**

  Desde el punto de vista de la cadena de abastecimiento, Colombia ha empezado a fijar las estrategias para mejorar su competitividad en los mercados internacionales. Además, entendiendo que el transporte es una de las problemáticas predominantes en

el país, el gobierno colombiano ha decidido implementar el plan maestro de transporte, en el que se tienen en cuenta las diferentes variables que afectan los costos logísticos y que impactan directamente en las operaciones.

Teniendo en cuenta la relevancia de estos temas, para el desarrollo de esta evidencia se le invita a que realice la lectura del "Plan maestro de transporte 2015 - 2035, el horizonte de Colombia: Vargas Lleras" y el "Análisis de las variables que impactan los costos logísticos en las operaciones de transporte de una empresa en Colombia", documentos que encuentra en los materiales de apoyo que hacen parte de esta actividad de aprendizaje. Posteriormente, analice las siguientes preguntas:

- El plan maestro de transporte 2015-2035 ¿traerá realmente beneficios al desarrollo económico de Colombia?
- Según lo anterior, ¿se logrará tener redes de transporte competitivas para ofrecer en el mercado internacional?
- ¿Qué variables se deben contemplar para definir una malla de red de transporte que permita asegurar el posicionamiento de los productos en los mercados nacionales e internacionales?
- ¿Cuál es la importancia de elegir agentes de carga o de aduana para realizar los traslados?
- ¿Cómo se articula la estructura de la red de transporte, con los terminales de carga, los centros de distribución, los formatos comerciales y los tiempos de tránsito?

Para finalizar, y con el fin de poner en contexto las lecturas realizadas, se sugiere que vea el video "Por ti moveré" que está disponible en los materiales de apoyo pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. En este video encuentra un ejemplo de emprendimiento y liderazgo en soluciones logísticas, relacionado directamente con el transporte en el territorio colombiano.

Recuerde que también puede realizar consultas en la web y en otros medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos acerca del tema.

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. **Total horas: 10, 1 (D) y 9 (I).**

- **Evidencia: La importancia de la lectura en el idioma inglés**

Al realizar actividades relacionadas con la gestión logística, a veces se deben realizar

consultas en diversas fuentes que ayuden en la ampliación de los conocimientos acerca del tema. Pero, en varias ocasiones dichas fuentes se encuentran disponibles en inglés, situación que reafirma la importancia de aprender dicho idioma.

Basado en lo anterior, se le invita a que realice la siguiente lectura:

> Muchas personas sienten fascinación por aprender un nuevo idioma y les entusiasma estudiar el inglés, sin embargo, pocos lo logran por diversos motivos. El inglés es considerado el idioma universal y aprenderlo se ha vuelto necesario y hasta obligatorio para lograr un mejor futuro profesional.
>
> La lectura es uno de los medios principales para el aprendizaje de un idioma, aunque existen otros recursos de apoyo como videos y tarjetas visuales, la lectura es la forma más económica de acceder a un idioma extranjero brindándonos un beneficio adicional, permite al lector de una forma objetiva y efectiva el ampliar su vocabulario.
>
> La lectura en inglés tiene gran importancia social, educativa y práctica, es una de las destrezas con mayor trascendencia pero muchas veces por falta de motivación, estrategias y técnicas, ésta se convierte en aburrida para el estudiante y maestro.
>
> Mediante la lectura se puede conocer la actividad económica, científica y cultural de un país y a la vez, se incrementa el vocabulario para entender dicha lengua de una forma práctica. La lectura de publicaciones científico - técnicas realizadas en lengua extranjera, permite un mejor aprovechamiento del tiempo para la obtención de información, de ahí la importancia que se le atribuye al idioma inglés con propósitos específicos y dentro de este trabajo de lectura como una de las habilidades básicas.
>
> La lectura en inglés debería ser muy divertida al igual que en español, pero existen muchas barreras en el momento de la comprensión lectora, ya que el vocabulario que se presenta en los diferentes niveles de lectura, puede llegar a ser muy complejo. (Pinza y Astudillo, s.f.)

Ahora, teniendo en cuenta su experiencia y conocimientos previos, se le invita a

analizar las siguientes preguntas:

- ¿Qué estrategias considera usted se podrían aplicar para motivar a desarrollar lecturas en inglés?
- ¿Cuál es la importancia de conocer vocabulario y expresiones en inglés al momento de leer un texto en ese idioma?
- ¿Se considera usted un buen lector de textos en inglés?

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

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Ensayo "La importancia de las redes de transporte"**

  La industria del transporte a nivel mundial es un factor determinante dentro del crecimiento económico, por lo cual debe mantener su evolución y desarrollo ofreciendo servicios oportunos, a bajo costo y de calidad.

  Para el desarrollo de esta evidencia, elabore un ensayo acerca del papel que juegan los centros de distribución, los canales, los modos y los medios de transporte, en la identificación de la malla de redes de transporte como elementos de desarrollo económico de los países.

  Su ensayo debe tener una extensión mínima de tres páginas, un título llamativo y que esté relacionado con el tema. Tenga en cuenta que la estructura del escrito incluye:

  Una introducción: que sea llamativa y que refleje su argumento frente al tema.

  El cuerpo: en esta parte del ensayo debe desarrollar el argumento inicial, y además, debe responder a los parámetros que se plantean a continuación:

  - Aspectos que se deben tener en cuenta para identificar la malla de red de transporte que permita posicionar los productos, en los mercados nacionales e internacionales.

- Afectación del empaque y el embalaje de los productos, para su tránsito y su manipulación dentro de la cadena de distribución.
- Importancia de la identificación de los modos y de los medios de transporte.
- El papel de la infraestructura vial en la optimización de los canales de distribución.
- Variables a tener en cuenta para diseñar los centros de distribución.
- El papel que juegan las TIC en las redes de transporte.

Recuerde que dentro del cuerpo del ensayo debe realizar las respectivas justificaciones de su análisis. También, puede hacer uso de ejemplos, incluir gráficos e ideas propias.

Reflexión final y conclusión.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Identificación de las redes de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. Como recurso adicional, se sugiere ver el video “El caso FEDEX - tras las puertas cerradas”, que está disponible en los materiales de apoyo de dicha actividad de aprendizaje.

Desarrolle este ensayo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 1: Ensayo “La importancia de las redes de transporte”. **Total horas: 25, 3 (D) y 22 (I).**

- **Evidencia 2: Actividad interactiva “Redes de transporte”**

Carlos se encuentra calificando para una vacante en la empresa de logística LPQ y en medio del proceso de selección, el supervisor de la organización va a realizar un recorrido con Carlos por las instalaciones de la empresa, y le va a hacer una serie de preguntas para verificar si él es apto para la vacante.

Ayúdele a Carlos a conseguir el trabajo, respondiendo de manera acertada cada una de las preguntas que se harán durante el transcurso del juego.

La actividad interactiva se gana dando respuesta correcta a un total de 5 preguntas.

Sin embargo, en medio de ellas, el supervisor le hará otras preguntas para contextualizarlo con los tipos de cargas.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Identificación de las redes de transporte" y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 2: Actividad interactiva "Redes de transporte". **Total horas: 9, 1 (D) y 8 (I).**

- **Evidencia 3: Foro "Proceso logístico colombiano"**

Teniendo en cuenta lo aprendido con el material de formación "Identificación de las redes de transporte", los materiales complementarios, y lo realizado en la Evidencia: "El plan maestro de transporte y los costos logísticos" de esta guía de aprendizaje, participe del foro dando sus aportes acerca de los servicios de redes de transporte y sus estrategias para posicionar productos.

Para esto, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cree que Colombia es un país competitivo para el tránsito de mercancías? Indique por qué.
- Cuando una empresa quiere comercializar sus productos en el exterior, ¿qué aspectos debe tener en cuenta al momento de decidir cuál va a ser la red de transporte que le garantice un posicionamiento en el mercado?
- ¿Cuál considera que ha sido el elemento diferenciador para que la empresa que se describe en el video "Por ti moveré", se haya posicionado a nivel nacional e internacional como operador logístico?

Lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 3: Foro "Proceso logístico colombiano". **Total horas: 7, 1 (D) y 6 (I).**

- **Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*"**

  El resumen es una de las técnicas más utilizadas para comprender textos. Permite expresar de una manera corta, sencilla y personal lo que un autor pretende comunicar.

  Para redactar un resumen es fundamental realizar una lectura atenta y comprensiva que permita identificar la información y conceptos más relevantes del texto, así como los términos y expresiones propias del ámbito al cual pertenece. Debido a esto, el resumen se convierte en una estrategia adecuada durante el proceso de aprendizaje de una segunda lengua a nivel profesional.

  Dado lo anterior, para esta evidencia, usted debe elaborar un resumen y construir un glosario teniendo en cuenta lo siguiente:

  - Realice la lectura del documento *"Product distribution: the basics",* que se encuentra disponible en los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

  - Elabore un resumen del texto en inglés, de máximo una página (350 palabras aprox.). Asegúrese de incluir las siguientes especificaciones:

    - Interlineado: 1,5
    - Fuente: Arial
    - Tamaño de la fuente: 12

  - Construya un glosario del texto que contenga, mínimo 20 términos. Organícelos en orden alfabético y escriba sus respectivos significados en español.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Summarizing a text", y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. En caso de requerir más información, ingrese a la biblioteca SENA o consulte otras fuentes en internet.

  Desarrolle este resumen en la herramienta de su preferencia y guarde el archivo con extensión .doc o .pdf. Envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta /

Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*". **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 5: Centro de distribución**

  Para desarrollar esta evidencia debe elaborar una maqueta de un centro de distribución y un afiche de un producto que se va a distribuir en dicho centro. Finalmente, usted debe sustentar ambos productos en un videoclip. En total la evidencia se compone de tres etapas.

  Para la planeación y la construcción de la maqueta del centro de distribución, contemple lo siguiente:

  - Qué productos se van a almacenar y a distribuir allí, para tener presentes las variables de distribución de espacios.
  - Ubicación geográfica del centro de distribución, tenga en cuenta todos los requerimientos para su ubicación. Recuerde que existen varios proveedores y diversas maneras de recibir y de despachar el producto.
  - Cuáles serán las características del centro de distribución y su infraestructura.
  - Elija el o los canales de distribución, recuerde que es importante asegurar que su producto llegue al consumidor final.
  - Tenga presente que para la elaboración de la maqueta, puede hacer uso de materiales reciclables.

  Una vez realizado lo anterior, se procede con la elaboración del afiche. En esta segunda etapa:

  - Escoja un producto de su preferencia para ser distribuido.
  - Defina las características del consumidor final y cómo cree que va a adquirir el producto.

- Consulte todas las características inherentes al producto, como el peso, el tamaño, el empaque, el embalaje, la manipulación, los cuidados o las restricciones para transportarlo.

- Ubique información sobre las empresas que fabrican productos similares o iguales, y su lugar de origen. En este punto, puede realizar cuadros comparativos, para que se facilite la disposición de la información.

- Consulte sobre las regulaciones que se tienen para el transporte del producto, los requisitos para la importación y/o exportación del mismo, y los formularios que deben diligenciarse. Aplique esta regulación en el producto seleccionado.

Finalmente elabore el videoclip, de máximo 10 minutos de duración; en el usted debe exponer la maqueta y el afiche que elaboró, además de contar qué elementos tuvo en cuenta para la construcción de los mismos.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia, envíele el video y el afiche al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 5: Centro de distribución. **Total horas: 45, 10 (D) y 35 (I).**

- **Evidencia 6: Presentación “Logística para la distribución de un producto”**

Identificar la malla de red de transporte que debe utilizarse en el traslado de la mercancía es una tarea de mucha responsabilidad, ya que se deben tener en cuenta diversas variables que cambian de un producto a otro.

Teniendo en cuenta lo anterior, lo realizado en la Evidencia: “El plan maestro de transporte y los costos logísticos” y lo aprendido con el material de formación “Identificación de las redes de transporte”, elabore una presentación en la que identifique la malla de red de transporte utilizada para el traslado del producto elegido en la Evidencia 5: “Centro de distribución”, de esta guía de aprendizaje.

Para la presentación tenga cuentan lo siguiente:

- Definir el lugar de origen, dónde ubicó el centro de distribución; y el lugar de destino de su producto, otro país.

- Establecer la cantidad de producto que desea transportar.

- Definir los modos y los medios de transporte que se requieren.

- Identificar cómo operan los agentes de carga internacional, los agentes de aduanas a nivel mundial, los transportadores locales y mundiales, los operadores de transporte multimodal, los centros de consolidación de carga, las plataformas, y cómo interactúan los embalajes de exportación en cada uno de ellos.

- Mencionar qué tipo de agente piensa utilizar para mover el producto: agentes de carga, agente de aduana, operadores de carga u otros. Una vez haya definido esto, indique cuáles son los documentos que debe diligenciar para poder realizar el traslado del producto.

- Graficar la malla de red de transporte que considera adecuada para posicionar el producto escogido, en el mercado nacional e internacional.

- Establecer un método de evaluación para la red de transporte que va a implementar.

Desarrolle esta presentación en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 6: Presentación “Logística para la distribución de un producto”. **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Actividad interactiva “Redes de transporte”.	• Evalua responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona.	**Cuestionario:** Actividad interactiva.

	• Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Foro “Proceso logístico colombiano”.	• Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo de transporte según el nivel de servicio. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	**Lista de chequeo:** Foro.
Evidencia de desempeño:	• Evalua	**Lista de verificación:**

Evidencia 5: Centro de distribución.	responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	Maqueta.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Ensayo “La importancia de las redes de transporte”.	• Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo de transporte según el nivel de servicio. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el	**Lista de verificación:** Ensayo.

	sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*".	Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.	**Lista de verificación:** Resumen.
Evidencia de producto: Evidencia 6: Presentación "Logística para la distribución de un producto".	• Identifica las interconexiones de transporte con los diferentes países mediante la evaluación de las diferentes rutas, las redes de transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre, los costos, las distancias e infraestructura según la naturaleza de la carga y el nivel de servicio. • Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo	**Lista de verificación:** Presentación.

	de transporte según el nivel de servicio. • Evalua responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	550					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo comercial: tratado o convenio entre dos o más países con el fin de comprar y/o vender bienes y/o servicios, puede ocurrir entre empresas privadas, públicas, gobiernos o mixtas.

Agente de aduana: persona natural o jurídica encargada de facilitar la importación y/o exportación de mercancías.

Agente de Carga Internacional (ACI): persona que realiza y recibe embarques, consolida y desconsolida mercancías. Puede ser operador de transporte multimodal.

***Bulleted*:** viñetas.

Canal de distribución: medio que utiliza el fabricante para llevar los productos a los consumidores finales.

Centro de Distribución (CEDI): infraestructura logística cuyo objetivo es almacenar diversidad de productos y generar el despacho de los mismos, de acuerdo con las características del comercio.

Contenedor: recipiente utilizado para el transporte de mercancías, con enganches especiales que facilitan su manejo.

Dunnage: jerga del transporte de mercancía para envoltura protectora o empaque.

***Findings*:** recomendaciones.

Globalización: fenómeno que permite el intercambio de bienes y/o servicios, conocimientos, cultura e información.

Infraestructura: instalaciones físicas requeridas para desarrollar una actividad.

***Keywords*:** palabras clave.

Logística: unión de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de un proceso, para la distribución de un bien y/o servicio, actualmente también se aplica a la

organización de una empresa.

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.

Medio de transporte: vehículo utilizado para transportar personas y/o mercancías de un lugar a otro.

***Methods of analysis*:** métodos de análisis.

Modo de transporte: método por el cual se traslada la mercancía de un lugar a otro, bien sea aéreo, terrestre, fluvial, marítimo y ferroviario.

Plataforma logística: áreas o zonas con una infraestructura que permiten realizar las actividades inherentes a la logística, el transporte y la distribución de mercancías.

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

Regulación: normas y/o leyes que permiten realizar el proceso de transporte y distribución de bienes y/o servicios.

***Rolling stock*:** vagones de ferrocarril.

***Statement*:** planteamiento.

***Subject matter*:** materia.

***Summary*:** resumen.

***Terms of reference*:** términos de referencia.

***Traction*:** jerga ferroviaria para transporte.

Transacciones comerciales: intercambio por compra, venta, pago, permuta, cobro, préstamos, entre otros, que son efectuado por dos o más organizaciones.

Tratado de Libre Comercio (TLC): acuerdo entre dos o más países después de varias negociaciones, que permite que el mercado nacional ofrezca bienes y/o servicios en el exterior.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- (n.d.). Alpen-Adria-Universität Klagenfurt. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.aau.at/wp-content/uploads/2015/09/sbp_Englisch_linking_words.pdf
- (n.d.). How to Write a Summary of a Text. Retrieved. September 20, 2017, from http://utminers.utep.edu/omwilliamson/engl0310/summaryhints.htm
- (n.d.). IGovPhil Program - Integrated Goverment Philippine Program. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.i.gov.ph/wp-content/uploads/2015/06/punctuation.pdf
- (n.d.). Retrieved. September 20, 2017, from http://drnissani.net/MNISSANI/cr/punctuation.pdf
- (n.d.). Smart Words - A handpicked Collection of Gems of the English Language. Retrieved. October 20, 2017, from http://www.smart-words.org/linking-words/linking-words.pdf
- (n.d.). Your browser is deprecated. Please upgrade. - YouTube. English speaking lesson - Linking words to add extra information (Learn English for free) - YouTube. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=kj9TTlUN9d4
- (n.d.). Your browser is deprecated. Please upgrade. - YouTube. Lessons English linking words - YouTube. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=cYDfHqgzH0c
- Angulo, E., Flórez, J., Jaramillo, S. y Moreno A. (2012). *Modo y medio de transporte*.
- Antón, F. (2013). Redes de transporte, articulación territorial y desarrollo regional. *Revista de Estudios Andaluces*, *30*, 27-47.
- Castellanos, J., Clavijo, A., Contreras, D., Galán, W. y Oviedo, H. (2014). *Estrategias de distribución*. Bogotá, Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- CEDAM. (s.f.). *La administración de mercados y centrales de abastos municipales*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/

- Comercio y aduanas. (2013). *30 medios de transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en https://investigacionmercint.wordpress.com/
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). Plataformas logísticas: elementos conceptuales y rol del sector público. *Boletín FAL*, *6*(274), 1-4.
- Dalles, P. (2012. 02 de octubre). Características del comercio, el transporte y las comunicaciones. *Diario ABC color*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.abc.com.py/
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Diseño conceptual de un esquema de sistemas de plataformas logísticas en Colombia y análisis financiero y legal - primera fase*.
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Documento Conpes 3547*. Bogotá D.C., Colombia.
- Estrada, M. (2007). *Redes de distribución*.
- Larrodé, E., Gallego, J. y Fraile, A. (s.f.). *Optimización de redes de transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.fgcsic.es/
- Logistec. (2012). *La distribución y el transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://revistalogistec.com/
- Müller, M. (2008). *How to write a summary*. Universidad de Frankfurt, Alemania.
- Naciones Unidas. (s.f.). *Los objetivos de desarrollo del Milenio*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.un.org/
- Orjuela, C., Castro, O. y Suspes, E. (2005). *Operadores y plataformas logísticas*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.aippyc.org/
- Periódico Hoy digital. (2013. 16 de marzo). BID: Ampliación de canal de Panamá desafía puertos en Centroamérica y RD. *Periódico Hoy digital.* Consultado el 14 de julio de 2016, en http://hoy.com.do/
- Pinza, A. (s.f.). *La importancia de la lectura en el idioma inglés aplicando técnicas y lecturas motivadoras*. Guayaquil, Ecuador.
- Pixabay. (2009). *Canal de Panamá*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com/

- Pixabay. (2015). *Estudiante escribe texto*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com/
- Plan cameral de las exportaciones. (s.f.). *Logística internacional*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.plancameral.org/
- Productos de Colombia. (s.f.). *¿Qué es un Tratado de Libre Comercio (TLC)?* Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.productosdecolombia.com/
- QuimiNet. (2011). *El transporte más adecuado para el traslado de mercancía*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.quiminet.com/
- QuimiNet. (2011). *Los 10 tipos de Incoterms*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://www.quiminet.com/
- Rúa, C. (2006). *Los puertos en el transporte marítimo*. Universidad Politécnica de Cataluña.
- Smarta startuploans. (s.f.). *Product Distribution: the basics*. Consultado el 15 de mayo de 2016, en: http://www.smarta.com/
- Stern, L. (2007). *Canales de Comercialización*. Madrid, España: Pearson Ferré.
- Tierradentro, I. (2015). *Análisis de las variables que impactan los costos logísticos en las operaciones de transporte de una empresa en Colombia*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://repository.unimilitar.edu.co/
- Trenzano, J. (2001). *Enciclopedia marketing y ventas*. Editorial Océano.
- UniLearning (s.f.) *Report Writing*. Consultado el 24 de mayo de 2016 en http://unilearning.uow.edu.au/
- Varzilio, N. (2007). *Realidades y desafíos del sistema portuario - logístico argentino frente al crecimiento del comercio exterior*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro de Argentina, Buenos Aires.
- Vicepresidencia de la República. (2015). *Plan maestro de transporte 2015 - 2035, el horizonte de Colombia: Vargas Lleras*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://www.vicepresidencia.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Mayo de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Mayo de 2016.

Lina Patricia Váquiro Rondón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Septiembre de 2017.

Asesores pedagógicos
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

Guionista
Leidy Johana Navarro Ríos
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Análisis	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101024-06: Determinar las redes de transporte mundial óptimas en el desarrollo de la distribución internacional apoyadas por tecnologías de información teniendo en cuenta la ubicación geográfica de los mercados y proveedores, según los canales de distribución y el nivel de servicio asociados a los mismos.	**210101024:** Establecer los sistemas de distribución según el mercado y los costos de la cadena.

210101028-01: Identificar las variables que se deben tener en cuenta para la distribución de espacios en plantas o centros de distribución de acuerdo con las estrategias de mercadeo. **210101028-02:** Valorar la infraestructura de la zona para la ubicación de la planta en el contexto mercadológico en las zonas geográficas acorde con los parámetros de organización del centro de distribución y las políticas de organización del almacén.	**210101028:** Organizar las plantas y centros de distribución según las estrategias corporativas.
240201502-05: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	146 horas.

2. INTRODUCCIÓN

La evolución de la malla de redes de transporte tuvo lugar desde el momento que el hombre utilizó dos formas de transporte para trasladar los productos de un lugar a otro: el terrestre y el fluvial. Con los avances industriales, poco a poco se fueron creando nuevas formas de transporte que suplían la necesidad de las empresas de llevar los productos en el menor tiempo posible; es por ello, que actualmente existen diversidad de modos y de medios de transporte.

Dentro de los modos de transporte está el terrestre, el férreo, el aéreo, el marítimo y el fluvial. Por otro lado, los medios de transporte que se utilizan, son los camiones, el tren, el avión, los buques, los ferris, entre otros; todas estas herramientas han ido formando redes, que permiten satisfacer las necesidades de los clientes que buscan asegurar el posicionamiento de sus bienes y/o servicios.

Claro está, que la globalización ha hecho que la industria del transporte evolucione a pasos agigantados, tanto, que para permanecer en el mercado es necesario ofrecer servicios integrales que permitan ser más competitivos. Para el logro de lo anterior, se hacen alianzas entre organizaciones especializadas en cada uno de los modos y los medios de transporte, creando así, las mallas de redes de transporte que aseguran el resultado esperado por los clientes.

Otro aspecto que se puede contemplar para este objetivo, es la creación de centros de distribución eficientes, ubicados en zonas geográficas estratégicas y con una infraestructura que tenga espacios eficientes, que permitan controlar las variables y que soporten las fluctuaciones de los mercados nacionales e internacionales.

Para identificar la malla mundial de redes de transporte, es necesario aprovechar los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para realizar el seguimiento durante todo el proceso de traslado de las mercancías.

Además de la tecnología, actualmente el inglés hace parte importante del grupo de herramientas que son necesarias para cumplir dicha meta, ya que con su correcto manejo, se pueden mejorar relaciones y conectar las partes comprometidas en el proceso, facilitando intercambios comerciales alrededor del mundo.

Por lo anterior, para poder realizar el diseño de un plan maestro de logística comercial, es muy importante identificar la malla mundial de redes de transporte, y así, poder satisfacer las necesidades del mercado nacional e internacional, temática que se encuentra en la presente guía de aprendizaje.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 146 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario revisar el material de formación, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Redes de transporte**

  La malla mundial de redes de transporte es la unión de todas aquellas redes utilizadas a nivel local, regional, nacional, continental y global, que deben ser integradas para lograr el objetivo primordial de la logística, que es asegurar que los bienes y/o servicios lleguen al consumidor final en el menor tiempo posible y al menor costo.

  La elección de una malla mundial de red de transporte, o red de distribución, es determinante para lograr el posicionamiento de los productos en el interior y/o en el exterior. Ella depende en gran parte de la misión y la visión de las organizaciones, de las políticas gubernamentales y de la ubicación geográfica de los países.

  Claro está que para lograr identificar las redes de transporte óptimas, se deben tener en cuenta los requerimientos de la compañía, entre los cuales están: el tipo de producto y/o de servicio, el lugar de origen, el lugar de destino, los canales de distribución, el modo y el medio de transporte.

  Teniendo en cuenta lo anterior y basado en los conocimientos previos sobre el tema, se le invita a analizar las siguientes preguntas:

  o ¿Cree que las redes de transporte que existen en Colombia son efectivas?

  o ¿Cómo inciden las redes de transporte en el desarrollo económico del país?

  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.

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

- **Evidencia: El plan maestro de transporte y los costos logísticos**

  Desde el punto de vista de la cadena de abastecimiento, Colombia ha empezado a fijar las estrategias para mejorar su competitividad en los mercados internacionales. Además, entendiendo que el transporte es una de las problemáticas predominantes en

el país, el gobierno colombiano ha decidido implementar el plan maestro de transporte, en el que se tienen en cuenta las diferentes variables que afectan los costos logísticos y que impactan directamente en las operaciones.

Teniendo en cuenta la relevancia de estos temas, para el desarrollo de esta evidencia se le invita a que realice la lectura del "Plan maestro de transporte 2015 - 2035, el horizonte de Colombia: Vargas Lleras" y el "Análisis de las variables que impactan los costos logísticos en las operaciones de transporte de una empresa en Colombia", documentos que encuentra en los materiales de apoyo que hacen parte de esta actividad de aprendizaje. Posteriormente, analice las siguientes preguntas:

- El plan maestro de transporte 2015-2035 ¿traerá realmente beneficios al desarrollo económico de Colombia?
- Según lo anterior, ¿se logrará tener redes de transporte competitivas para ofrecer en el mercado internacional?
- ¿Qué variables se deben contemplar para definir una malla de red de transporte que permita asegurar el posicionamiento de los productos en los mercados nacionales e internacionales?
- ¿Cuál es la importancia de elegir agentes de carga o de aduana para realizar los traslados?
- ¿Cómo se articula la estructura de la red de transporte, con los terminales de carga, los centros de distribución, los formatos comerciales y los tiempos de tránsito?

Para finalizar, y con el fin de poner en contexto las lecturas realizadas, se sugiere que vea el video "Por ti moveré" que está disponible en los materiales de apoyo pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. En este video encuentra un ejemplo de emprendimiento y liderazgo en soluciones logísticas, relacionado directamente con el transporte en el territorio colombiano.

Recuerde que también puede realizar consultas en la web y en otros medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos acerca del tema.

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. **Total horas: 10, 1 (D) y 9 (I).**

- **Evidencia: La importancia de la lectura en el idioma inglés**

Al realizar actividades relacionadas con la gestión logística, a veces se deben realizar

consultas en diversas fuentes que ayuden en la ampliación de los conocimientos acerca del tema. Pero, en varias ocasiones dichas fuentes se encuentran disponibles en inglés, situación que reafirma la importancia de aprender dicho idioma.

Basado en lo anterior, se le invita a que realice la siguiente lectura:

> Muchas personas sienten fascinación por aprender un nuevo idioma y les entusiasma estudiar el inglés, sin embargo, pocos lo logran por diversos motivos. El inglés es considerado el idioma universal y aprenderlo se ha vuelto necesario y hasta obligatorio para lograr un mejor futuro profesional.
>
> La lectura es uno de los medios principales para el aprendizaje de un idioma, aunque existen otros recursos de apoyo como videos y tarjetas visuales, la lectura es la forma más económica de acceder a un idioma extranjero brindándonos un beneficio adicional, permite al lector de una forma objetiva y efectiva el ampliar su vocabulario.
>
> La lectura en inglés tiene gran importancia social, educativa y práctica, es una de las destrezas con mayor trascendencia pero muchas veces por falta de motivación, estrategias y técnicas, ésta se convierte en aburrida para el estudiante y maestro.
>
> Mediante la lectura se puede conocer la actividad económica, científica y cultural de un país y a la vez, se incrementa el vocabulario para entender dicha lengua de una forma práctica. La lectura de publicaciones científico - técnicas realizadas en lengua extranjera, permite un mejor aprovechamiento del tiempo para la obtención de información, de ahí la importancia que se le atribuye al idioma inglés con propósitos específicos y dentro de este trabajo de lectura como una de las habilidades básicas.
>
> La lectura en inglés debería ser muy divertida al igual que en español, pero existen muchas barreras en el momento de la comprensión lectora, ya que el vocabulario que se presenta en los diferentes niveles de lectura, puede llegar a ser muy complejo. (Pinza y Astudillo, s.f.)

Ahora, teniendo en cuenta su experiencia y conocimientos previos, se le invita a

analizar las siguientes preguntas:

- ¿Qué estrategias considera usted se podrían aplicar para motivar a desarrollar lecturas en inglés?
- ¿Cuál es la importancia de conocer vocabulario y expresiones en inglés al momento de leer un texto en ese idioma?
- ¿Se considera usted un buen lector de textos en inglés?

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

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Ensayo "La importancia de las redes de transporte"**

  La industria del transporte a nivel mundial es un factor determinante dentro del crecimiento económico, por lo cual debe mantener su evolución y desarrollo ofreciendo servicios oportunos, a bajo costo y de calidad.

  Para el desarrollo de esta evidencia, elabore un ensayo acerca del papel que juegan los centros de distribución, los canales, los modos y los medios de transporte, en la identificación de la malla de redes de transporte como elementos de desarrollo económico de los países.

  Su ensayo debe tener una extensión mínima de tres páginas, un título llamativo y que esté relacionado con el tema. Tenga en cuenta que la estructura del escrito incluye:

  Una introducción: que sea llamativa y que refleje su argumento frente al tema.

  El cuerpo: en esta parte del ensayo debe desarrollar el argumento inicial, y además, debe responder a los parámetros que se plantean a continuación:

  - Aspectos que se deben tener en cuenta para identificar la malla de red de transporte que permita posicionar los productos, en los mercados nacionales e internacionales.

- Afectación del empaque y el embalaje de los productos, para su tránsito y su manipulación dentro de la cadena de distribución.
- Importancia de la identificación de los modos y de los medios de transporte.
- El papel de la infraestructura vial en la optimización de los canales de distribución.
- Variables a tener en cuenta para diseñar los centros de distribución.
- El papel que juegan las TIC en las redes de transporte.

Recuerde que dentro del cuerpo del ensayo debe realizar las respectivas justificaciones de su análisis. También, puede hacer uso de ejemplos, incluir gráficos e ideas propias.

Reflexión final y conclusión.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Identificación de las redes de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. Como recurso adicional, se sugiere ver el video “El caso FEDEX - tras las puertas cerradas”, que está disponible en los materiales de apoyo de dicha actividad de aprendizaje.

Desarrolle este ensayo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 1: Ensayo “La importancia de las redes de transporte”. **Total horas: 25, 3 (D) y 22 (I).**

- **Evidencia 2: Actividad interactiva “Redes de transporte”**

Carlos se encuentra calificando para una vacante en la empresa de logística LPQ y en medio del proceso de selección, el supervisor de la organización va a realizar un recorrido con Carlos por las instalaciones de la empresa, y le va a hacer una serie de preguntas para verificar si él es apto para la vacante.

Ayúdele a Carlos a conseguir el trabajo, respondiendo de manera acertada cada una de las preguntas que se harán durante el transcurso del juego.

La actividad interactiva se gana dando respuesta correcta a un total de 5 preguntas.

Sin embargo, en medio de ellas, el supervisor le hará otras preguntas para contextualizarlo con los tipos de cargas.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Identificación de las redes de transporte" y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 2: Actividad interactiva "Redes de transporte". **Total horas: 9, 1 (D) y 8 (I).**

- **Evidencia 3: Foro "Proceso logístico colombiano"**

Teniendo en cuenta lo aprendido con el material de formación "Identificación de las redes de transporte", los materiales complementarios, y lo realizado en la Evidencia: "El plan maestro de transporte y los costos logísticos" de esta guía de aprendizaje, participe del foro dando sus aportes acerca de los servicios de redes de transporte y sus estrategias para posicionar productos.

Para esto, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cree que Colombia es un país competitivo para el tránsito de mercancías? Indique por qué.
- Cuando una empresa quiere comercializar sus productos en el exterior, ¿qué aspectos debe tener en cuenta al momento de decidir cuál va a ser la red de transporte que le garantice un posicionamiento en el mercado?
- ¿Cuál considera que ha sido el elemento diferenciador para que la empresa que se describe en el video "Por ti moveré", se haya posicionado a nivel nacional e internacional como operador logístico?

Lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 3: Foro "Proceso logístico colombiano". **Total horas: 7, 1 (D) y 6 (I).**

- **Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*"**

  El resumen es una de las técnicas más utilizadas para comprender textos. Permite expresar de una manera corta, sencilla y personal lo que un autor pretende comunicar.

  Para redactar un resumen es fundamental realizar una lectura atenta y comprensiva que permita identificar la información y conceptos más relevantes del texto, así como los términos y expresiones propias del ámbito al cual pertenece. Debido a esto, el resumen se convierte en una estrategia adecuada durante el proceso de aprendizaje de una segunda lengua a nivel profesional.

  Dado lo anterior, para esta evidencia, usted debe elaborar un resumen y construir un glosario teniendo en cuenta lo siguiente:

  - Realice la lectura del documento *"Product distribution: the basics",* que se encuentra disponible en los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

  - Elabore un resumen del texto en inglés, de máximo una página (350 palabras aprox.). Asegúrese de incluir las siguientes especificaciones:

    - Interlineado: 1,5
    - Fuente: Arial
    - Tamaño de la fuente: 12

  - Construya un glosario del texto que contenga, mínimo 20 términos. Organícelos en orden alfabético y escriba sus respectivos significados en español.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Summarizing a text", y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. En caso de requerir más información, ingrese a la biblioteca SENA o consulte otras fuentes en internet.

  Desarrolle este resumen en la herramienta de su preferencia y guarde el archivo con extensión .doc o .pdf. Envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta /

Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*". **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 5: Centro de distribución**

  Para desarrollar esta evidencia debe elaborar una maqueta de un centro de distribución y un afiche de un producto que se va a distribuir en dicho centro. Finalmente, usted debe sustentar ambos productos en un videoclip. En total la evidencia se compone de tres etapas.

  Para la planeación y la construcción de la maqueta del centro de distribución, contemple lo siguiente:

  - Qué productos se van a almacenar y a distribuir allí, para tener presentes las variables de distribución de espacios.
  - Ubicación geográfica del centro de distribución, tenga en cuenta todos los requerimientos para su ubicación. Recuerde que existen varios proveedores y diversas maneras de recibir y de despachar el producto.
  - Cuáles serán las características del centro de distribución y su infraestructura.
  - Elija el o los canales de distribución, recuerde que es importante asegurar que su producto llegue al consumidor final.
  - Tenga presente que para la elaboración de la maqueta, puede hacer uso de materiales reciclables.

  Una vez realizado lo anterior, se procede con la elaboración del afiche. En esta segunda etapa:

  - Escoja un producto de su preferencia para ser distribuido.
  - Defina las características del consumidor final y cómo cree que va a adquirir el producto.

- Consulte todas las características inherentes al producto, como el peso, el tamaño, el empaque, el embalaje, la manipulación, los cuidados o las restricciones para transportarlo.

- Ubique información sobre las empresas que fabrican productos similares o iguales, y su lugar de origen. En este punto, puede realizar cuadros comparativos, para que se facilite la disposición de la información.

- Consulte sobre las regulaciones que se tienen para el transporte del producto, los requisitos para la importación y/o exportación del mismo, y los formularios que deben diligenciarse. Aplique esta regulación en el producto seleccionado.

Finalmente elabore el videoclip, de máximo 10 minutos de duración; en el usted debe exponer la maqueta y el afiche que elaboró, además de contar qué elementos tuvo en cuenta para la construcción de los mismos.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia, envíele el video y el afiche al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 5: Centro de distribución. **Total horas: 45, 10 (D) y 35 (I).**

- **Evidencia 6: Presentación “Logística para la distribución de un producto”**

Identificar la malla de red de transporte que debe utilizarse en el traslado de la mercancía es una tarea de mucha responsabilidad, ya que se deben tener en cuenta diversas variables que cambian de un producto a otro.

Teniendo en cuenta lo anterior, lo realizado en la Evidencia: “El plan maestro de transporte y los costos logísticos” y lo aprendido con el material de formación “Identificación de las redes de transporte”, elabore una presentación en la que identifique la malla de red de transporte utilizada para el traslado del producto elegido en la Evidencia 5: “Centro de distribución”, de esta guía de aprendizaje.

Para la presentación tenga cuentan lo siguiente:

- Definir el lugar de origen, dónde ubicó el centro de distribución; y el lugar de destino de su producto, otro país.

- Establecer la cantidad de producto que desea transportar.

- Definir los modos y los medios de transporte que se requieren.

- Identificar cómo operan los agentes de carga internacional, los agentes de aduanas a nivel mundial, los transportadores locales y mundiales, los operadores de transporte multimodal, los centros de consolidación de carga, las plataformas, y cómo interactúan los embalajes de exportación en cada uno de ellos.

- Mencionar qué tipo de agente piensa utilizar para mover el producto: agentes de carga, agente de aduana, operadores de carga u otros. Una vez haya definido esto, indique cuáles son los documentos que debe diligenciar para poder realizar el traslado del producto.

- Graficar la malla de red de transporte que considera adecuada para posicionar el producto escogido, en el mercado nacional e internacional.

- Establecer un método de evaluación para la red de transporte que va a implementar.

Desarrolle esta presentación en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 6: Presentación “Logística para la distribución de un producto”. **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Actividad interactiva “Redes de transporte”.	• Evalua responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona.	**Cuestionario:** Actividad interactiva.

	• Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Foro “Proceso logístico colombiano”.	• Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo de transporte según el nivel de servicio. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	**Lista de chequeo:** Foro.
Evidencia de desempeño:	• Evalua	**Lista de verificación:**

Evidencia 5: Centro de distribución.	responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	Maqueta.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Ensayo “La importancia de las redes de transporte”.	• Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo de transporte según el nivel de servicio. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el	**Lista de verificación:** Ensayo.

	sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*".	Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.	**Lista de verificación:** Resumen.
Evidencia de producto: Evidencia 6: Presentación "Logística para la distribución de un producto".	• Identifica las interconexiones de transporte con los diferentes países mediante la evaluación de las diferentes rutas, las redes de transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre, los costos, las distancias e infraestructura según la naturaleza de la carga y el nivel de servicio. • Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo	**Lista de verificación:** Presentación.

	de transporte según el nivel de servicio. • Evalua responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	550					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo comercial: tratado o convenio entre dos o más países con el fin de comprar y/o vender bienes y/o servicios, puede ocurrir entre empresas privadas, públicas, gobiernos o mixtas.

Agente de aduana: persona natural o jurídica encargada de facilitar la importación y/o exportación de mercancías.

Agente de Carga Internacional (ACI): persona que realiza y recibe embarques, consolida y desconsolida mercancías. Puede ser operador de transporte multimodal.

***Bulleted*:** viñetas.

Canal de distribución: medio que utiliza el fabricante para llevar los productos a los consumidores finales.

Centro de Distribución (CEDI): infraestructura logística cuyo objetivo es almacenar diversidad de productos y generar el despacho de los mismos, de acuerdo con las características del comercio.

Contenedor: recipiente utilizado para el transporte de mercancías, con enganches especiales que facilitan su manejo.

Dunnage: jerga del transporte de mercancía para envoltura protectora o empaque.

***Findings*:** recomendaciones.

Globalización: fenómeno que permite el intercambio de bienes y/o servicios, conocimientos, cultura e información.

Infraestructura: instalaciones físicas requeridas para desarrollar una actividad.

***Keywords*:** palabras clave.

Logística: unión de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de un proceso, para la distribución de un bien y/o servicio, actualmente también se aplica a la

organización de una empresa.

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.

Medio de transporte: vehículo utilizado para transportar personas y/o mercancías de un lugar a otro.

***Methods of analysis*:** métodos de análisis.

Modo de transporte: método por el cual se traslada la mercancía de un lugar a otro, bien sea aéreo, terrestre, fluvial, marítimo y ferroviario.

Plataforma logística: áreas o zonas con una infraestructura que permiten realizar las actividades inherentes a la logística, el transporte y la distribución de mercancías.

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

Regulación: normas y/o leyes que permiten realizar el proceso de transporte y distribución de bienes y/o servicios.

***Rolling stock*:** vagones de ferrocarril.

***Statement*:** planteamiento.

***Subject matter*:** materia.

***Summary*:** resumen.

***Terms of reference*:** términos de referencia.

***Traction*:** jerga ferroviaria para transporte.

Transacciones comerciales: intercambio por compra, venta, pago, permuta, cobro, préstamos, entre otros, que son efectuado por dos o más organizaciones.

Tratado de Libre Comercio (TLC): acuerdo entre dos o más países después de varias negociaciones, que permite que el mercado nacional ofrezca bienes y/o servicios en el exterior.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- (n.d.). Alpen-Adria-Universität Klagenfurt. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.aau.at/wp-content/uploads/2015/09/sbp_Englisch_linking_words.pdf
- (n.d.). How to Write a Summary of a Text. Retrieved. September 20, 2017, from http://utminers.utep.edu/omwilliamson/engl0310/summaryhints.htm
- (n.d.). IGovPhil Program - Integrated Goverment Philippine Program. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.i.gov.ph/wp-content/uploads/2015/06/punctuation.pdf
- (n.d.). Retrieved. September 20, 2017, from http://drnissani.net/MNISSANI/cr/punctuation.pdf
- (n.d.). Smart Words - A handpicked Collection of Gems of the English Language. Retrieved. October 20, 2017, from http://www.smart-words.org/linking-words/linking-words.pdf
- (n.d.). Your browser is deprecated. Please upgrade. - YouTube. English speaking lesson - Linking words to add extra information (Learn English for free) - YouTube. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=kj9TTlUN9d4
- (n.d.). Your browser is deprecated. Please upgrade. - YouTube. Lessons English linking words - YouTube. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=cYDfHqgzH0c
- Angulo, E., Flórez, J., Jaramillo, S. y Moreno A. (2012). *Modo y medio de transporte*.
- Antón, F. (2013). Redes de transporte, articulación territorial y desarrollo regional. *Revista de Estudios Andaluces*, *30*, 27-47.
- Castellanos, J., Clavijo, A., Contreras, D., Galán, W. y Oviedo, H. (2014). *Estrategias de distribución*. Bogotá, Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- CEDAM. (s.f.). *La administración de mercados y centrales de abastos municipales*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/

- Comercio y aduanas. (2013). *30 medios de transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en https://investigacionmercint.wordpress.com/
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). Plataformas logísticas: elementos conceptuales y rol del sector público. *Boletín FAL*, *6*(274), 1-4.
- Dalles, P. (2012. 02 de octubre). Características del comercio, el transporte y las comunicaciones. *Diario ABC color*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.abc.com.py/
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Diseño conceptual de un esquema de sistemas de plataformas logísticas en Colombia y análisis financiero y legal - primera fase*.
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Documento Conpes 3547*. Bogotá D.C., Colombia.
- Estrada, M. (2007). *Redes de distribución*.
- Larrodé, E., Gallego, J. y Fraile, A. (s.f.). *Optimización de redes de transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.fgcsic.es/
- Logistec. (2012). *La distribución y el transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://revistalogistec.com/
- Müller, M. (2008). *How to write a summary*. Universidad de Frankfurt, Alemania.
- Naciones Unidas. (s.f.). *Los objetivos de desarrollo del Milenio*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.un.org/
- Orjuela, C., Castro, O. y Suspes, E. (2005). *Operadores y plataformas logísticas*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.aippyc.org/
- Periódico Hoy digital. (2013. 16 de marzo). BID: Ampliación de canal de Panamá desafía puertos en Centroamérica y RD. *Periódico Hoy digital.* Consultado el 14 de julio de 2016, en http://hoy.com.do/
- Pinza, A. (s.f.). *La importancia de la lectura en el idioma inglés aplicando técnicas y lecturas motivadoras*. Guayaquil, Ecuador.
- Pixabay. (2009). *Canal de Panamá*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com/

- Pixabay. (2015). *Estudiante escribe texto*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com/
- Plan cameral de las exportaciones. (s.f.). *Logística internacional*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.plancameral.org/
- Productos de Colombia. (s.f.). *¿Qué es un Tratado de Libre Comercio (TLC)?* Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.productosdecolombia.com/
- QuimiNet. (2011). *El transporte más adecuado para el traslado de mercancía*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.quiminet.com/
- QuimiNet. (2011). *Los 10 tipos de Incoterms*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://www.quiminet.com/
- Rúa, C. (2006). *Los puertos en el transporte marítimo*. Universidad Politécnica de Cataluña.
- Smarta startuploans. (s.f.). *Product Distribution: the basics*. Consultado el 15 de mayo de 2016, en: http://www.smarta.com/
- Stern, L. (2007). *Canales de Comercialización*. Madrid, España: Pearson Ferré.
- Tierradentro, I. (2015). *Análisis de las variables que impactan los costos logísticos en las operaciones de transporte de una empresa en Colombia*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://repository.unimilitar.edu.co/
- Trenzano, J. (2001). *Enciclopedia marketing y ventas*. Editorial Océano.
- UniLearning (s.f.) *Report Writing*. Consultado el 24 de mayo de 2016 en http://unilearning.uow.edu.au/
- Varzilio, N. (2007). *Realidades y desafíos del sistema portuario - logístico argentino frente al crecimiento del comercio exterior*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro de Argentina, Buenos Aires.
- Vicepresidencia de la República. (2015). *Plan maestro de transporte 2015 - 2035, el horizonte de Colombia: Vargas Lleras*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://www.vicepresidencia.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Mayo de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Mayo de 2016.

Lina Patricia Váquiro Rondón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Septiembre de 2017.

Asesores pedagógicos
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

Guionista
Leidy Johana Navarro Ríos
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Análisis	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta - equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101024-06: Determinar las redes de transporte mundial óptimas en el desarrollo de la distribución internacional apoyadas por tecnologías de información teniendo en cuenta la ubicación geográfica de los mercados y proveedores, según los canales de distribución y el nivel de servicio asociados a los mismos.	**210101024:** Establecer los sistemas de distribución según el mercado y los costos de la cadena.

210101028-01: Identificar las variables que se deben tener en cuenta para la distribución de espacios en plantas o centros de distribución de acuerdo con las estrategias de mercadeo. **210101028-02:** Valorar la infraestructura de la zona para la ubicación de la planta en el contexto mercadológico en las zonas geográficas acorde con los parámetros de organización del centro de distribución y las políticas de organización del almacén.	**210101028:** Organizar las plantas y centros de distribución según las estrategias corporativas.
240201502-05: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	146 horas.

2. INTRODUCCIÓN

La evolución de la malla de redes de transporte tuvo lugar desde el momento que el hombre utilizó dos formas de transporte para trasladar los productos de un lugar a otro: el terrestre y el fluvial. Con los avances industriales, poco a poco se fueron creando nuevas formas de transporte que suplían la necesidad de las empresas de llevar los productos en el menor tiempo posible; es por ello, que actualmente existen diversidad de modos y de medios de transporte.

Dentro de los modos de transporte está el terrestre, el férreo, el aéreo, el marítimo y el fluvial. Por otro lado, los medios de transporte que se utilizan, son los camiones, el tren, el avión, los buques, los ferris, entre otros; todas estas herramientas han ido formando redes, que permiten satisfacer las necesidades de los clientes que buscan asegurar el posicionamiento de sus bienes y/o servicios.

Claro está, que la globalización ha hecho que la industria del transporte evolucione a pasos agigantados, tanto, que para permanecer en el mercado es necesario ofrecer servicios integrales que permitan ser más competitivos. Para el logro de lo anterior, se hacen alianzas entre organizaciones especializadas en cada uno de los modos y los medios de transporte, creando así, las mallas de redes de transporte que aseguran el resultado esperado por los clientes.

Otro aspecto que se puede contemplar para este objetivo, es la creación de centros de distribución eficientes, ubicados en zonas geográficas estratégicas y con una infraestructura que tenga espacios eficientes, que permitan controlar las variables y que soporten las fluctuaciones de los mercados nacionales e internacionales.

Para identificar la malla mundial de redes de transporte, es necesario aprovechar los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para realizar el seguimiento durante todo el proceso de traslado de las mercancías.

Además de la tecnología, actualmente el inglés hace parte importante del grupo de herramientas que son necesarias para cumplir dicha meta, ya que con su correcto manejo, se pueden mejorar relaciones y conectar las partes comprometidas en el proceso, facilitando intercambios comerciales alrededor del mundo.

Por lo anterior, para poder realizar el diseño de un plan maestro de logística comercial, es muy importante identificar la malla mundial de redes de transporte, y así, poder satisfacer las necesidades del mercado nacional e internacional, temática que se encuentra en la presente guía de aprendizaje.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 146 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje es necesario revisar el material de formación, explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Redes de transporte**

  La malla mundial de redes de transporte es la unión de todas aquellas redes utilizadas a nivel local, regional, nacional, continental y global, que deben ser integradas para lograr el objetivo primordial de la logística, que es asegurar que los bienes y/o servicios lleguen al consumidor final en el menor tiempo posible y al menor costo.

  La elección de una malla mundial de red de transporte, o red de distribución, es determinante para lograr el posicionamiento de los productos en el interior y/o en el exterior. Ella depende en gran parte de la misión y la visión de las organizaciones, de las políticas gubernamentales y de la ubicación geográfica de los países.

  Claro está que para lograr identificar las redes de transporte óptimas, se deben tener en cuenta los requerimientos de la compañía, entre los cuales están: el tipo de producto y/o de servicio, el lugar de origen, el lugar de destino, los canales de distribución, el modo y el medio de transporte.

  Teniendo en cuenta lo anterior y basado en los conocimientos previos sobre el tema, se le invita a analizar las siguientes preguntas:

  o ¿Cree que las redes de transporte que existen en Colombia son efectivas?

  o ¿Cómo inciden las redes de transporte en el desarrollo económico del país?

  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.

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

- **Evidencia: El plan maestro de transporte y los costos logísticos**

  Desde el punto de vista de la cadena de abastecimiento, Colombia ha empezado a fijar las estrategias para mejorar su competitividad en los mercados internacionales. Además, entendiendo que el transporte es una de las problemáticas predominantes en

el país, el gobierno colombiano ha decidido implementar el plan maestro de transporte, en el que se tienen en cuenta las diferentes variables que afectan los costos logísticos y que impactan directamente en las operaciones.

Teniendo en cuenta la relevancia de estos temas, para el desarrollo de esta evidencia se le invita a que realice la lectura del "Plan maestro de transporte 2015 - 2035, el horizonte de Colombia: Vargas Lleras" y el "Análisis de las variables que impactan los costos logísticos en las operaciones de transporte de una empresa en Colombia", documentos que encuentra en los materiales de apoyo que hacen parte de esta actividad de aprendizaje. Posteriormente, analice las siguientes preguntas:

- El plan maestro de transporte 2015-2035 ¿traerá realmente beneficios al desarrollo económico de Colombia?
- Según lo anterior, ¿se logrará tener redes de transporte competitivas para ofrecer en el mercado internacional?
- ¿Qué variables se deben contemplar para definir una malla de red de transporte que permita asegurar el posicionamiento de los productos en los mercados nacionales e internacionales?
- ¿Cuál es la importancia de elegir agentes de carga o de aduana para realizar los traslados?
- ¿Cómo se articula la estructura de la red de transporte, con los terminales de carga, los centros de distribución, los formatos comerciales y los tiempos de tránsito?

Para finalizar, y con el fin de poner en contexto las lecturas realizadas, se sugiere que vea el video "Por ti moveré" que está disponible en los materiales de apoyo pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. En este video encuentra un ejemplo de emprendimiento y liderazgo en soluciones logísticas, relacionado directamente con el transporte en el territorio colombiano.

Recuerde que también puede realizar consultas en la web y en otros medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos acerca del tema.

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. **Total horas: 10, 1 (D) y 9 (I).**

- **Evidencia: La importancia de la lectura en el idioma inglés**

Al realizar actividades relacionadas con la gestión logística, a veces se deben realizar

consultas en diversas fuentes que ayuden en la ampliación de los conocimientos acerca del tema. Pero, en varias ocasiones dichas fuentes se encuentran disponibles en inglés, situación que reafirma la importancia de aprender dicho idioma.

Basado en lo anterior, se le invita a que realice la siguiente lectura:

> Muchas personas sienten fascinación por aprender un nuevo idioma y les entusiasma estudiar el inglés, sin embargo, pocos lo logran por diversos motivos. El inglés es considerado el idioma universal y aprenderlo se ha vuelto necesario y hasta obligatorio para lograr un mejor futuro profesional.
>
> La lectura es uno de los medios principales para el aprendizaje de un idioma, aunque existen otros recursos de apoyo como videos y tarjetas visuales, la lectura es la forma más económica de acceder a un idioma extranjero brindándonos un beneficio adicional, permite al lector de una forma objetiva y efectiva el ampliar su vocabulario.
>
> La lectura en inglés tiene gran importancia social, educativa y práctica, es una de las destrezas con mayor trascendencia pero muchas veces por falta de motivación, estrategias y técnicas, ésta se convierte en aburrida para el estudiante y maestro.
>
> Mediante la lectura se puede conocer la actividad económica, científica y cultural de un país y a la vez, se incrementa el vocabulario para entender dicha lengua de una forma práctica. La lectura de publicaciones científico - técnicas realizadas en lengua extranjera, permite un mejor aprovechamiento del tiempo para la obtención de información, de ahí la importancia que se le atribuye al idioma inglés con propósitos específicos y dentro de este trabajo de lectura como una de las habilidades básicas.
>
> La lectura en inglés debería ser muy divertida al igual que en español, pero existen muchas barreras en el momento de la comprensión lectora, ya que el vocabulario que se presenta en los diferentes niveles de lectura, puede llegar a ser muy complejo. (Pinza y Astudillo, s.f.)

Ahora, teniendo en cuenta su experiencia y conocimientos previos, se le invita a

analizar las siguientes preguntas:

- ¿Qué estrategias considera usted se podrían aplicar para motivar a desarrollar lecturas en inglés?
- ¿Cuál es la importancia de conocer vocabulario y expresiones en inglés al momento de leer un texto en ese idioma?
- ¿Se considera usted un buen lector de textos en inglés?

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

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Ensayo "La importancia de las redes de transporte"**

  La industria del transporte a nivel mundial es un factor determinante dentro del crecimiento económico, por lo cual debe mantener su evolución y desarrollo ofreciendo servicios oportunos, a bajo costo y de calidad.

  Para el desarrollo de esta evidencia, elabore un ensayo acerca del papel que juegan los centros de distribución, los canales, los modos y los medios de transporte, en la identificación de la malla de redes de transporte como elementos de desarrollo económico de los países.

  Su ensayo debe tener una extensión mínima de tres páginas, un título llamativo y que esté relacionado con el tema. Tenga en cuenta que la estructura del escrito incluye:

  Una introducción: que sea llamativa y que refleje su argumento frente al tema.

  El cuerpo: en esta parte del ensayo debe desarrollar el argumento inicial, y además, debe responder a los parámetros que se plantean a continuación:

  - Aspectos que se deben tener en cuenta para identificar la malla de red de transporte que permita posicionar los productos, en los mercados nacionales e internacionales.

- Afectación del empaque y el embalaje de los productos, para su tránsito y su manipulación dentro de la cadena de distribución.
- Importancia de la identificación de los modos y de los medios de transporte.
- El papel de la infraestructura vial en la optimización de los canales de distribución.
- Variables a tener en cuenta para diseñar los centros de distribución.
- El papel que juegan las TIC en las redes de transporte.

Recuerde que dentro del cuerpo del ensayo debe realizar las respectivas justificaciones de su análisis. También, puede hacer uso de ejemplos, incluir gráficos e ideas propias.

Reflexión final y conclusión.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Identificación de las redes de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. Como recurso adicional, se sugiere ver el video “El caso FEDEX - tras las puertas cerradas”, que está disponible en los materiales de apoyo de dicha actividad de aprendizaje.

Desarrolle este ensayo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 1: Ensayo “La importancia de las redes de transporte”. **Total horas: 25, 3 (D) y 22 (I).**

- **Evidencia 2: Actividad interactiva “Redes de transporte”**

Carlos se encuentra calificando para una vacante en la empresa de logística LPQ y en medio del proceso de selección, el supervisor de la organización va a realizar un recorrido con Carlos por las instalaciones de la empresa, y le va a hacer una serie de preguntas para verificar si él es apto para la vacante.

Ayúdele a Carlos a conseguir el trabajo, respondiendo de manera acertada cada una de las preguntas que se harán durante el transcurso del juego.

La actividad interactiva se gana dando respuesta correcta a un total de 5 preguntas.

Sin embargo, en medio de ellas, el supervisor le hará otras preguntas para contextualizarlo con los tipos de cargas.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Identificación de las redes de transporte" y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 2: Actividad interactiva "Redes de transporte". **Total horas: 9, 1 (D) y 8 (I).**

- **Evidencia 3: Foro "Proceso logístico colombiano"**

Teniendo en cuenta lo aprendido con el material de formación "Identificación de las redes de transporte", los materiales complementarios, y lo realizado en la Evidencia: "El plan maestro de transporte y los costos logísticos" de esta guía de aprendizaje, participe del foro dando sus aportes acerca de los servicios de redes de transporte y sus estrategias para posicionar productos.

Para esto, responda las siguientes preguntas:

- ¿Cree que Colombia es un país competitivo para el tránsito de mercancías? Indique por qué.
- Cuando una empresa quiere comercializar sus productos en el exterior, ¿qué aspectos debe tener en cuenta al momento de decidir cuál va a ser la red de transporte que le garantice un posicionamiento en el mercado?
- ¿Cuál considera que ha sido el elemento diferenciador para que la empresa que se describe en el video "Por ti moveré", se haya posicionado a nivel nacional e internacional como operador logístico?

Lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 3: Foro "Proceso logístico colombiano". **Total horas: 7, 1 (D) y 6 (I).**

- **Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*"**

  El resumen es una de las técnicas más utilizadas para comprender textos. Permite expresar de una manera corta, sencilla y personal lo que un autor pretende comunicar.

  Para redactar un resumen es fundamental realizar una lectura atenta y comprensiva que permita identificar la información y conceptos más relevantes del texto, así como los términos y expresiones propias del ámbito al cual pertenece. Debido a esto, el resumen se convierte en una estrategia adecuada durante el proceso de aprendizaje de una segunda lengua a nivel profesional.

  Dado lo anterior, para esta evidencia, usted debe elaborar un resumen y construir un glosario teniendo en cuenta lo siguiente:

  - Realice la lectura del documento *"Product distribution: the basics",* que se encuentra disponible en los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

  - Elabore un resumen del texto en inglés, de máximo una página (350 palabras aprox.). Asegúrese de incluir las siguientes especificaciones:

    - Interlineado: 1,5
    - Fuente: Arial
    - Tamaño de la fuente: 12

  - Construya un glosario del texto que contenga, mínimo 20 términos. Organícelos en orden alfabético y escriba sus respectivos significados en español.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Summarizing a text", y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje. En caso de requerir más información, ingrese a la biblioteca SENA o consulte otras fuentes en internet.

  Desarrolle este resumen en la herramienta de su preferencia y guarde el archivo con extensión .doc o .pdf. Envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta /

Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*". **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I).**

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 5: Centro de distribución**

  Para desarrollar esta evidencia debe elaborar una maqueta de un centro de distribución y un afiche de un producto que se va a distribuir en dicho centro. Finalmente, usted debe sustentar ambos productos en un videoclip. En total la evidencia se compone de tres etapas.

  Para la planeación y la construcción de la maqueta del centro de distribución, contemple lo siguiente:

  - Qué productos se van a almacenar y a distribuir allí, para tener presentes las variables de distribución de espacios.
  - Ubicación geográfica del centro de distribución, tenga en cuenta todos los requerimientos para su ubicación. Recuerde que existen varios proveedores y diversas maneras de recibir y de despachar el producto.
  - Cuáles serán las características del centro de distribución y su infraestructura.
  - Elija el o los canales de distribución, recuerde que es importante asegurar que su producto llegue al consumidor final.
  - Tenga presente que para la elaboración de la maqueta, puede hacer uso de materiales reciclables.

  Una vez realizado lo anterior, se procede con la elaboración del afiche. En esta segunda etapa:

  - Escoja un producto de su preferencia para ser distribuido.
  - Defina las características del consumidor final y cómo cree que va a adquirir el producto.

- Consulte todas las características inherentes al producto, como el peso, el tamaño, el empaque, el embalaje, la manipulación, los cuidados o las restricciones para transportarlo.

- Ubique información sobre las empresas que fabrican productos similares o iguales, y su lugar de origen. En este punto, puede realizar cuadros comparativos, para que se facilite la disposición de la información.

- Consulte sobre las regulaciones que se tienen para el transporte del producto, los requisitos para la importación y/o exportación del mismo, y los formularios que deben diligenciarse. Aplique esta regulación en el producto seleccionado.

Finalmente elabore el videoclip, de máximo 10 minutos de duración; en el usted debe exponer la maqueta y el afiche que elaboró, además de contar qué elementos tuvo en cuenta para la construcción de los mismos.

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia, envíele el video y el afiche al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 5: Centro de distribución. **Total horas: 45, 10 (D) y 35 (I).**

- **Evidencia 6: Presentación “Logística para la distribución de un producto”**

Identificar la malla de red de transporte que debe utilizarse en el traslado de la mercancía es una tarea de mucha responsabilidad, ya que se deben tener en cuenta diversas variables que cambian de un producto a otro.

Teniendo en cuenta lo anterior, lo realizado en la Evidencia: “El plan maestro de transporte y los costos logísticos” y lo aprendido con el material de formación “Identificación de las redes de transporte”, elabore una presentación en la que identifique la malla de red de transporte utilizada para el traslado del producto elegido en la Evidencia 5: “Centro de distribución”, de esta guía de aprendizaje.

Para la presentación tenga cuentan lo siguiente:

- Definir el lugar de origen, dónde ubicó el centro de distribución; y el lugar de destino de su producto, otro país.

- Establecer la cantidad de producto que desea transportar.

- Definir los modos y los medios de transporte que se requieren.

- Identificar cómo operan los agentes de carga internacional, los agentes de aduanas a nivel mundial, los transportadores locales y mundiales, los operadores de transporte multimodal, los centros de consolidación de carga, las plataformas, y cómo interactúan los embalajes de exportación en cada uno de ellos.

- Mencionar qué tipo de agente piensa utilizar para mover el producto: agentes de carga, agente de aduana, operadores de carga u otros. Una vez haya definido esto, indique cuáles son los documentos que debe diligenciar para poder realizar el traslado del producto.

- Graficar la malla de red de transporte que considera adecuada para posicionar el producto escogido, en el mercado nacional e internacional.

- Establecer un método de evaluación para la red de transporte que va a implementar.

Desarrolle esta presentación en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 2: Definir la red de transporte mundial, basado en los parámetros que determinan la ubicación geográfica e infraestructura de la planta / Evidencia 6: Presentación “Logística para la distribución de un producto”. **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Actividad interactiva “Redes de transporte”.	• Evalua responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona.	**Cuestionario:** Actividad interactiva.

	• Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Foro “Proceso logístico colombiano”.	• Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo de transporte según el nivel de servicio. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	**Lista de chequeo:** Foro.
Evidencia de desempeño:	• Evalua	**Lista de verificación:**

Evidencia 5: Centro de distribución.	responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	Maqueta.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Ensayo “La importancia de las redes de transporte”.	• Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo de transporte según el nivel de servicio. • Analiza de manera estratégica las variables que caracterizan el	**Lista de verificación:** Ensayo.

	sector teniendo en cuenta la evolución del mercado y la estratégia corporativa según la competencia y el comportamiento del consumidor.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Resumen "*Product distribution: the basics*".	Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.	**Lista de verificación:** Resumen.
Evidencia de producto: Evidencia 6: Presentación "Logística para la distribución de un producto".	• Identifica las interconexiones de transporte con los diferentes países mediante la evaluación de las diferentes rutas, las redes de transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre, los costos, las distancias e infraestructura según la naturaleza de la carga y el nivel de servicio. • Establece las redes mundiales de transporte mediante la graficación del plan de rutas apoyados en tecnologías de la información según ubicación de puntos de origen y destino, la infraestructura geográfica de transporte, plataformas logísticas de carga, canales de distribución, y la capacidad del modo	**Lista de verificación:** Presentación.

	de transporte según el nivel de servicio. • Evalua responsablemente la localización del almacén o centro de distribución según estudios de las características particulares y diferenciales de los posibles puntos dentro de esta zona.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (equipos / herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	550					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo comercial: tratado o convenio entre dos o más países con el fin de comprar y/o vender bienes y/o servicios, puede ocurrir entre empresas privadas, públicas, gobiernos o mixtas.

Agente de aduana: persona natural o jurídica encargada de facilitar la importación y/o exportación de mercancías.

Agente de Carga Internacional (ACI): persona que realiza y recibe embarques, consolida y desconsolida mercancías. Puede ser operador de transporte multimodal.

***Bulleted*:** viñetas.

Canal de distribución: medio que utiliza el fabricante para llevar los productos a los consumidores finales.

Centro de Distribución (CEDI): infraestructura logística cuyo objetivo es almacenar diversidad de productos y generar el despacho de los mismos, de acuerdo con las características del comercio.

Contenedor: recipiente utilizado para el transporte de mercancías, con enganches especiales que facilitan su manejo.

Dunnage: jerga del transporte de mercancía para envoltura protectora o empaque.

***Findings*:** recomendaciones.

Globalización: fenómeno que permite el intercambio de bienes y/o servicios, conocimientos, cultura e información.

Infraestructura: instalaciones físicas requeridas para desarrollar una actividad.

***Keywords*:** palabras clave.

Logística: unión de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de un proceso, para la distribución de un bien y/o servicio, actualmente también se aplica a la

organización de una empresa.

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.

Medio de transporte: vehículo utilizado para transportar personas y/o mercancías de un lugar a otro.

***Methods of analysis*:** métodos de análisis.

Modo de transporte: método por el cual se traslada la mercancía de un lugar a otro, bien sea aéreo, terrestre, fluvial, marítimo y ferroviario.

Plataforma logística: áreas o zonas con una infraestructura que permiten realizar las actividades inherentes a la logística, el transporte y la distribución de mercancías.

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

Regulación: normas y/o leyes que permiten realizar el proceso de transporte y distribución de bienes y/o servicios.

***Rolling stock*:** vagones de ferrocarril.

***Statement*:** planteamiento.

***Subject matter*:** materia.

***Summary*:** resumen.

***Terms of reference*:** términos de referencia.

***Traction*:** jerga ferroviaria para transporte.

Transacciones comerciales: intercambio por compra, venta, pago, permuta, cobro, préstamos, entre otros, que son efectuado por dos o más organizaciones.

Tratado de Libre Comercio (TLC): acuerdo entre dos o más países después de varias negociaciones, que permite que el mercado nacional ofrezca bienes y/o servicios en el exterior.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- (n.d.). Alpen-Adria-Universität Klagenfurt. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.aau.at/wp-content/uploads/2015/09/sbp_Englisch_linking_words.pdf
- (n.d.). How to Write a Summary of a Text. Retrieved. September 20, 2017, from http://utminers.utep.edu/omwilliamson/engl0310/summaryhints.htm
- (n.d.). IGovPhil Program - Integrated Goverment Philippine Program. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.i.gov.ph/wp-content/uploads/2015/06/punctuation.pdf
- (n.d.). Retrieved. September 20, 2017, from http://drnissani.net/MNISSANI/cr/punctuation.pdf
- (n.d.). Smart Words - A handpicked Collection of Gems of the English Language. Retrieved. October 20, 2017, from http://www.smart-words.org/linking-words/linking-words.pdf
- (n.d.). Your browser is deprecated. Please upgrade. - YouTube. English speaking lesson - Linking words to add extra information (Learn English for free) - YouTube. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=kj9TTlUN9d4
- (n.d.). Your browser is deprecated. Please upgrade. - YouTube. Lessons English linking words - YouTube. Retrieved. September 20, 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=cYDfHqgzH0c
- Angulo, E., Flórez, J., Jaramillo, S. y Moreno A. (2012). *Modo y medio de transporte*.
- Antón, F. (2013). Redes de transporte, articulación territorial y desarrollo regional. *Revista de Estudios Andaluces*, *30*, 27-47.
- Castellanos, J., Clavijo, A., Contreras, D., Galán, W. y Oviedo, H. (2014). *Estrategias de distribución*. Bogotá, Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- CEDAM. (s.f.). *La administración de mercados y centrales de abastos municipales*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/

- Comercio y aduanas. (2013). *30 medios de transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en https://investigacionmercint.wordpress.com/
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). Plataformas logísticas: elementos conceptuales y rol del sector público. *Boletín FAL*, *6*(274), 1-4.
- Dalles, P. (2012. 02 de octubre). Características del comercio, el transporte y las comunicaciones. *Diario ABC color*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.abc.com.py/
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Diseño conceptual de un esquema de sistemas de plataformas logísticas en Colombia y análisis financiero y legal - primera fase*.
- Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Documento Conpes 3547*. Bogotá D.C., Colombia.
- Estrada, M. (2007). *Redes de distribución*.
- Larrodé, E., Gallego, J. y Fraile, A. (s.f.). *Optimización de redes de transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.fgcsic.es/
- Logistec. (2012). *La distribución y el transporte*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://revistalogistec.com/
- Müller, M. (2008). *How to write a summary*. Universidad de Frankfurt, Alemania.
- Naciones Unidas. (s.f.). *Los objetivos de desarrollo del Milenio*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.un.org/
- Orjuela, C., Castro, O. y Suspes, E. (2005). *Operadores y plataformas logísticas*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.aippyc.org/
- Periódico Hoy digital. (2013. 16 de marzo). BID: Ampliación de canal de Panamá desafía puertos en Centroamérica y RD. *Periódico Hoy digital.* Consultado el 14 de julio de 2016, en http://hoy.com.do/
- Pinza, A. (s.f.). *La importancia de la lectura en el idioma inglés aplicando técnicas y lecturas motivadoras*. Guayaquil, Ecuador.
- Pixabay. (2009). *Canal de Panamá*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com/

- Pixabay. (2015). *Estudiante escribe texto*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com/
- Plan cameral de las exportaciones. (s.f.). *Logística internacional*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.plancameral.org/
- Productos de Colombia. (s.f.). *¿Qué es un Tratado de Libre Comercio (TLC)?* Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.productosdecolombia.com/
- QuimiNet. (2011). *El transporte más adecuado para el traslado de mercancía*. Consultado el 14 de julio de 2016, en http://www.quiminet.com/
- QuimiNet. (2011). *Los 10 tipos de Incoterms*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://www.quiminet.com/
- Rúa, C. (2006). *Los puertos en el transporte marítimo*. Universidad Politécnica de Cataluña.
- Smarta startuploans. (s.f.). *Product Distribution: the basics*. Consultado el 15 de mayo de 2016, en: http://www.smarta.com/
- Stern, L. (2007). *Canales de Comercialización*. Madrid, España: Pearson Ferré.
- Tierradentro, I. (2015). *Análisis de las variables que impactan los costos logísticos en las operaciones de transporte de una empresa en Colombia*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://repository.unimilitar.edu.co/
- Trenzano, J. (2001). *Enciclopedia marketing y ventas*. Editorial Océano.
- UniLearning (s.f.) *Report Writing*. Consultado el 24 de mayo de 2016 en http://unilearning.uow.edu.au/
- Varzilio, N. (2007). *Realidades y desafíos del sistema portuario - logístico argentino frente al crecimiento del comercio exterior*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro de Argentina, Buenos Aires.
- Vicepresidencia de la República. (2015). *Plan maestro de transporte 2015 - 2035, el horizonte de Colombia: Vargas Lleras*. Consultado el 13 de julio de 2016, en http://www.vicepresidencia.gov.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Mayo de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Mayo de 2016.

Lina Patricia Váquiro Rondón
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Septiembre de 2017.

Asesores pedagógicos
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

Guionista
Leidy Johana Navarro Ríos
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 14

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Ejecución.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101020-01: Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente. **210101020-02:** Verificar la satisfacción del cliente aplicando los indicadores de gestión según solicitudes, requisiciones y	**210101020:** Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.

estrategias apoyado en medios electrónicos de acuerdo con las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio.	
240201502-01: Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	115 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Todo proceso dentro de las organizaciones debe orientar sus esfuerzos a la satisfacción de los clientes internos y externos, de esto depende en gran parte el posicionamiento dentro mercados nacionales e internacionales. Lograr ser competitivo dentro de un mundo cambiante y que evoluciona a pasos agigantados por la alta competencia, la economía mundial y la globalización de los mercados, depende en gran porcentaje de dar al cliente lo que necesita, cuando lo necesita y en el lugar que lo necesita.

Estar en constante comunicación con el cliente, implica que se está en el momento justo que se demanda, resolviendo inquietudes y solicitudes que se van presentando en el proceso, para lo cual se deben fijar estrategias que contribuyan a dar una respuesta inmediata y, porque no, a ajustar los procesos de manera rápida a medida que se van presentando anomalías. La respuesta inmediata y oportuna atraerá muchos más clientes.

Por consiguiente, durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, se estudiará la manera de utilizar los índices de gestión y su interpretación, de manera que permitan llegar al objetivo principal, que es la satisfacción del cliente externo, por medio de técnicas de contacto asertivas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la realización del diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales puede estar determinada por la calidad de servicio que se ofrezca a los clientes durante todo el proceso de la cadena de abastecimiento.

En este sentido, en ocasiones se hace necesario comunicarse con clientes de habla inglesa para resolver sus inquietudes, a través de herramientas y uso adecuado de los verbos en inglés que permitan entablar un canal de comunicación eficiente, por lo cual también se tratarán temas referentes a los verbos regulares e irregulares en presente y

pasado simple, y algunas herramientas que permiten medir los niveles de satisfacción de los clientes.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 115 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación "Importancia del servicio al cliente" y "*Using regular and irregular verbs*", explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Importancia de los clientes en las organizaciones**

  La importancia de los clientes en las organizaciones juega uno de los papeles más representativos, debido a que son ellos los que determinan la continuidad y el posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales, por tal motivo nace la necesidad de crear estrategias y elementos de medición del servicio que contribuyan a optimizar los procesos que generen la satisfacción total del cliente.

  Ahora bien, reflexione sobre la siguiente frase, muy conocida de Peter Drucker, considerado el mayor filósofo de la administración:

  "Recuerde que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho".

  Basado en lo anterior, desde su punto de vista, responda los siguientes interrogantes:

  o ¿Los indicadores de gestión del servicio son una oportunidad para satisfacer al

cliente o son una herramienta para identificar las debilidades en el servicio?

- ¿Qué papel juega el servicio en la gestión logística?
- ¿Cuál o cuáles técnica (s) de contacto conoce que puedan ser aplicadas durante el proceso de la cadena de abastecimiento?
- ¿Qué papel juega la trazabilidad en la gestión logística?

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.

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

- **Evidencia: Políticas organizacionales y técnicas de contacto**

Durante las relaciones comerciales se hace necesario fijar un sinnúmero de estrategias de contacto para establecer una comunicación continua con los clientes, dichas estrategias dependen en gran parte de las políticas organizacionales existentes, el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación, la medición del desempeño y la asertividad en la trazabilidad, tanto de productos como de procesos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se sugiere que analice los siguientes interrogantes:

- ¿Qué tipos de políticas organizacionales conoce o ha aplicado en su ámbito laboral?
- Al momento de establecer estrategias de contacto para determinar una adecuada comunicación continua, ¿qué herramientas tecnológicas cree son las más convenientes para utilizar?
- ¿Qué tan conveniente cree que es aplicar la trazabilidad como estrategia de comunicación?

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.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Actividad interactiva "Acuerdo comercial y satisfacción del cliente"**

  Juan es un asistente de gerencia y se le acaba de asignar la tarea de despachar una mercancía, producto de un acuerdo comercial establecido recientemente entre la empresa donde labora y un cliente residente en Canadá. Para esto, él debe realizar un seguimiento al proceso de envío de la mercancía, desde el alistamiento hasta su llegada al destino escogido por el cliente.

  Ayude a Juan a entregar la mercancía correctamente, respondiendo de manera acertada cada una de las preguntas que se realizarán durante el proceso de despacho.

  La actividad interactiva se gana acertando a un total de cuatro (4) preguntas.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta el material de formación "Importancia del servicio al cliente" y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

  Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 1: Actividad interactiva "Acuerdo comercial y satisfacción del cliente". **Total horas: 5, 1 (D) y 4 (I)**.

- **Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"**

  Los índices de gestión de servicio deben aplicarse a cualquier tipo de organización, ya que permiten medir los resultados obtenidos de un servicio prestado. En este tema, se debe recordar que lo que no se mide no se controla, lo cual hace que hoy en día los indicadores jueguen un papel muy importante dentro de la gestión de las compañías.

  Basado en lo anterior, elabore una infografía donde se evidencien las diferentes aplicaciones de los indicadores de gestión de servicio al cliente en una organización.

Para esto realice los siguientes pasos:

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).

2. Elija una empresa de producción.

3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía.

4. Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.

5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados.

6. Para finalizar indique en la infografía:

   - ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?
   - ¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?
   - ¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?
   - ¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?
   - ¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?
   - ¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Importancia del servicio al cliente” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle la infografía con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 2:

Infografía “Índices de gestión de servicio”. **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I)**.

- **Evidencia 3: *Workshop “Customer satisfaction tools”***

  Expresar una idea en inglés de manera oral o escrita, requiere de un uso adecuado de los verbos y su correcta conjugación, ya sea en pasado o presente. Por eso, es necesario apropiar el uso de los verbos en este idioma que pueden usarse para la elaboración de documentos que midan la satisfacción de un cliente de habla inglesa que consuma los productos de una empresa.

  Partiendo de lo anterior, se sugiere que descargue y desarrolle los puntos planteados en el documento que se encuentra asociado a esta evidencia.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia debe tener en cuenta el material de formación “*Using regular and irregular verbs*” y los materiales de apoyo.

  Realice el taller con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo en formato .doc o .pdf a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 3: *Workshop “Customer satisfaction tools”*. **Total horas: 12, 2 (D) y 10 (I)**.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”**

  Teniendo en cuenta los conceptos adquiridos en las evidencias de contextualización y apropiación, realice un video con una propuesta de servicio al cliente, donde su rol es el de Coordinador de gestión logística de un Centro de Distribución (CEDI) y tenga en cuenta las siguientes condiciones:

  - Defina el tamaño de la organización, la política organizacional de la empresa y el sistema de información.

- Simule un proceso de negociación; puede basarse en la empresa donde usted trabaja o alguna que conozca. La condición es que la negociación debe basarse en transportar una cantidad amplia de productos (toneladas, miles de unidades o alguna máquina), el transporte del producto debe ejecutarse en dos frentes, un traslado a nivel nacional y otro a nivel internacional.

- Establezca las técnicas de contacto que utilizará desde el proceso de negociación hasta que se culmina el proceso logístico, incluyendo el flujo transaccional.

- Formule los índices de gestión que serán utilizados y realice una simulación donde se evidencie la utilización de los mismos y la toma de decisiones de acuerdo a los resultados, tanto positivos como negativos.

- Defina el sistema de trazabilidad a utilizar, para cada uno de los traslados.

- Acuerde las técnicas de comunicación a utilizar entre la organización y el cliente y defina las estrategias para asegurar la negociación, es decir, proponga algún tipo de promoción que le permita cumplir con los objetivos de mercadeo y ventas.

- Aplique el proceso de servucción durante la negociación.

- Simule que ocurren las siguientes situaciones:

  - Para la entrega nacional, hay un derrumbe en la vía, generado por las malas condiciones climáticas lo que ocasiona un posible retraso de 20 horas.

  - Para la entrega internacional, se presentan demoras en la aduana y error en el diligenciamiento de los documentos internacionales, ocasionando un retraso de 2 días.

- Una vez realizada la propuesta, elabore un video no mayor a 10 minutos donde usted sea uno de los actores y haga la presentación.

Elabore la propuesta y el video en las herramientas de su preferencia y envíe los archivos al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Importante: la plataforma solo le permitirá hacer un envío de las evidencias. Por ello debe asegúrese de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición

de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 4: Video "Servicio al cliente". **Total horas: 47, 10 (D) y 37 (I)**.

- **Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"***

  En la interacción con una segunda lengua, no se puede obviar un tema de tanta importancia como lo es el manejo de los verbos. Si un profesional no posee un léxico enriquecido por el manejo de los verbos en inglés, sería casi imposible que pueda expresarse de forma clara en este idioma.

  Para afianzar el tema mencionado, lleve a cabo la evidencia *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"* estudiando el material de formación "*Using regular and irregular verbs*", los materiales de apoyo y analizar el siguiente caso:

  > La empresa "*My sweet candy*" produce caramelos y chicles y necesita conocer la opinión de los clientes, para esto, elaboraron una encuesta para medir el grado de satisfacción y quisieran conocer los resultados a partir de un informe donde se evidencie y analice la situación.

  Este taller cuenta con dos momentos: uno escrito y otro oral. Durante el momento inicial, el aprendiz deberá a partir del caso anterior, lo siguiente:

  Momento de producción escrita:

  - Leer y analizar la encuesta de medición del grado de satisfacción del cliente, la cual se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

  - Realizar un informe utilizando verbos regulares e irregulares en pasado y presente con un mínimo de 150 palabras y máximo 300 palabras que explique el resultado de la encuesta y si la herramienta usada para medir el grado de satisfacción de los cilientes fue el adecuado y porqué. Para el desarrollo de este informe puede usar la herramienta ofimática de su preferencia.

  - Enviar el archivo en formato .doc o .pdf. mediante el enlace dispuesto en la plataforma de aprendizaje.

  Momento de producción oral:

  En este momento, el aprendiz deberá:

  - Participar en una sesión en linea (previamente definida por el instructor) donde el aprendiz y otros 3 compañeros expondrán su informe de análisis de la encuesta

de satisfacción del cliente indicando si el tipo de herramienta utilizada para medir el grado de satisfacción de los clientes fue el adecuado y el porqué.

El instructor programará la sesión virtual y definirá los grupos de aprendices, el aprendiz deberá revisar constantemente los anuncios en la página principal del programa de formación y los demás canales de comunicación, allí se especificará la fecha y la hora del encuentro.

Recuerde revisar el documento de la evidencia en su versión descargable y conocer más acerca del desarrollo de la evidencia Workshop: *"Using verbs to build customer satisfaction tools"*.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"*. **Total horas: 13, 2 (D) y 11 (I)**.

- **Evidencia 6: Propuesta "Comercio electrónico"**

Teniendo en cuenta la **Evidencia 4: Video "Servicio al cliente"**, perteneciente a esta guía de aprendizaje, realice una propuesta que permita hacer una negociación por medios virtuales. Para la evidencia debe tener en cuenta lo siguiente:

- Presentación del portafolio de servicios que se ofrece, simulando el proceso desde el punto de vista de un centro de soluciones logísticas o Centro de Distribución (CEDI). Tenga presente incluir en el servicio la utilización de medios electrónicos para la comunicación constante.
- Estrategia a utilizar para asegurar el negocio de manera virtual.
- Consideraciones que se tendrían para elegir con quién realizar la negociación.
- Tipo de negociación que escogería.
- Elabore todo el ciclo comercial virtual, teniendo en cuenta el proceso de principio a fin, es decir, desde la negociación hasta la entrega del producto al cliente.
- Especifique el proceso con el cual que realizaría el intercambio electrónico de datos.

Realice la propuesta en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al

instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 6: Propuesta "Comercio electrónico". **Total horas: 18, 4 (D) y 14 (I)**.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Actividad interactiva "Acuerdo comercial y satisfacción del cliente".	• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes. • Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas. • Maneja con honestidad	**Cuestionario:** Actividad interactiva.

	las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos. • Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	
Evidencia de desempeño: Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”.	• Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los	**Lista de chequeo:** Video.

	procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas. • Maneja con honestidad las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos. • Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	

Evidencia de desempeño: Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"*.	Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés.	**Lista de chequeo:** Taller.
Evidencia de producto: Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio".	• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes. • Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.	**Lista de verificación:** Infografía.
Evidencia de producto: Evidencia 3: *Workshop "Customer satisfaction tools"*.	• Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una	**Lista de verificación:** *Workshop*.

	conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído. • Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate.	
Evidencia de producto: Evidencia 6: Propuesta “Comercio electrónico”.	Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	**Lista de verificación:** Propuesta.

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	348 horas.					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al cliente: los ofrecidos por las organizaciones que prestan servicio o comercializan productos a sus clientes.

Cliente: persona natural o jurídica que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que los presta por ese concepto.

Comment: comentario.

Complain: queja.

Consumidor: individuo u organización que demanda bienes y/o servicios que ofrece un proveedor.

CRM: *Customer Relationship Management*. Administración Basada en la Relación con los Clientes. Es una estrategia de negocio enfocada al cliente, en la que el objetivo es reunir la mayor cantidad posible de información sobre los clientes para generar relaciones a largo plazo y aumentar así el grado de satisfacción.

Cumplimiento: hacer aquello que se convino en cuanto a tiempo y forma**.**

Customer: cliente.

ECR: *Efficient Consumer Response.* Respuesta Eficiente al Consumidor, modelo estratégico en el cual proveedores, distribuidores y detallistas trabajan juntos para agregar valor al consumidor y optimizar los procesos comerciales u operacionales de la cadena logística.

Estrategia: conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Focus group: grupo de enfoque.

Intercambio Electrónico de Datos (EDI): transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos. Utilizado para transferir documentos electrónicos o datos de negocio de un sistema computacional a otro.

Mailbox**:** buzón.

Measure: medir.

Negociación: proceso por el cual dos o más personas naturales y/o jurídicas llegan a un acuerdo sobre un aspecto determinado.

Organización: conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros con el fin de alcanzar los objetivos.

Proveedor: ente que se encarga del abastecimiento de un bien y/o servicio a otra empresa o comunidad.

Suggestion: sugerencia.

Survery: encuesta.

Tecnología: la utilización de equipos y aplicaciones tecnológicas, han permitido competitividad en términos logísticos y especialmente, en el servicio al cliente. Sistemas de trazabilidad, código de barras, radiofrecuencias, GPS, Intercambio Electrónico de Datos (EDI), son algunos ejemplos.

Transacción: operaciones de tipo económico que implican uso de capital o dinero para pagar el costo del bien y/o servicio adquirido.

Trazabilidad: método por el cual se conoce toda la información de los productos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Barberis, P. (2012). *Estrategia colaborativa de trabajo en la cadena de suministro. ECR.* Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.emb.cl

- Barrera, G. (2006). *¿Cómo sistematizar? Una apuesta metodológica para el aprendizaje en las organizaciones*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.infodesarrollo.ec

- Bonmati, J. y Vilallonga, M. (1997). Respuesta eficiente al consumidor. *Distribución y consumo,* (33).

- Briceño, M y García, O. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio.* Consultado el 28 de octubre de 2016 *en* http://www.saber.ula.ve

- Calderón, J. (2010). *Intercambio electrónico de datos EDI (I).* Consultado el 28 de

octubre de 2016 en https://logistweb.wordpress.com

- Claver, E. (1998). El intercambio electrónico de datos: pautas para su implantación y factores críticos. *Boletín de estudios económicos, 53*(163), 67-82.
- Cochran, C. (2003). *Customer Satisfaction: Tools, Techniques, and Formulas for Success.* Chico, California: Paton Professional.
- Collado, J. (2002). *Concepto de sistema de información en la organización:* UOC-La universidad virtual.
- College Writing Center. (2005). *Regular / irregular verbs.* Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.stlcc.edu
- Dinero. (2009). *Indicadores de clientes: ¿Cuáles son?* Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.dinero.com
- E-business Global Coference. (2004). *Casos prácticos de e-business para ser competitivos.* Bilbao, España: Autor.
- ESL Prof. (s.f.). *List of irregular verbs*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.eslprof.com
- Fayet, M. y Commeignes, J. (2006). *Redacte informes profesionales.* Barcelona, España: Ediciones Robinbook.
- Ferraro, G. (2004). *La servucción: una herramienta para la gestión*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://eco.unne.edu.ar
- FMK foromarketing.com. (s.f.). *El primer contacto con el cliente*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.foromarketing.com
- Fotolia. (s.f.). *B2B concept.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *B2C. 3d illustration.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *B2G concept.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Businesspeople in video Conference At Business Meeting.* Consultado el

06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com

- Fotolia. (s.f.). *C2C 3d illustration of c2c client to client button.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Callcenter employee with headset.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *CMR Concept.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Import and export arrow around earth for business.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Management of money.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Woman receiving package from delivery man.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- García, F. y Ruiz, A. (2004). *Análisis y propuesta de un modelo logístico para la empresa Productos Agropecuarios Santa Cecilia S. A. de C. V.* Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de las Américas Puebla, Puebla, México.
- GS1 Argentina. (2003).*Implementación de la trazabilidad EAN.UCC. Proyecto TRACE 1*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.gs1.org.ar
- Inés CRM. (s.f.). *¿Por qué contar con un CRM en una empresa?* Consultado el 30 de octubre de 2016, en www.inescrm.es
- Instituto Datakey. (s.f.). *La gestión de la satisfacción de los clientes*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://es.slideshare.net
- King County Executive's Office. (s.f.). *Measuring Customer Satisfaction*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.kingcounty.gov

- Koontz. H, y O'Donnell. C. (1972). *Principles of Management: And Analysis of Managerial Functions*. McGraw Hill.
- Laudon, K. y Guercio, C. (2009). *E-Commerce, negocios, tecnología, sociedad*. (4ª ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Mora, L. (s.f.). *Indicadores de gestión logísticos*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://www.unad.edu.co/
- Padilla, D. y Quijano, I. (2004). *Diseño de una estrategia tecnológica de Customer Relationship Management (CRM) para la empresa BPM de México.* Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de las Américas Puebla, México.
- Pixabay. (2013). *Estadísticas.* Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2013). *Trabajadores.* Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- PricewatherhouseCoopers. (s.f.). *Pilot. Manual de consulta servicio al cliente.* Consultado el 30 de octubre de 2016, en https://www.unad.edu.co/
- Rubio, A. (1989). Políticas en la organización. *Revista Escuela de Administración de Negocios, 7,*15-16.
- Salazar, B. (s.f.). *Respuesta eficiente al consumidor (ECR).* Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://ingenierosindustriales.jimdo.com
- Schneider, G. (2004). *Comercio Electrónico.* México: Cengage Learning Editores.
- Serna, G. (2000). *Gerencia estratégica, Planeación y Gestión, Teoría y Metodología.* (3ª ed.). Colombia: Ram Editores.
- SurveyMonkey. (2016). *Customer Satisfaction Survey Template*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en https://es.surveymonkey.com
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (s.f.). *Lección 1. Qué es una política empresarial.* Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://www.unad.edu.co/
- Villar, S. (s.f.). *Tablero de control aplicado a la gestión logística*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.ucema.edu.ar

- Wikitel. (s.f.). *Intercambio electrónico de datos*. Consultado el 28 de 2016, en https://www.wikitel.org/

- Zandvoort, R. (1976). *A Handbook of English Grammar*. *Chapter 1*. (7ª ed.). London: Longman Group Ltd.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Julio de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Julio de 2016.

Julián David Mejía Vargas
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital.
Septiembre 2017

Asesores pedagógicos
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Junio de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

Guionista
Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial Regional Quindío

Octubre de 2016.

GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 14

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Ejecución.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101020-01: Aplicar técnicas de contacto con el cliente teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, inquietudes y solicitudes según políticas de servicio al cliente. **210101020-02:** Verificar la satisfacción del cliente aplicando los indicadores de gestión según solicitudes, requisiciones y	**210101020:** Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.

estrategias apoyado en medios electrónicos de acuerdo con las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio.	
240201502-01: Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	115 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Todo proceso dentro de las organizaciones debe orientar sus esfuerzos a la satisfacción de los clientes internos y externos, de esto depende en gran parte el posicionamiento dentro mercados nacionales e internacionales. Lograr ser competitivo dentro de un mundo cambiante y que evoluciona a pasos agigantados por la alta competencia, la economía mundial y la globalización de los mercados, depende en gran porcentaje de dar al cliente lo que necesita, cuando lo necesita y en el lugar que lo necesita.

Estar en constante comunicación con el cliente, implica que se está en el momento justo que se demanda, resolviendo inquietudes y solicitudes que se van presentando en el proceso, para lo cual se deben fijar estrategias que contribuyan a dar una respuesta inmediata y, porque no, a ajustar los procesos de manera rápida a medida que se van presentando anomalías. La respuesta inmediata y oportuna atraerá muchos más clientes.

Por consiguiente, durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje, se estudiará la manera de utilizar los índices de gestión y su interpretación, de manera que permitan llegar al objetivo principal, que es la satisfacción del cliente externo, por medio de técnicas de contacto asertivas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la realización del diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales puede estar determinada por la calidad de servicio que se ofrezca a los clientes durante todo el proceso de la cadena de abastecimiento.

En este sentido, en ocasiones se hace necesario comunicarse con clientes de habla inglesa para resolver sus inquietudes, a través de herramientas y uso adecuado de los verbos en inglés que permitan entablar un canal de comunicación eficiente, por lo cual también se tratarán temas referentes a los verbos regulares e irregulares en presente y

pasado simple, y algunas herramientas que permiten medir los niveles de satisfacción de los clientes.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 115 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación "Importancia del servicio al cliente" y "*Using regular and irregular verbs*", explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: Importancia de los clientes en las organizaciones**

  La importancia de los clientes en las organizaciones juega uno de los papeles más representativos, debido a que son ellos los que determinan la continuidad y el posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales, por tal motivo nace la necesidad de crear estrategias y elementos de medición del servicio que contribuyan a optimizar los procesos que generen la satisfacción total del cliente.

  Ahora bien, reflexione sobre la siguiente frase, muy conocida de Peter Drucker, considerado el mayor filósofo de la administración:

  "Recuerde que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho".

  Basado en lo anterior, desde su punto de vista, responda los siguientes interrogantes:

  o ¿Los indicadores de gestión del servicio son una oportunidad para satisfacer al

cliente o son una herramienta para identificar las debilidades en el servicio?

- ¿Qué papel juega el servicio en la gestión logística?
- ¿Cuál o cuáles técnica (s) de contacto conoce que puedan ser aplicadas durante el proceso de la cadena de abastecimiento?
- ¿Qué papel juega la trazabilidad en la gestión logística?

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.

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

- **Evidencia: Políticas organizacionales y técnicas de contacto**

Durante las relaciones comerciales se hace necesario fijar un sinnúmero de estrategias de contacto para establecer una comunicación continua con los clientes, dichas estrategias dependen en gran parte de las políticas organizacionales existentes, el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación, la medición del desempeño y la asertividad en la trazabilidad, tanto de productos como de procesos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se sugiere que analice los siguientes interrogantes:

- ¿Qué tipos de políticas organizacionales conoce o ha aplicado en su ámbito laboral?
- Al momento de establecer estrategias de contacto para determinar una adecuada comunicación continua, ¿qué herramientas tecnológicas cree son las más convenientes para utilizar?
- ¿Qué tan conveniente cree que es aplicar la trazabilidad como estrategia de comunicación?

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.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 1: Actividad interactiva "Acuerdo comercial y satisfacción del cliente"**

  Juan es un asistente de gerencia y se le acaba de asignar la tarea de despachar una mercancía, producto de un acuerdo comercial establecido recientemente entre la empresa donde labora y un cliente residente en Canadá. Para esto, él debe realizar un seguimiento al proceso de envío de la mercancía, desde el alistamiento hasta su llegada al destino escogido por el cliente.

  Ayude a Juan a entregar la mercancía correctamente, respondiendo de manera acertada cada una de las preguntas que se realizarán durante el proceso de despacho.

  La actividad interactiva se gana acertando a un total de cuatro (4) preguntas.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia se debe tener en cuenta el material de formación "Importancia del servicio al cliente" y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

  Para acceder a la actividad interactiva, remítase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 1: Actividad interactiva "Acuerdo comercial y satisfacción del cliente". **Total horas: 5, 1 (D) y 4 (I)**.

- **Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio"**

  Los índices de gestión de servicio deben aplicarse a cualquier tipo de organización, ya que permiten medir los resultados obtenidos de un servicio prestado. En este tema, se debe recordar que lo que no se mide no se controla, lo cual hace que hoy en día los indicadores jueguen un papel muy importante dentro de la gestión de las compañías.

  Basado en lo anterior, elabore una infografía donde se evidencien las diferentes aplicaciones de los indicadores de gestión de servicio al cliente en una organización.

Para esto realice los siguientes pasos:

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).

2. Elija una empresa de producción.

3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía.

4. Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.

5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados.

6. Para finalizar indique en la infografía:

   - ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?
   - ¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?
   - ¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?
   - ¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?
   - ¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?
   - ¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Importancia del servicio al cliente” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle la infografía con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 2:

Infografía “Índices de gestión de servicio”. **Total horas: 20, 4 (D) y 16 (I)**.

- **Evidencia 3: *Workshop “Customer satisfaction tools”***

  Expresar una idea en inglés de manera oral o escrita, requiere de un uso adecuado de los verbos y su correcta conjugación, ya sea en pasado o presente. Por eso, es necesario apropiar el uso de los verbos en este idioma que pueden usarse para la elaboración de documentos que midan la satisfacción de un cliente de habla inglesa que consuma los productos de una empresa.

  Partiendo de lo anterior, se sugiere que descargue y desarrolle los puntos planteados en el documento que se encuentra asociado a esta evidencia.

  Nota: para el desarrollo de esta evidencia debe tener en cuenta el material de formación “*Using regular and irregular verbs*” y los materiales de apoyo.

  Realice el taller con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo en formato .doc o .pdf a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 3: *Workshop “Customer satisfaction tools”*. **Total horas: 12, 2 (D) y 10 (I)**.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”**

  Teniendo en cuenta los conceptos adquiridos en las evidencias de contextualización y apropiación, realice un video con una propuesta de servicio al cliente, donde su rol es el de Coordinador de gestión logística de un Centro de Distribución (CEDI) y tenga en cuenta las siguientes condiciones:

  - Defina el tamaño de la organización, la política organizacional de la empresa y el sistema de información.

- Simule un proceso de negociación; puede basarse en la empresa donde usted trabaja o alguna que conozca. La condición es que la negociación debe basarse en transportar una cantidad amplia de productos (toneladas, miles de unidades o alguna máquina), el transporte del producto debe ejecutarse en dos frentes, un traslado a nivel nacional y otro a nivel internacional.

- Establezca las técnicas de contacto que utilizará desde el proceso de negociación hasta que se culmina el proceso logístico, incluyendo el flujo transaccional.

- Formule los índices de gestión que serán utilizados y realice una simulación donde se evidencie la utilización de los mismos y la toma de decisiones de acuerdo a los resultados, tanto positivos como negativos.

- Defina el sistema de trazabilidad a utilizar, para cada uno de los traslados.

- Acuerde las técnicas de comunicación a utilizar entre la organización y el cliente y defina las estrategias para asegurar la negociación, es decir, proponga algún tipo de promoción que le permita cumplir con los objetivos de mercadeo y ventas.

- Aplique el proceso de servucción durante la negociación.

- Simule que ocurren las siguientes situaciones:

  - Para la entrega nacional, hay un derrumbe en la vía, generado por las malas condiciones climáticas lo que ocasiona un posible retraso de 20 horas.

  - Para la entrega internacional, se presentan demoras en la aduana y error en el diligenciamiento de los documentos internacionales, ocasionando un retraso de 2 días.

- Una vez realizada la propuesta, elabore un video no mayor a 10 minutos donde usted sea uno de los actores y haga la presentación.

Elabore la propuesta y el video en las herramientas de su preferencia y envíe los archivos al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Importante: la plataforma solo le permitirá hacer un envío de las evidencias. Por ello debe asegúrese de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición

de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 4: Video "Servicio al cliente". **Total horas: 47, 10 (D) y 37 (I)**.

- **Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"***

  En la interacción con una segunda lengua, no se puede obviar un tema de tanta importancia como lo es el manejo de los verbos. Si un profesional no posee un léxico enriquecido por el manejo de los verbos en inglés, sería casi imposible que pueda expresarse de forma clara en este idioma.

  Para afianzar el tema mencionado, lleve a cabo la evidencia *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"* estudiando el material de formación "*Using regular and irregular verbs*", los materiales de apoyo y analizar el siguiente caso:

  > La empresa "*My sweet candy*" produce caramelos y chicles y necesita conocer la opinión de los clientes, para esto, elaboraron una encuesta para medir el grado de satisfacción y quisieran conocer los resultados a partir de un informe donde se evidencie y analice la situación.

  Este taller cuenta con dos momentos: uno escrito y otro oral. Durante el momento inicial, el aprendiz deberá a partir del caso anterior, lo siguiente:

  Momento de producción escrita:

  - Leer y analizar la encuesta de medición del grado de satisfacción del cliente, la cual se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

  - Realizar un informe utilizando verbos regulares e irregulares en pasado y presente con un mínimo de 150 palabras y máximo 300 palabras que explique el resultado de la encuesta y si la herramienta usada para medir el grado de satisfacción de los cilientes fue el adecuado y porqué. Para el desarrollo de este informe puede usar la herramienta ofimática de su preferencia.

  - Enviar el archivo en formato .doc o .pdf. mediante el enlace dispuesto en la plataforma de aprendizaje.

  Momento de producción oral:

  En este momento, el aprendiz deberá:

  - Participar en una sesión en linea (previamente definida por el instructor) donde el aprendiz y otros 3 compañeros expondrán su informe de análisis de la encuesta

de satisfacción del cliente indicando si el tipo de herramienta utilizada para medir el grado de satisfacción de los clientes fue el adecuado y el porqué.

El instructor programará la sesión virtual y definirá los grupos de aprendices, el aprendiz deberá revisar constantemente los anuncios en la página principal del programa de formación y los demás canales de comunicación, allí se especificará la fecha y la hora del encuentro.

Recuerde revisar el documento de la evidencia en su versión descargable y conocer más acerca del desarrollo de la evidencia Workshop: *"Using verbs to build customer satisfaction tools"*.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"*. **Total horas: 13, 2 (D) y 11 (I)**.

- **Evidencia 6: Propuesta "Comercio electrónico"**

Teniendo en cuenta la **Evidencia 4: Video "Servicio al cliente"**, perteneciente a esta guía de aprendizaje, realice una propuesta que permita hacer una negociación por medios virtuales. Para la evidencia debe tener en cuenta lo siguiente:

- Presentación del portafolio de servicios que se ofrece, simulando el proceso desde el punto de vista de un centro de soluciones logísticas o Centro de Distribución (CEDI). Tenga presente incluir en el servicio la utilización de medios electrónicos para la comunicación constante.
- Estrategia a utilizar para asegurar el negocio de manera virtual.
- Consideraciones que se tendrían para elegir con quién realizar la negociación.
- Tipo de negociación que escogería.
- Elabore todo el ciclo comercial virtual, teniendo en cuenta el proceso de principio a fin, es decir, desde la negociación hasta la entrega del producto al cliente.
- Especifique el proceso con el cual que realizaría el intercambio electrónico de datos.

Realice la propuesta en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al

instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 14: Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto / Evidencia 6: Propuesta "Comercio electrónico". **Total horas: 18, 4 (D) y 14 (I)**.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Actividad interactiva "Acuerdo comercial y satisfacción del cliente".	• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes. • Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas. • Maneja con honestidad	**Cuestionario:** Actividad interactiva.

	las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos. • Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	
Evidencia de desempeño: Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”.	• Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los	**Lista de chequeo:** Video.

	procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas. • Maneja con honestidad las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos. • Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	

Evidencia de desempeño: Evidencia 5: *Workshop "Using verbs to build customer satisfaction tools"*.	Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés.	**Lista de chequeo:** Taller.
Evidencia de producto: Evidencia 2: Infografía "Índices de gestión de servicio".	• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes. • Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.	**Lista de verificación:** Infografía.
Evidencia de producto: Evidencia 3: *Workshop "Customer satisfaction tools"*.	• Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una	**Lista de verificación:** *Workshop*.

	conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído. • Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate.	
Evidencia de producto: Evidencia 6: Propuesta “Comercio electrónico”.	Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.	**Lista de verificación:** Propuesta.

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	**Duración (Horas)**	**Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)**		**Materiales de formación (consumibles)**		**Talento Humano (instructores)**		**Ambientes de aprendizaje tipificados**
		Descripción	**Cantidad**	**Descripción**	**Cantidad**	**Especialidad**	**Cantidad**	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	348 horas.					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención al cliente: los ofrecidos por las organizaciones que prestan servicio o comercializan productos a sus clientes.

Cliente: persona natural o jurídica que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que los presta por ese concepto.

Comment: comentario.

Complain: queja.

Consumidor: individuo u organización que demanda bienes y/o servicios que ofrece un proveedor.

CRM: *Customer Relationship Management*. Administración Basada en la Relación con los Clientes. Es una estrategia de negocio enfocada al cliente, en la que el objetivo es reunir la mayor cantidad posible de información sobre los clientes para generar relaciones a largo plazo y aumentar así el grado de satisfacción.

Cumplimiento: hacer aquello que se convino en cuanto a tiempo y forma**.**

Customer: cliente.

ECR: *Efficient Consumer Response.* Respuesta Eficiente al Consumidor, modelo estratégico en el cual proveedores, distribuidores y detallistas trabajan juntos para agregar valor al consumidor y optimizar los procesos comerciales u operacionales de la cadena logística.

Estrategia: conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Focus group: grupo de enfoque.

Intercambio Electrónico de Datos (EDI): transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos. Utilizado para transferir documentos electrónicos o datos de negocio de un sistema computacional a otro.

Mailbox**:** buzón.

Measure: medir.

Negociación: proceso por el cual dos o más personas naturales y/o jurídicas llegan a un acuerdo sobre un aspecto determinado.

Organización: conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros con el fin de alcanzar los objetivos.

Proveedor: ente que se encarga del abastecimiento de un bien y/o servicio a otra empresa o comunidad.

Suggestion: sugerencia.

Survery: encuesta.

Tecnología: la utilización de equipos y aplicaciones tecnológicas, han permitido competitividad en términos logísticos y especialmente, en el servicio al cliente. Sistemas de trazabilidad, código de barras, radiofrecuencias, GPS, Intercambio Electrónico de Datos (EDI), son algunos ejemplos.

Transacción: operaciones de tipo económico que implican uso de capital o dinero para pagar el costo del bien y/o servicio adquirido.

Trazabilidad: método por el cual se conoce toda la información de los productos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Barberis, P. (2012). *Estrategia colaborativa de trabajo en la cadena de suministro. ECR.* Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.emb.cl

- Barrera, G. (2006). *¿Cómo sistematizar? Una apuesta metodológica para el aprendizaje en las organizaciones*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.infodesarrollo.ec

- Bonmati, J. y Vilallonga, M. (1997). Respuesta eficiente al consumidor. *Distribución y consumo,* (33).

- Briceño, M y García, O. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio.* Consultado el 28 de octubre de 2016 *en* http://www.saber.ula.ve

- Calderón, J. (2010). *Intercambio electrónico de datos EDI (I).* Consultado el 28 de

octubre de 2016 en https://logistweb.wordpress.com

- Claver, E. (1998). El intercambio electrónico de datos: pautas para su implantación y factores críticos. *Boletín de estudios económicos, 53*(163), 67-82.
- Cochran, C. (2003). *Customer Satisfaction: Tools, Techniques, and Formulas for Success.* Chico, California: Paton Professional.
- Collado, J. (2002). *Concepto de sistema de información en la organización:* UOC-La universidad virtual.
- College Writing Center. (2005). *Regular / irregular verbs.* Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.stlcc.edu
- Dinero. (2009). *Indicadores de clientes: ¿Cuáles son?* Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.dinero.com
- E-business Global Coference. (2004). *Casos prácticos de e-business para ser competitivos.* Bilbao, España: Autor.
- ESL Prof. (s.f.). *List of irregular verbs*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.eslprof.com
- Fayet, M. y Commeignes, J. (2006). *Redacte informes profesionales.* Barcelona, España: Ediciones Robinbook.
- Ferraro, G. (2004). *La servucción: una herramienta para la gestión*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://eco.unne.edu.ar
- FMK foromarketing.com. (s.f.). *El primer contacto con el cliente*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://www.foromarketing.com
- Fotolia. (s.f.). *B2B concept.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *B2C. 3d illustration.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *B2G concept.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Businesspeople in video Conference At Business Meeting.* Consultado el

06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com

- Fotolia. (s.f.). *C2C 3d illustration of c2c client to client button.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Callcenter employee with headset.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *CMR Concept.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Customer satisfaction concept with business.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Import and export arrow around earth for business.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Management of money.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Woman receiving package from delivery man.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en http://www.fotolia.com
- García, F. y Ruiz, A. (2004). *Análisis y propuesta de un modelo logístico para la empresa Productos Agropecuarios Santa Cecilia S. A. de C. V.* Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de las Américas Puebla, Puebla, México.
- GS1 Argentina. (2003).*Implementación de la trazabilidad EAN.UCC. Proyecto TRACE 1*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.gs1.org.ar
- Inés CRM. (s.f.). *¿Por qué contar con un CRM en una empresa?* Consultado el 30 de octubre de 2016, en www.inescrm.es
- Instituto Datakey. (s.f.). *La gestión de la satisfacción de los clientes*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en http://es.slideshare.net
- King County Executive's Office. (s.f.). *Measuring Customer Satisfaction*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.kingcounty.gov

- Koontz. H, y O'Donnell. C. (1972). *Principles of Management: And Analysis of Managerial Functions*. McGraw Hill.
- Laudon, K. y Guercio, C. (2009). *E-Commerce, negocios, tecnología, sociedad*. (4ª ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Mora, L. (s.f.). *Indicadores de gestión logísticos*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://www.unad.edu.co/
- Padilla, D. y Quijano, I. (2004). *Diseño de una estrategia tecnológica de Customer Relationship Management (CRM) para la empresa BPM de México.* Tesis de grado obtenido no publicada. Universidad de las Américas Puebla, México.
- Pixabay. (2013). *Estadísticas.* Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2013). *Trabajadores.* Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- PricewatherhouseCoopers. (s.f.). *Pilot. Manual de consulta servicio al cliente.* Consultado el 30 de octubre de 2016, en https://www.unad.edu.co/
- Rubio, A. (1989). Políticas en la organización. *Revista Escuela de Administración de Negocios, 7,*15-16.
- Salazar, B. (s.f.). *Respuesta eficiente al consumidor (ECR).* Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://ingenierosindustriales.jimdo.com
- Schneider, G. (2004). *Comercio Electrónico.* México: Cengage Learning Editores.
- Serna, G. (2000). *Gerencia estratégica, Planeación y Gestión, Teoría y Metodología.* (3ª ed.). Colombia: Ram Editores.
- SurveyMonkey. (2016). *Customer Satisfaction Survey Template*. Consultado el 30 de octubre de 2016, en https://es.surveymonkey.com
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (s.f.). *Lección 1. Qué es una política empresarial.* Consultado el 28 de octubre de 2016, en https://www.unad.edu.co/
- Villar, S. (s.f.). *Tablero de control aplicado a la gestión logística*. Consultado el 28 de octubre de 2016, en http://www.ucema.edu.ar

- Wikitel. (s.f.). *Intercambio electrónico de datos*. Consultado el 28 de 2016, en https://www.wikitel.org/

- Zandvoort, R. (1976). *A Handbook of English Grammar*. *Chapter 1*. (7ª ed.). London: Longman Group Ltd.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Julio de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Julio de 2016.

Julián David Mejía Vargas
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital.
Septiembre 2017

Asesores pedagógicos
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Junio de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Regional Risaralda
Septiembre de 2017.

Guionista
Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial Regional Quindío

Octubre de 2016.

Regresar

Registro de ingresos

Fecha de actualización

20/05/2021 7:58:23 a.m.

Nombre y apellidos

Search

Identificación

Search

Rol en la ficha

Todas

Rango fecha registro

01/05/2021 31/05/2021

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1003969824cc	DAIANA KAROLINA LOPEZ G…	dakaze19@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	19/05/2021
1007492761cc	FERNEY DUVAN GALLEGO F…	ferneyflorido@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1010080311cc	RAFAEL DAVID ADARRAGA G…	rafaela.199928@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021
1022416430cc	GERALDINE HERRERA RIVAS	geraal.herreraa@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	07/05/2021
1024560535cc	YERSON DANILO CUBILLOS …	danilocg04@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021
1025521911ti	NATALIA MORENO SICHACA	natmorenos42@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	18/05/2021
1026568513cc	WILLIAM XAVIER GONZALEZ …	ingxavier@live.com	Aprendiz	Formación	2	19/05/2021
1031128715cc	EDER ANDRES NIETO SANA…	ederandresn19@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1032474182cc	HERNAN DANIEL GALVAN SI…	hernandanielgalvan@gm…	Aprendiz	Formación	1	01/05/2021
1052000161cc	ANGELA ROCIO URREGO SA…	angelarocy.21@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	18/05/2021
1052097210cc	LEONEL ANDRES ALVAREZ …	leoa3805@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1062811880cc	YOIMAR JIMENEZ DAZA	yoimarjimenezdaza@gma…	Aprendiz	Formación	7	18/05/2021
1073514447cc	LEIDY CAROLINA ACERO PA…	NINA8263@HOTMAIL.C…	Aprendiz	Formación	11	18/05/2021
1075878221cc	NELSON JAVIER CASTRO FL…	castronelson670@gmail.c…	Aprendiz	Formación	14	19/05/2021
1076661584cc	ANA MILENA ROCHA GARZON	amrocha48@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	12	18/05/2021
1080161409cc	LEIDY YURANI OBANDO PAI	ledyymaikol29@hotmail.c…	Aprendiz	Formación		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ M…	jennyordonezmu@gmail.c…	Instructor	Sin estado	15	19/05/2021
1105673364cc	MANUEL ROBERTO CORREA…	manuel.correa@buzoneje…	Aprendiz	Formación	1	01/05/2021
1107512955cc	KAREN DANIELA CADAVID A…	kadavid1107@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1110452338cc	GLORIA MILENA LOZANO FL…	gloriamile2013@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	19/05/2021
1113654467cc	GUSTAVO ADOLFO POSADA …	tavoziu800@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	11/05/2021
1117543382cc	NELSON CAMILO MONTES JI…	kmilomontes857@gmail.c…	Aprendiz	Formación	4	12/05/2021
1121327713cc	JOSE CARLOS SUAREZ ESP…	josecarlos_1414@hotmail…	Aprendiz	Formación	9	19/05/2021
1121819492ti	PAULA ANDREA IBARRA FLO…	ibarrapau1803@gmail.com	Aprendiz	Formación	2	04/05/2021
1143383602cc	GABRIELA MARIA MENDOZA …	mendozagabriela95@outl…	Aprendiz	Formación	6	13/05/2021
1146439832cc	DANIEL ALEXIS TABORDA FL…	aalexisflorez@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	18/05/2021
1148695032cc	ANGELIS MARIA HERNANDE…	angelishernandez11@gm…	Aprendiz	Formación	13	19/05/2021
1151946243cc	CARLOS MANUEL VARGAS L…	manuelvargaslopez4@g…	Aprendiz	Formación	6	13/05/2021
1193081071cc	OSCAR DANIEL CEDEÑO JIM…	oscarcedeno20161992@…	Aprendiz	Formación	11	14/05/2021
14398711cc	NESTOR ADOLFO CAPERA G…	nestorc101@hotmail.com	Aprendiz	Formación	12	19/05/2021
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS …	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	16	19/05/2021
52225061cc	YANID NIÑO DAVILA	yanidnd@gmail.com	Aprendiz	Formación		
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ …	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	12	18/05/2021
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.…	Instructor	Sin estado	10	19/05/2021
79005054cc	JOSE ALEXANDER CASTRO …	jalexandercastroguerrero…	Aprendiz	Formación	13	19/05/2021
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ P…	oscarfernandolopez@mis…	Facilitado…	Sin estado		

Regresar

Registro de ingresos

Fecha de actualización

20/05/2021 7:58:23 a.m.

Nombre y apellidos: Search

Identificación: Search

Rol en la ficha: Todas

Rango fecha registro: 01/05/2021 31/05/2021

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1000519489cc	DAVID CAMILO NARVAEZ GA…	camilonarvaez.g7@gmail.…	Aprendiz	Formación	11	17/05/2021
1003291854cc	URIEL FELIPE CANTILLO MO…	fm300790@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1005565265cc	KAREN LORENA BELTRAN B…	loreka415@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1007849841cc	ADAMARIS RIASCOS SOLIS	adamarissolis@outlook.es	Aprendiz	Formación	12	19/05/2021
1013590960cc	DIEGO IVAN CONDE PARDO	dcondepardo@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	18/05/2021
1014238629cc	BIBIANA TORRES CIFUENTES	bibitoci09@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021
1014239101cc	JOHAN IVAN CAMACHO GUT…	guty22ivan@gmail.com	Aprendiz	Formación	8	17/05/2021
1014291861cc	JHONATAN SMITH PATERNIN…	jhon0863@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	03/05/2021
1016066085cc	AMANDA YERALDIN URREG…	amanda_429urrego@hot…	Aprendiz	Formación	6	18/05/2021
1019050338cc	JORGE ARMANDO OCHOA C…	jorge8adsousa@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	18/05/2021
1022968532cc	JESUS ALBERTO RICO RICO	jesusrico4508@gmail.com	Aprendiz	Formación	12	18/05/2021
1031161813cc	LIZETH GERALDINE BARRET…	geraldinebarreto.95@gm…	Aprendiz	Formación		
1032405490cc	ISABEL CRISTINA LOZANO C…	isabel1798@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	15/05/2021
1032410244cc	CRISTIAN CAMILO CAMPOS …	camilo-campos-01@hotm…	Aprendiz	Formación	1	02/05/2021
1033724514cc	CRISTIAN FABIAN RENDON …	cristianren0513@hotmail.…	Aprendiz	Formación		
1033725920cc	CRISTIAN LEONARDO FARIE…	cristianfarietagarci@gmail…	Aprendiz	Formación		
1033743345cc	ELKIN ESTIBEL DELGADO B…	elkin199207@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	12/05/2021
1044502734cc	FEDERMAN CHAVERRA RES…	federmanchaverra@gmail…	Aprendiz	Formación	1	01/05/2021
1045081316cc	DANIELA RESTREPO RESTR…	daniespinorestre20@gma…	Aprendiz	Formación	6	19/05/2021
1050957100cc	LISNEY PATRICIA ARELLANO…	lisney_arellano_1991@ho…	Aprendiz	Formación	4	10/05/2021
1053794561cc	OSCAR DARIO AVILA OSPINA	oscar8920111@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	17/05/2021
1075626193cc	CARLOS ARMANDO RAMIRE…	carlosrd150390@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	16/05/2021
1075650209ti	LUISA FERNANDA ZIPASUCA…	luisafernandabp31@gmai…	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1075669906cc	YURI ALEXANDRA ACOSTA G…	yurialexandraacostaguzm…	Aprendiz	Formación	10	16/05/2021
1075671954cc	LINA VANESSA FLOREZ PINZ…	tuvisual94@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	19/05/2021
1078369287cc	LUIS EDUARDO RODRIGUEZ…	luis_rodriguez1016@outl…	Aprendiz	Formación	5	05/05/2021
1084728035cc	FELIX ANDRES CASTRO PAL…	fcastro0912@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	07/05/2021
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ M…	jennyordonezmu@gmail.c…	Instructor	Sin estado	15	19/05/2021
1100968679cc	ARLEY PERDOMO BARRIOS	arlperdomo@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1116554718cc	ANGIE YURLEY MORALES JI…	angie.morales-@hotmail.…	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1140899567cc	LUZ ADRIANA VILLARREAL M…	lavillarreal@uninorte.edu.co	Aprendiz	Formación	4	14/05/2021
1233503240cc	DIEGO ALEJANDRO FONTEC…	dfontecha0@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	19/05/2021
1233911090cc	JOSE ALEXANDER DIAZ SAN…	josealex1905@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	17/05/2021
17390482cc	HELIODORO GUZMAN SALG…	salhel2012guzman@hot…	Aprendiz	Formación	2	07/05/2021
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS …	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	16	19/05/2021
39418062cc	MARLENY SARRIA BETANCO…	marlenysarria@hotmail.com	Aprendiz	Formación	13	20/05/2021
52534078cc	SANDRA CAROLINA HERNAN…	sahernandezpa@misena.…	Aprendiz	Formación	7	19/05/2021
52983562cc	NIDIA YOHANNA CAMACHO …	nycr07012@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	09/05/2021
6404548cc	ABEL VIVAS URBANO	jhonabel@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
76326545cc	CLAUDIO FERNANDO CRUZ …	claudiofdocruz@gmail.com	Instructor	Sin estado	10	17/05/2021
76326796cc	LUIS CARLOS MEJIA PERAFAN	luiscarlosmejia@misena.…	Instructor	Sin estado	9	19/05/2021
80404053cc	SIGIFREDO LOPEZ ROMERO	ing.slopezrom@hotmail.c…	Aprendiz	Formación		
92261624cc	JAIME ALBERTO GARAVITO …	JAIMEGARAVITO2016@…	Aprendiz	Formación		
98379142cc	RAMIRO OSWALDO JOJOA D…	ramirooswaldo26@gmail.…	Aprendiz	Formación	16	19/05/2021
98602749cc	CARLOS MANUEL ACOSTA E…	acostaechavarriac8@gm…	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
fv10295942	OSCAR FERNANDO LOPEZ P…	oscarfernandolopez@mis…	Facilitado…	Sin estado		

Regresar

Registro de ingresos

Fecha de actualización

20/05/2021 7:58:23 a.m.

Nombre y apellidos

Search

Identificación

Search

Rol en la ficha

Todas

Rango fecha registro

01/05/2021 31/05/2021

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingre
1000604050cc	MARIA PAULA MEDRANO RE…	paula.restrepo.210802@g…	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021
1002735869ti	ANGIE SALINAS HERNANDEZ	tatianasalinas1810@gmai…	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1003150769ti	YULIANA SATIZABAL ÑAÑEZ	yulianasatizabal5@gmail.…	Aprendiz	Formación	8	18/05/2021
1006455441ti	MICHETL DAYANNA BARRER…	dayanamichelbarreramuril…	Aprendiz	Cancelado		
1007229500cc	CARLOS ANDRES ROMERO …	chimorayo@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1012347365cc	FABIAN CAMILO LATORRE P…	fabiancamilolato88@gmai…	Aprendiz	Formación		
1012402539cc	JESUS ALBERTO PARADA AS…	chucho_j18@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1015402348cc	JOHANA CATHERINE ROJAS …	Jo_vis87@Hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1019022170cc	DEYSI LORENA MEDINA VEL…	Velasquez_085@hotmail.…	Aprendiz	Formación	7	19/05/2021
1020458498cc	BRAHIAM ALEJANDRO CARV…	alejandro1594@hotmail.c…	Aprendiz	Formación	7	14/05/2021
1020745246cc	SERGIO ALBERTO AREVALO …	acsergioa@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1020811193cc	HARRISON ENRIQUE LEMUS…	HARRISON1529@HOTM…	Aprendiz	Formación		
1023960336cc	ESTEFANY PAOLA CHAPARR…	paotek@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	15/05/2021
1024532456cc	ANGIE ESTEFANIA MORE MA…	anesmoma92@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1026596424cc	KAREN LORENA MARTINEZ …	karendt.s.p.16@hotmail.c…	Aprendiz	Formación	7	14/05/2021
1030691619cc	SAIDA JASBLEIDY CASTIBLA…	saidys2010@hotmail.com	Aprendiz	Formación	9	18/05/2021
1047371857cc	JOHANA PATRICIA PALACIO …	johanapalaciom@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1047429841cc	VANESA CAROLINA BALZAN …	vanjo15@gmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1048020162cc	CARLOS MARIO BENITEZ VA…	mario.b11061996@gmail.…	Aprendiz	Formación	4	18/05/2021
1048217281cc	LEIDY JOHANA BENITEZ VAL…	leidy_benitez08@hotmail.…	Aprendiz	Formación		
1052975907cc	LEIDYS NAVARRO ADIEZ	leidy-adiez@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1053861379cc	JUAN CAMILO AGUDELO MIL…	jcagudelo56@misena.edu…	Aprendiz	Formación		
1061691979cc	HECTOR IVAN MUÑOZ ALVEAR	hector11159@misena.edu…	Instructor	Sin estado		
1066186150cc	YURANIS ANDREA PEREZ F…	Yuranisperez9623f@gmai…	Aprendiz	Formación	2	13/05/2021
1071940888cc	ANYELA ASBLEIDY BRICEÑO…	asbleidy1993@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	14/05/2021
1073697216cc	DARNEL ANCIZAR SOTO BE…	sotodarnel8@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	14/05/2021
1075297163cc	JHON FERNANDO CAMARG…	yonicamargo96@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	14/05/2021
1079390423cc	MAIDY YULIED ROJAS YACU…	maidyrojasy@gmail.com	Aprendiz	Formación	4	17/05/2021
1081399940cc	ELIANA MERCEDES ALVIRA J…	elianalvira@hotmail.es	Aprendiz	Formación	9	19/05/2021
1082959326cc	JAIRO ANDRES PARDO FON…	jairo.pardof@hotmail.com	Aprendiz	Formación	1	02/05/2021
1085284029cc	WILMER ALEXANDER RIASC…	wilmerriascosts@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ M…	jennyordonezmu@gmail.c…	Instructor	Sin estado	14	18/05/2021
1090177402cc	JULIAN MAURICIO ESCALAN…	marisola0493@hotmail.com	Aprendiz	Retiro voluntario		
1096223936cc	LILIANA TERESA REY OSORIO	lilianarey_0109@hotmail.…	Aprendiz	Formación		
1098760578cc	JHONNATAN ALEXIS JEREZ …	tokiohod@hotmail.com	Aprendiz	Formación	3	19/05/2021
1123329064cc	TITO YAKSON MORILLO PEÑA	titomorillo@gmail.com	Aprendiz	Formación	7	19/05/2021
1143137420cc	LUIS ELIECER MIRANDA PER…	luemirpe@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1143969514cc	ANA BEIBA GEMBUEL FERN…	anita.1994teamo@gmail.…	Aprendiz	Formación	4	14/05/2021
1152446481cc	SEBASTIAN EDUARDO MUÑ…	sebas.tinho@hotmail.com	Aprendiz	Formación	7	19/05/2021
1152705960cc	CARLOS ALBERTO ZAPATA …	carlitoxmarin1970@hotm…	Aprendiz	Cancelado		
12994084cc	JESUS ALVEIRO PINTA PINTA	japinta4@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	6	19/05/2021
25272710cc	SONIA YANET BETANCOURT …	soniabetsa@hotmail.com	Instructor	Sin estado		
25278399cc	ADRIANA GUZMAN RESTREPO	adrianagr@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
25281693cc	PAOLA ANDREA NARVAEZ U…	narvaezandreita@gmail.c…	Instructor	Sin estado		
26638124cc	BARBARA BUSTOS MORENO	barbara.bustos@armada.…	Aprendiz	Formación	13	19/05/2021
31432960cc	NATALIA TOBON RESTREPO	natore1983@gmail.com	Aprendiz	Formación		
34318918cc	AURA PAOLA ANDRADE AYALA	paolaandr@gmail.com	Instructor	Sin estado		
34563325cc	CARMEN ALICIA CAMPO	carmen_a@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
34569308cc	MARIA EUGENIA SOLARTE	mariaesolarte@misena.e…	Instructor	Sin estado		
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS …	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	16	19/05/2021

Regresar

Registro de ingresos

Fecha de actualización

20/05/2021 7:58:23 a.m.

Nombre y apellidos: Search

Identificación: Search

Rol en la ficha: Todas

Rango fecha registro: 01/05/2021 31/05/2021

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingreso
1000329703cc	DANIELA LEYTON RICO	dannyleyton@hotmail.es	Aprendiz	Formación	11	17/05/2021
1000444773cc	LAURA SANCHEZ	laurasanchezd2001@gm…	Aprendiz	Formación		
1001185241ti	ANDREA KATERIN CRUZ PA…	andreakaterincruz@hotm…	Aprendiz	Formación		
1001710388cc	ANGELA LOPEZ SANIN	anyelasanin@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1001872291cc	ERIKA PATRICIA OROZCO FE…	erikapatricia2000@outloo…	Aprendiz	Formación	10	17/05/2021
1012357226cc	ELIANA KATHERINE MONRO…	ekms_15@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1012386784cc	ANGIE KATHERINE RIVERA …	angierivera3392@hotmail…	Aprendiz	Formación	7	18/05/2021
1014194640cc	EDUIN ORLANDO BERNAL M…	eduin880404@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1014282357cc	JESICA DAYANA CHAVARO Z…	jesicachz01@gmail.com	Aprendiz	Formación	13	19/05/2021
1015400968cc	MARGARITA ROSA PONCE R…	margarithapponce@gmail…	Aprendiz	Cancelado		
1015410407cc	JORGE IVAN MORALES CON…	shacra_89@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	14/05/2021
1015439170cc	LAURA CATHERINE PEDRAZ…	catemot196@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1016060912cc	LUZ YANETH PAEZ CAMACHO	Y.PAEZ2407@GMAIL.COM	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1019028151cc	LILIANA MARCELA GOMEZ M…	marceg617@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1020804763cc	STEPHANY ARDILA ROJAS	estefa.543@hotmail.com	Aprendiz	Formación	3	17/05/2021
1030562842cc	DAVID STEVEN URBANO MO…	green.147@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1030665685cc	JUAN SEBASTIAN PARRA GO…	djas09@live.com	Aprendiz	Formación		
1037577432cc	ANDRES URIBE OSSA	andres01011987@gmail.…	Aprendiz	Cancelado		
1042093931cc	JUAN PABLO HERNANDEZ A…	juju_elc@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	19/05/2021
1047495002cc	JORGE ENRIQUE TORRES VI…	jtorresvilladiego@gmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1049930776cc	DIEGO ALFONSO LOBO JULIO	diazdiegojulio15@outlook…	Aprendiz	Formación		
1053341889cc	NAYLA YURANY ROCHA GAL…	naylarocha10@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1057410836cc	LUIS EDUARDO ALEJANDRO…	avindustriassas@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	18/05/2021
1061691979cc	HECTOR IVAN MUÑOZ ALVEAR	hector11159@misena.edu…	Instructor	Sin estado		
1069260208cc	BRILLIT KAROLINA VARGAS …	bkarito8812@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1069750611cc	CAROLINA ROMERO VARGAS	caro.romerito95@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	15/05/2021
1070948069cc	MICHAEL RODRIGUEZ CRIST…	rmichael1987@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1073694041cc	CRISTIAN ANDRES DIAZ SEP…	andres3108aj@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	19/05/2021
1073818942cc	YONELIS ESTHER MARTINE…	yoesmaga11@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
1075299608cc	NANCY ALEJANDRA VARGAS…	nancyalejandravargas@h…	Aprendiz	Formación		
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ M…	jennyordonezmu@gmail.c…	Instructor	Sin estado	14	18/05/2021
1090411266cc	ANNIE YOLID DIAZ BALAGUE…	anniediaz23@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	01/05/2021
1098795383cc	JHON FREDY CAICEDO LOZ…	jfcljhoncaicedojfcl@hotma…	Aprendiz	Cancelado		
1102871006cc	ANDREA CAROLINA RODRIG…	andreacrodriguezp@hotm…	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1130596131cc	DAVID ALEXANDER OLIVER…	daoliveros87@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1193099889cc	MARIA CAMILA ORREGO RA…	cami202orrego@gmail.com	Aprendiz	Formación	12	19/05/2021
14639718cc	ANDRES MESIAS GUAPACH…	andresdokko@gmail.com	Aprendiz	Formación		
14704869cc	CARLOS ARTURO CORTES …	carlo-artur@hotmail.com	Aprendiz	Formación	5	16/05/2021
25272710cc	SONIA YANET BETANCOURT …	soniabetsa@hotmail.com	Instructor	Sin estado	1	07/05/2021
25281693cc	PAOLA ANDREA NARVAEZ U…	narvaezandreita@gmail.c…	Instructor	Sin estado		
34318918cc	AURA PAOLA ANDRADE AYALA	paolaandr@gmail.com	Instructor	Sin estado		
34563325cc	CARMEN ALICIA CAMPO	carmen_a@misena.edu.co	Instructor	Sin estado		
34569308cc	MARIA EUGENIA SOLARTE	mariaesolarte@misena.e…	Instructor	Sin estado		
34570882cc	NOHORA JULIETA BOLAÑOS …	julieticabolanos@gmail.com	Instructor	Sin estado	14	19/05/2021
4437513cc	DANIEL GRISALES MAHECHA	grisales06_@hotmail.com	Aprendiz	Cancelado		
4516612cc	NESTOR MAURICIO OCHOA …	nextor20@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	19/05/2021
52617278cc	GLORIA SILVA RISCANEVO	glori-951@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
52814548cc	JEINY JOHANA PACHON IZQ…	johanajpachoni@hotmail.…	Aprendiz	Formación	3	19/05/2021
52990341cc	ANA LUCIA NARANJO INFANTE	analuzia28@gmail.com	Aprendiz	Formación	6	17/05/2021
72346979cc	JONATHAN IGNACIO MARTIN…	jimq09@hotmail.com	Aprendiz	Formación	8	17/05/2021

Regresar

Registro de ingresos

Fecha de actualización
20/05/2021 7:58:23 a.m.

Nombre y apellidos: Search

Identificación: Search

Rol en la ficha: Todas

Rango fecha registro: 01/05/2021 31/05/2021

Identificación	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Rol	Estado	Total días que ingresó	Último ingre
1000579580cc	ANGIE CATALINA LOPEZ NAV…	lopezcatalina559@gmail.…	Aprendiz	Formación	1	01/05/2021
1001978071ti	JUAN DIEGO MUÑOZ HERNA…	juandiegomunozhernande…	Aprendiz	Formación	2	05/05/2021
1002430247ti	ENDIS PAOLA BELTRAN CON…	epbeltran7@misena.edu.co	Aprendiz	Formación	1	07/05/2021
1002468613ti	YESSICA PATRICIA CASTELL…	jessycapatriciacc@gmail.…	Aprendiz	Formación		
1003380204cc	ALDAMIR JOSE OROZCO GU…	aldamirjoseorozco6@gm…	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1005448399cc	HÉCTOR ALEJANDRO SARMI…	sarmientoalejandro218@…	Aprendiz	Formación	10	18/05/2021
1005968773ti	MARIAN ALEXANDRA MARIN …	alexamarin1418@gmail.c…	Aprendiz	Formación	8	19/05/2021
1006451886cc	VIVIANA ANDREA GOMEZ CA…	Vivianaandrea552@gmail…	Aprendiz	Formación	9	19/05/2021
1006887974cc	LEIDER ANTONIO HERNAND…	leiderhr2001@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	19/05/2021
1007882500cc	MARY DANIELA MARQUINEZ …	marquinezbravomarydani…	Aprendiz	Formación	4	05/05/2021
1013637252cc	ANDRES FELIPE CARDENAS…	Andresf.cardenasd@gmai…	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1018442220cc	SONIA ESPERANZA BENITEZ…	sonibehe03@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	14/05/2021
1020427678cc	PAOLA ANDREA PUERTA MEJIA	ola-29@hotmail.com	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1022940449cc	YEIMY CONSTANZA QUIROG…	yeimy2987@hotmail.com	Aprendiz	Formación	9	19/05/2021
1024509771cc	JULIAN DAVID MORALES MA…	julian9014@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1024550485cc	JHONNY STEVEN SANCHEZ …	jhonny066@hotmail.com	Aprendiz	Formación	4	16/05/2021
1031641238ti	HEIDY VALENTINA AVILA JIM…	valentina131126@gmail.c…	Aprendiz	Formación	13	19/05/2021
1032462886cc	JULIAN DAVID CHACON MORA	juliancho1032.jdcm@gma…	Aprendiz	Formación	5	14/05/2021
1036967572cc	DIEGO ANDRES ORTIZ CLAV…	asortiz83@gmail.com	Aprendiz	Formación		
1042241203ti	VALERIA NAVARRO GRANADO	vnavarrogranado@gmail.…	Aprendiz	Formación	8	18/05/2021
1045500739cc	GINA MILENA JULIO CASAS	yimijulio@gmail.com	Aprendiz	Formación	9	16/05/2021
1045754301cc	AURYS VANESSA ALVARADO…	aurysvanessa@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	15/05/2021
1047459132cc	CHRISTIAN CERVANTES RO…	cristian.r10.t@hotmail.com	Aprendiz	Formación		
1047482280cc	SAIR ALEXANDER ARRIETA …	94.sairarrieta@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021
1047495678cc	PATRICIA ESTHER SANCHEZ…	patiisanchez_16@hotmail…	Aprendiz	Formación	5	14/05/2021
1053664674cc	NANCY ADELAYDA ROJAS GIL	naadrogi@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	18/05/2021
1070923186cc	DAVID SANTIAGO NARANJO …	davidnaranjo415@hotmai…	Aprendiz	Formación	10	17/05/2021
1073513802cc	OSCAR DANIEL TIBAMBRE M…	Dinelnac@gmail.com	Aprendiz	Formación	5	17/05/2021
1073515848cc	KAREN VANNESSA BERNAL …	vane.88@live.com.ar	Aprendiz	Formación		
1079941494cc	DAYANA CAROLINA PEREZ C…	dannaperezc03@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1082981976cc	GABRIELA BEDOYA SANCHEZ	gabri-ellau@hotmail.com	Aprendiz	Formación	6	19/05/2021
1085289573cc	JENNY EMILCE ORDOÑEZ M…	jennyordonezmu@gmail.c…	Instructor	Sin estado	15	19/05/2021
1089720659cc	TATIANA CAROLINA ORREG…	carolina021078@hotmail.…	Aprendiz	Formación		
1098725572cc	CARLOS EDUARDO SIACHO…	carlos-ed1208@hotmail.c…	Aprendiz	Formación	7	19/05/2021
1102794442cc	CLAUDIA PATRICIA DIAZ ALE…	patriruz1209@gmail.com	Aprendiz	Formación	1	03/05/2021
1102873981cc	YASTELI ISABEL OROZCO C…	yaste-096@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	16/05/2021
1109491191cc	AIDE YOANA RICARDO GOMEZ	johanaricardo@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	18/05/2021
1112477085cc	NAZLY ERNESTINA CARDEN…	Nazcardenas19@gmail.com	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021
1113535441cc	MANUEL HERNANDO MORA …	mhmora0@misena.edu.co	Aprendiz	Retiro voluntario		
1113537183cc	KIMBERLY TATIANA GRISALE…	kimberlygrisales@gmail.c…	Aprendiz	Retiro voluntario		
1116277806cc	ENOC JUAN PABLO TAUTIVA …	juanddlpablo11@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	18/05/2021
1117532087cc	LUZ ADRIANA HINCAPIE CAS…	point_adri@hotmail.com	Aprendiz	Formación	1	14/05/2021
1118286348cc	YINA MARCELA PERLAZA RU…	ympr-latin@hotmail.com	Aprendiz	Formación	5	18/05/2021
1120365466cc	JEFFERSON ALEXANDER LE…	Jaleonp04@gmail.com	Aprendiz	Formación	3	07/05/2021
1121914838cc	ANGIE DANIELA MORENO G…	stivenmoreno1115@gmail…	Aprendiz	Formación		
1127070362ti	SARA MICHELL RODRIGUEZ …	sararodriguez050916@g…	Aprendiz	Formación	5	16/05/2021
1128048734cc	DANIEL LEONARDO BOSQU…	danielbosquez86@hotmai…	Aprendiz	Formación	10	17/05/2021
1143134406cc	VICTOR EZEQUIEL CORTES …	vikingocortes1@hotmail.c…	Aprendiz	Formación		
1143151133cc	ZULLYBETH CORTES RUEDA	zulco1995@gmail.com	Aprendiz	Formación	10	19/05/2021
1143371033cc	AURA MILENA OVIEDO MAY…	Auramayoral@hotmail.com	Aprendiz	Formación	11	19/05/2021