GC-F-004v.05

El empleo es de todos | Mintrabajo

Sesión: Fase Planeación
Actividad de aprendizaje 7, evidencia 3, 4

CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDIO

@SENAcomunica www.sena.edu.co

Consejos para el manejo del curso



Antes de iniciar el desarrollo de las evidencias dispuestas por cada actividad del programa formativo, **le sugerimos seguir la siguiente metodología de estudio**:



Descargue y lea TODO el material de estudio y documentos de apoyo disponibles para cada el desarrollo de cada evidencia de aprendizaje.



Descargue y lea la **Guía de Aprendizaje** respectiva para el desarrollo de cada evidencia de aprendizaje a desarrollar, Ej. Deseo realizar la Evidencia 1 de la Actividad de Proyecto N°1, debo entonces descargar la Guía de Aprendizaje de la Actividad de Proyecto N°1.



Participe y/o escuche la grabación de la Sesión en Línea semanal del instructor donde él orienta el desarrollo de las actividades semanales, y solucione sus inquietudes.



Una vez desarrolladas las actividades suba el archivo con la solución en el link dispuesto en plataforma para ello. (Verifique el archivo antes de cargarlo para evitar emitir juicios valorativos sobre un archivo incorrecto).

Agradecemos seguir las indicaciones suministradas en correos, anuncios, sesiones en línea y en las guías de aprendizaje para su orientación permanente en el curso.


Factores para determinar el perfil de los clientes
Perfil demográfico
Persona natural
Nacionalidad.
Residencia / estrato social.
Raza / genero.
Edad.
Estado civil.
Nivel educativo.
Ocupación.
Ingresos.
Religión.
Persona jurídica
Ubicación geográfica.
Tamaño.
Utilidades anuales.
Número de sucursales.
Número de empleados.
Tipo de empresa.
Antigüedad.
Perfil socio-gráfico
Valores
Apariencia.
Deseo de crecimiento socio-económico.
Nivel de responsabilidad.
Preferencias en cuanto a entretenimiento.
Intereses personales.
Estilo de vida.
Características de su generación.
Perfil comportamental
Patrones de uso productos
Sensibilidad al precio.
Lealtad hacia una marca.
Beneficios buscados.
Frecuencia de compra.
Horarios de compra.
Hábitos de compra.
Razones de compra.
Cantidad de compra.
Sitios preferidos para comparar.
Tiempo que gasta en la actividad de compra.
Reacción hacia la publicidad
Persona natural
Visión del entorno.
Tradición familiar.
Influencias externas.
Nivel de tecnología.
Tipo de trabajador.
Persona natural
Estado de negocio.
Nivel de innovación.
Relación intraempresarial.
Tipos de alianzas.
Responsabilidad con la sociedad.
Productos o servicios que ofrecen.

Fuente: SENA


TIPOS DE PROVEEDORES
Proveedores de productos
• Proporcionan un artículo o producto y que tiene un valor monetario, además satisfacen una necesidad tangible del mercado.
Proveedores de servicios
• Son quienes los distribuyen los servicios. Todos los servicios son intangibles, pero se necesita la confluencia de otros tangibles para poder producirlos.
Proveedores de recursos
• Satisfacen las necesidades de fuentes de carácter económico de una empresa, básicamente de créditos, socios o capital.

Actividad de aprendizaje 7

Evidencia 3: Informe "Identificación de las tecnologías de la información"

Para una empresa es necesario contar con herramientas que permitan administrar de manera efectiva el flujo de información dentro de cada uno de los eslabones de la cadena de producción y abastecimiento. Por ende, en esta evidencia debe elaborar un informe acerca de las plataformas informáticas requeridas por una empresa para el manejo de clientes, eslabones de la cadena, datos, procesos y usuarios. En el informe debe determinar el software necesario para cubrir las necesidades de la empresa, incluyendo software de simulación.

Elabore esta evidencia considerando lo siguiente:

a. Continuando con el caso de la empresa utilizada en las evidencias 1 y 2 de esta guía de aprendizaje, relacione nuevamente las áreas de la empresa, los procesos y su relación con el flujo de información. Tomar información de: Punto C, Ev.1 y Punto 2, Ev.2.

b. Después de lo anterior, identifique las necesidades presentes en los sistemas de información de la empresa, teniendo en cuenta la estrategia organizacional.

c. Indique qué software o tecnologías de la información servirían como apoyo en cada una de las áreas de la empresa y establezca la respectiva plataforma informática a utilizar.

d. Realice una descripción detallada sobre la funcionalidad de cada software propuesto, justificando su selección.

Ahora, basado en los datos obtenidos tras el desarrollo de los ítems anteriormente descritos, proceda con la elaboración del informe solicitado para la evidencia. Para esto, debe analizar e incluir la información obtenida en los puntos previamente desarrollados y luego detallar de forma específica la manera como la plataforma informática escogida puede aportar al mejoramiento de los procesos desarrollados en cada una de las áreas de la empresa, incluyendo los eslabones de la cadena, el tratamiento de datos y manejo de clientes. Finalmente indique cómo estas mejoras pueden incidir en el desarrollo del plan maestro de logística internacional.

Guía de Aprendizaje AA7- Explicación Ev 3: (Pág. 7-8)

Tabla 1. Tabla Resumen.

PROCESOS	a ¿Cómo es el flujo de información interna y externa del proceso?	b ¿Qué necesidades o problemas tiene el proceso referentes a Sistemas de información?	c Software o Tecnología de la Información que va satisfacer esta necesidad?	d Descripción de la funcionalidad o beneficios del Software propuesto.
LOGÍSTICA Aprovisionamiento, Producción, Distribución - Transporte Inventarios).		**1.Inventarios:** Desconocimiento de la cantidad exacta y real de inventario en CEDI. **2. Transporte:**	**1.Software DLx RedPrairie 2. Microsoft Office-Excel.**	1.Herramienta que permite mejorar la productividad, mejorar organización CEDI, determinar la cantidad exacta y en tiempo real del nivel de inventario, etc.
Tratamiento de Datos		Cómo se observa en el ejemplo guía este software contribuye a solucionar el problema presentado o detectado.		
Manejo o Gestión de Clientes				

CONTENIDO DEL INFORME, Evidencia 3: Informe "Identificación de las tecnologías de la información":

1. Portada.
2. Tabla de Contenido.
3. Respuesta en prosa y especifica de los 4 puntos solicitados. (Contenido Mínimo 2 hojas)
4. Desarrollo de la Tabla 1. Resumen.
5. Conclusiones (*Responda: ¿Cómo estás mejoras que usted propone en el informe van a incidir en el buen desarrollo del Plan Maestro de Logística Internacional?).*
6. Cibergrafía o Bibliografía

Instrumento de Evaluación de la EVIDENCIA 3.

Informe "Identificación de las tecnologías de la información".

Entrega INDIVIDUAL, en formato Word institucional SENA).

Cuerpo del instrumento				
No.	Indicadores / factores a evaluar	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	Identificó las necesidades presentes en los sistemas de información de la empresa, teniendo en cuenta la estrategia organizacional.	Punto **b.**		
2	Indicó el software o tecnología de la información que requiere como apoyo en cada una de las áreas de la empresa.	Punto **c.**		
3	Estableció la plataforma informática requerida por la empresa.	Punto **c.**		
4	Describió la funcionalidad del software propuesto, justificando su elección.	Punto **d.**		
5	Elaboró un informe sobre plataformas informáticas utilizadas por empresas en el manejo de clientes, eslabones de la cadena, datos, procesos y usuarios.	Punto **a, b, c, d.**		
6	Envió el informe a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			

Evidencia 4: Propuesta "Caso pio pio y más pio"

Al desarrollar procesos efectivos dentro del sector de la gestión logística, es importante diagnosticar las fallas y errores que pueden entorpecer el correcto funcionamiento de la empresa. Frente a lo anterior, debe elaborar una propuesta para la solución de problemas en una empresa, para ello, se debe analizar el caso "Un día en pio pio y más pio", el cual se describe más adelante.

Para la propuesta debe:

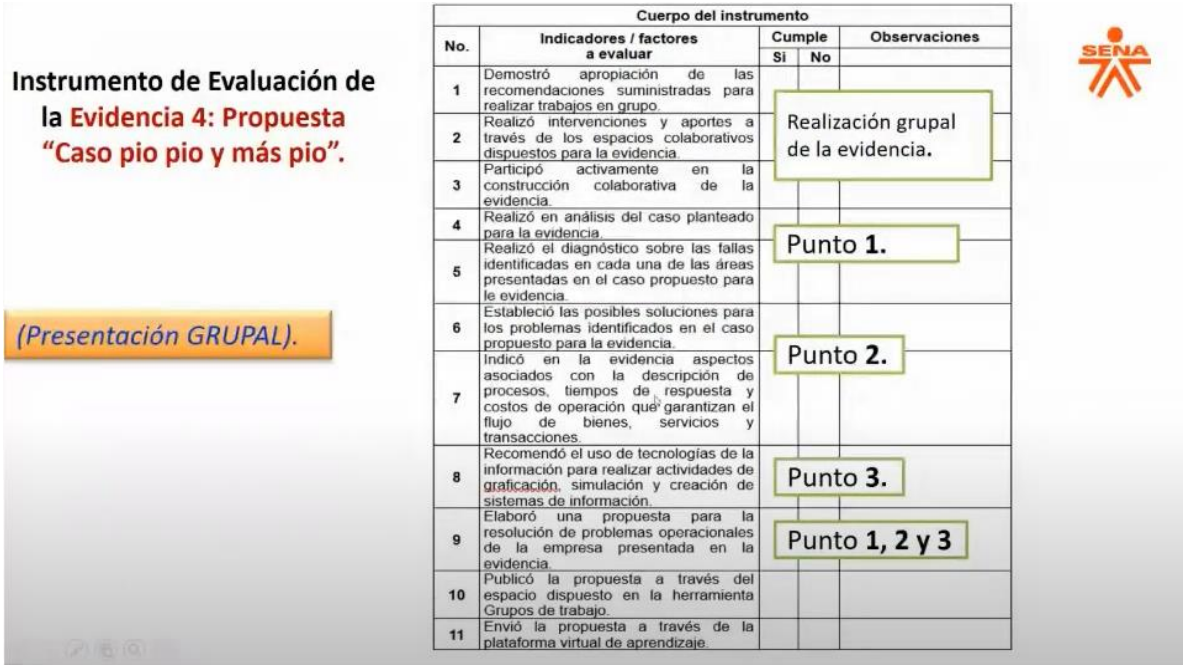
1. Efectuar un diagnóstico acerca de las fallas presentes en cada una de las áreas mostradas en el caso propuesto para la evidencia.
2. Establecer las posibles soluciones para los problemas identificados, contemplando:
   - 2.1 La descripción de los procesos.
   - 2.2 Tiempos de respuesta requeridos por los clientes internos y externos.
   - 2.3 Costos asociados con la operación, que garanticen el flujo de bienes, servicios y transacciones.
3. Recomendar el uso de tecnologías de la información para actividades de graficación, simulación y creación de sistemas de información, con la respectiva descripción del software o sistemas empleados.

Una vez cuente con todo lo anterior, realice la propuesta a través de los espacios de trabajo colaborativo dispuestos para la evidencia y al final consolide la información en un documento para ser enviado al instructor.

Es necesario que cada integrante reconozca cómo funcionan los grupos de trabajo, por eso previamente debe hacer lectura del documento "Guía para una participación exitosa en un grupo de trabajo", que está disponible en el material complementario de esta actividad de aprendizaje.

Contenido de la Propuesta
Caso: Pio pio y más pio

1. Portada
2. Tabla e Contenido
3. Respuesta especifica a los tres puntos solicitados. Puede incluir lluvia de ideas o espina de pescado.
4. Desarrollo de la Tabla Resumen Diagnostico y propuesta caso Pio, pio y mas pio.
5. Conclusiones
6. Cibergrafía o Bibliografía.



https://youtu.be/kZqEsrO586o

El empleo es de todos | Mintrabajo

Sesión: Fase Planeación
Actividad de aprendizaje 7, evidencia 5

SENA

CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDIO

@SENAcomunica www.sena.edu.co



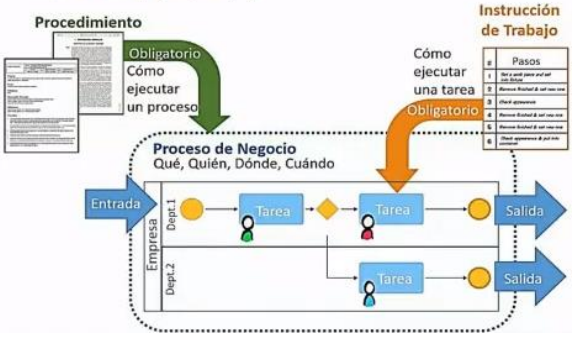
https://www.youtube.com/watch?v=SW8u2cRvqTY&t=2s

PROCESO Vs PROCEDIMIENTO

Es importante tener en cuenta que los procesos y los procedimientos están íntimamente relacionados.

Mientras el proceso implica transformación, el procedimiento supone pasos o instrucciones, por medio de las cuales se lleva a cabo dicha transformación. Es decir:

> El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos como sean necesarios. La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es un método de trabajo diseñado para transformar los insumos en resultados. (Iñiguez, 2014, p.8)



MANUAL

Permiten determinar cómo operar un proceso.

2. Manuales de procesos y procedimientos

Los manuales en una compañía permiten determinar normas, políticas y procesos importantes de todo tipo para la compañía, que pueden ser usados y estar disponibles en cualquier momento para verificar qué hacer en algún caso o para que un proceso se encuentre documentado.

Los manuales de procedimientos son fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, además sirven de apoyo para la capacitación del personal, ya que facilitan al interior de cada área la integración de las distintas unidades administrativas a través del flujo de información, asimismo, permiten a cualquier usuario interno y externo el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que realizan en la empresa.

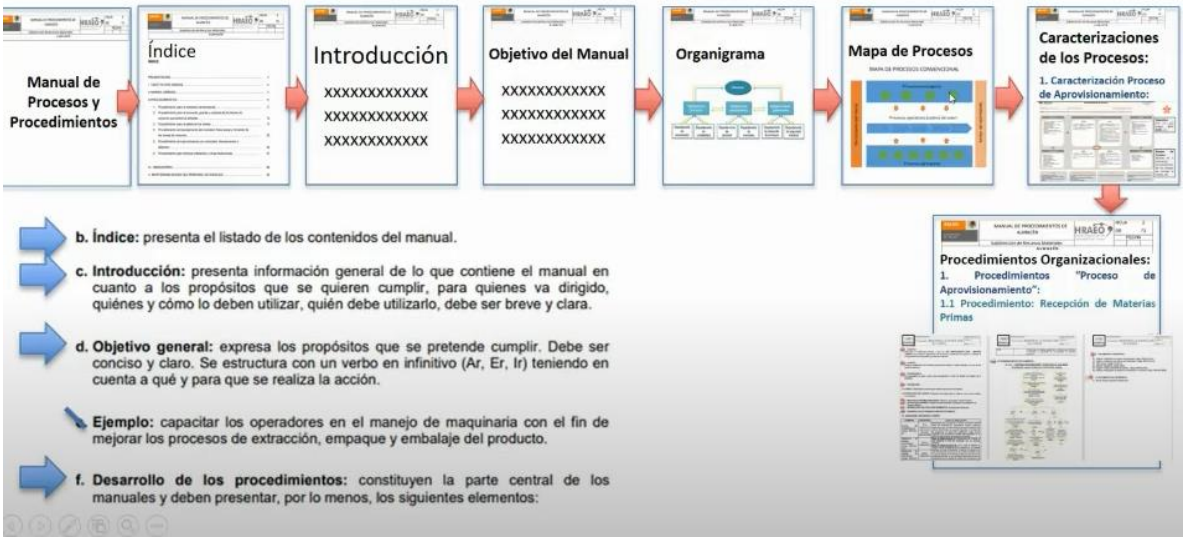


El objetivo de esta evidencia es que el aprendiz reconozca:

- La estructura o contenido de un Manual de Procesos y Procedimientos, y
- La estructura o contenido de un Procedimiento de un proceso en una organización.

Cuerpo del documento en entregar como Ev.5: Manual de Procesos y Procedimientos –

Trabajar esta evidencia en la empresa que el aprendiz esta realizando las evidencias de la Tecnología.



Instrumento de Evaluación de la EVIDENCIA 5.

Manual "Procesos y procedimientos logísticos".

El aprendiz decide si la presenta INDIVIDUAL o GRUPAL, en formato Word institucional SENA).

Cuerpo del instrumento				
No.	Indicadores / factores a evaluar	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	Utilizó la información de las áreas de la empresa expuestas en la Evidencia 1: Presentación "Caracterización de la empresa".			
2	Utilizó la información de los subprocesos de la empresa mencionados en la Evidencia 1: Presentación "Caracterización de la empresa".			Punto a.
3	Elaboró un diagrama de flujo sobre el proceso escogido de la empresa según las técnicas y métodos de programación y las herramientas de control involucradas en el proceso.			Punto b.
4	Planteó el diseño del manual de procesos y procedimientos, contemplando los servicios, costos, espacios, factores internos y externos y tecnologías de la información involucradas.			Punto **c.**
5	Elaboró el perfil del manual de procesos y procedimientos, de acuerdo con las indicaciones suministradas en el material de formación.			Punto **d.**
6	Elaboró el manual de procesos y procedimientos, incluyendo la información obtenida del desarrollo de cada uno de los ítems de la evidencia.			Punto **a, b, c, d.**
7	Envió el manual a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			

https://youtu.be/kZqEsrO586o

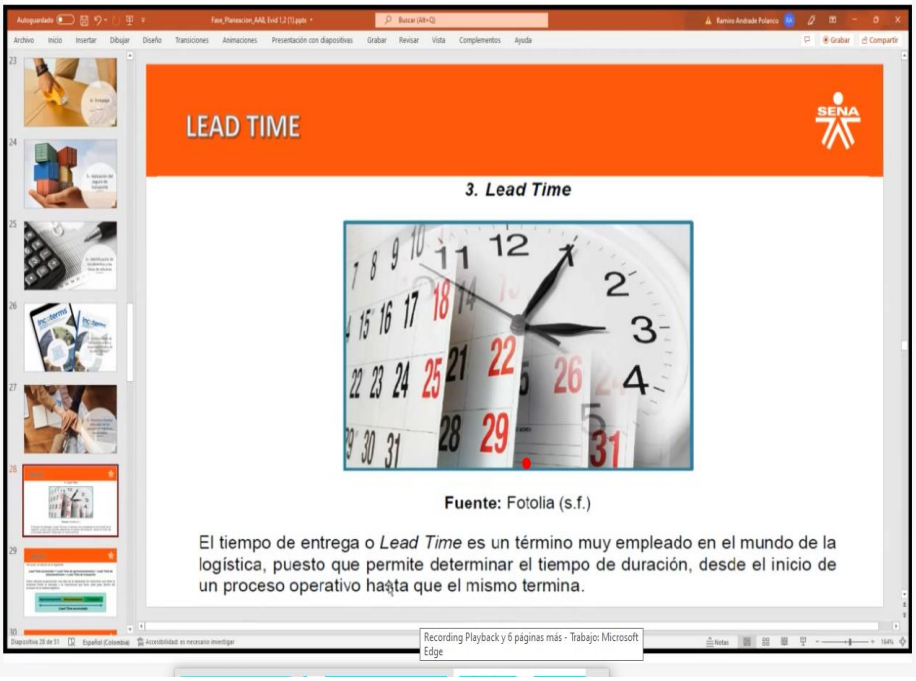
El empleo es de todos | Mintrabajo

Sesión: Fase Planeación
Actividad de aprendizaje 8, evidencia 1,2

CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUINDIO

SENA

@SENAcomunica www.sena.edu.co



JOHANNA MILENA VARGAS:yo profe

José Tovar: Esta Claro para mi

JOHANNA MILENA VARGAS:ok Gracias

JOHANNA MILENA VARGAS:si señor

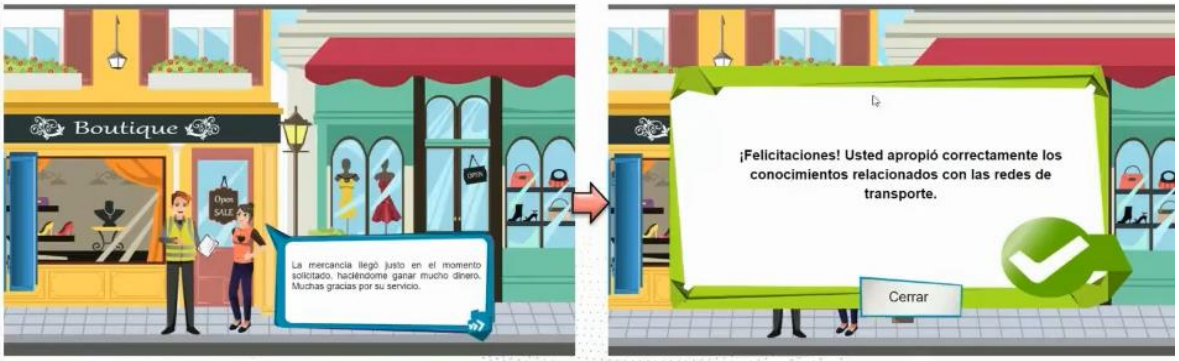
JOHANNA MILENA VARGAS:profe

RAMIRO:https://www.youtube.com/watch?v=s4-wwPBKdxg

RAMIRO:https://www.youtube.com/watch?v=Q2h0msSrG3s

"De las 5 preguntas que se le realizaran en la actividad interactiva sólo podrá equivocarse en 1 de ellas, para lograr su aprobación".

PANTALLAZOS DE FINALIZACIÓN DE LA EVIDENCIA



Actividad de aprendizaje 8

Evidencia 2: Taller "*Lead Time* aplicado"

Transportar determinada mercancía sin contratiempos es muestra de la efectividad de los procesos establecidos por una empresa. En concordancia, en esta evidencia se debe identificar la ruta crítica para el transporte del producto escogido para el desarrollo de la Evidencia 5 Presentación "Logística para la distribución de un producto", perteneciente a la actividad de aprendizaje 2. (FASE ANÁLISIS) → En la AA2-Ev.6-Fase Análisis.

En el desarrollo la evidencia se deben identificar los tiempos de espera o *Lead Time* y calcular su total para todo el proceso de transporte de la mercancía.

Para esto realice lo siguiente:

A Considerando los lugares de origen y destino asignados para el producto escogido en la actividad de aprendizaje 2 diligencie el siguiente cuadro, registrando las características y factores a tener en cuenta en el cargue y descargue de dicha mercancía.

Tabla 1. Distribución física internacional

País de origen	Tránsito	País de destino
Exportación *(Indicar el origen del producto)*	Frontera *(Si la mercancía va de un país a otro indicar las escalas o cambios de transporte)*	Importación *(Indicar el destino del producto)*

Actores u Operadores logísticos y responsabilidades										
Vendedor *Exportador*	Transporte local	Agente de aduana	Embarcador	Terminal de carga	*Tránsito Frontera*	Terminal de carga	Agente de carga	Agente de aduana	Transito local	Comprador *Importador*

País de Origen: Especificar el nombre del país donde se encuentra ubicado el producto a exportar. Ej. Colombia-Bogotá (Cund.)

Tránsito:

Escalas y cambios de Transporte: De Cundinamarca a Bogotá (terrestre)
De Bogotá a Miami (Aéreo)

País Destino: Especificar el nombre del país hacia donde se enviará el producto a exportar. Ej. Miami-FL (USA.)

Investigar para desarrollar este punto:

Describir en cada cuadro respectivo **las responsabilidades de cada operador logístico**, no escribir 1 o 0 como se encuentran en evidencias subidas en internet.

B Una vez tenga la información anterior, diligencie la siguiente lista de chequeo, para tener en cuenta toda la información involucrada en el proceso y que pueda servir de apoyo para identificar el *Lead Time* aplicado al producto, desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.

Responda en los siguientes cuadros a las siguientes 8 preguntas:

Manejo de Carga - Lista de chequeo			
	Etapas del Plan de Ruta o itinerario de la carga.	Descripción	
1	Transporte	Definir el medio de transporte.	¿Cuál va ser el medio de transporte?
2	Ruta	Planear o conocer anticipadamente el itinerario de la carga, puerta a puerta.	**¿Especifique cuál va ser la ruta o itinerario del transito de la mercancía desde el origen hasta su destino?.** Ej. A que horas se carga, se descarga, a que horas llega, etc.
3	Clima	Conocer anticipadamente las condiciones climáticas a que será expuesta la carga.	¿A qué temperatura se transportará la carga?
4	Empaque	Definir el tipo de empaque más apropiado de acuerdo a los medios de transporte.	¿Defina el tipo de empaque requerido para la preservación del producto durante su transporte?
5	Apilamiento	Informar cómo se debe apilar la carga durante su transporte y bodegaje.	¿Defina que condición se requiere conocer de acuerdo a las características de la carga para apilar la mercancía y garantizar su preservación?. ¿Las cargas se pueden apilar unas encima de otras?.
6	Cargue / descargue	Informar el manejo de la carga, incluyendo cargue y descargue.	¿Nombre que equipos se requieren para el manejo de la carga?.
7	Aduana	Considerar las revisiones aduaneras que implica abrir y cerrar los empaques.	¿Existirá rompimiento de los sellos o cintas de seguridad de la carga durante revisiones aduaneras?.
8	Marcas	Incluir información general de la carga en el idioma del país de destino.	¿Qué tipo de marcas tendrá la carga que identifiquen origen, destino, peso, dimensiones, naturaleza del producto y/o cuidado durante la manipulación de la mercancía (símbolos o pictogramas) en el idioma del país destino?.

C Ahora, escoja tres elementos de la lista de chequeo (relacionados con el Almacenamiento, del punto anterior aprovisionamiento, el transporte y el aprovisionamiento) y realice una simulación acerca de los inconvenientes que se pueden presentar al momento de realizar el proceso de cargue / descargue de la mercancía. Para esto diligencie la siguiente tabla (ver ejemplo en la primer a fila):

Tipo de ítem	Solicitud	Inconvenientes registrados	Tiempo de espera Para resolver inconvenientes
(Documentación)	*(Lista de embarque)*	*(Cantidades trocadas entre referencias, por lo cual debe cambiarse la lista)*	*(1 hora)*

EJEMPLO GUÍA, para su adecuado diligenciamiento.

D Una vez cuente con la información necesaria halle el *Lead Time* acumulado, utilizando cada uno de los *Lead Time* que están involucrados en el proceso (tabla anterior). Para esto utilice la siguiente fórmula:

***Lead Time* acumulado = *Lead Time* de aprovisionamiento + *Lead Time* de almacenamiento + *Lead Time* de transporte**

(Estrategias)

E Finalmente indique qué alternativas se pueden implementar para que los tiempos se cumplan con exactitud, además de las herramientas tecnológicas que utilizaría para manejar y controlar la información en tiempo real y así conocer si se presentan inconvenientes que atrasen el proceso.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta, el material complementario "Logística y distribución física Internacional: Clave en las operaciones de comercio exterior" perteneciente a esta actividad de aprendizaje.

EJEMPLO GUÍA:

Tipo de ítem	Solicitud	Inconvenientes registrados	Tiempo de espera Para resolver inconvenientes
(Aduana)			(130 min)
Cargue/descargue			(2h 30 min)
Empaque			(1h 30 min)

EJEMPLO PARA CALCULAR EL LEAD TIME TOTAL:

Lead Time acumulado = 130 min + 2 h 30 min + 1h 30 min

Lead time acumulado = 6h 10 min

Instrumento de Evaluación de la Evidencia 2: Taller "Lead Time Aplicado".

El aprendiz decide si la presenta INDIVIDUAL o GRUPAL).

Cuerpo del instrumento

No.	Indicadores / factores a evaluar	Cumple Si	Cumple No	Observaciones
1	Consideró el lugar de origen y destino para definir las características para el cargue y descargue del producto.			
2	Diligenció la tabla disponible en la evidencia con información asociada a las características y factores a tener en cuenta para el cargue y descargue del producto.			Punto **A.**
3	Diligenció la lista de chequeo para identificar el *Lead Time* aplicado al producto, desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.			Punto **B.**
4	Escogió tres elementos de la lista de chequeo para simular los inconvenientes que se pueden presentar en el proceso de cargue / descargue de la mercancía.			
5	Diligenció la tabla disponible en la evidencia para determinar los tiempos de espera presentes en el proceso de transporte.			Punto **C.**
6	Halló el *Lead Time* acumulado presente en el proceso de transporte del producto indicado en la evidencia.			Punto **D.**
7	Indicó las alternativas para que los tiempos de entrega del producto se cumplan con exactitud.			
8	Indicó las herramientas tecnológicas que pueden utilizarse para manejar y controlar la información del transporte del producto en tiempo real.			Punto **E.**
9	Envió el taller a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			

https://sena-bbb-cluster.eastus.cloudapp.azure.com/playback/presentation/2.0/playback.html?meetingId=e4f23a087623603d29b0ef729c636500ae18f208-1648250564320