GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 19

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 Evaluación.				
Actividad (es) del proyecto: Realizar el control a la ejecución del plan maestro de logística e introducir los correctivos necesarios de manera oportuna.	**Actividad (es) de aprendizaje:** Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos.	**Ambiente de formación escenario** LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	**Materiales de formación** **Devolutivo** (Herramienta – equipo).	**Consumible** (Unidades empleadas durante el programa).
Resultados de Aprendizaje: **210101004-01:** Valorar el desarrollo de los procesos logísticos periódicamente utilizando las técnicas de seguimiento y control que permitan verificar su cumplimiento frente a las actividades, tiempos y costos establecidos por la organización según el desempeño de la industria y la competencia nacional e internacional.			**Competencia:** **210101004:** Evaluar el resultado de los procesos según indicadores de gestión establecidos por la organización.	

210101004-02: Rediseñar los procesos logísticos apoyado por tecnologías de la información de acuerdo con los resultados de la evaluación, los indicadores de gestión y las exigencias del mercado. **210101004-03:** Realizar el seguimiento al desarrollo de los acuerdos entre las partes según los tipos de control, normas legales y comerciales y políticas establecidas definidas entre las partes teniendo en cuenta especificaciones e indicadores de gestión y su cumplimiento. **210101004-04:** Presentar informes de resultados de la verificación, actualización y retroalimentación del desarrollo de los acuerdos entre las partes según los requerimientos de los procesos y acciones de la competencia.	
210101005-03: Evaluar la gestión del talento humano a través de indicadores de gestión teniendo en cuenta el desarrollo de las funciones con relación a metas establecidas y tiempos gestión según niveles de rendimiento a partir de normas y procedimientos establecidos a nivel interno y externo.	**210101005:** Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
210101005-04: Analizar los resultados de la evaluación según metas organizacionales teniendo en cuenta las variables de gestión y áreas de rendimiento identificando las debilidades y fortalezas del talento humano según las técnicas establecidas.	
210101020-03: Evaluar la calidad de los procesos comerciales relacionados con los proveedores y clientes, canales de distribución y desarrollo del mercado según indicadores de gestión y valor agregado del	**210101020:** Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.

proceso, para el desarrollo de alianzas entre proveedores y clientes.	
210101035-02: Evaluar los procesos que generan valor en la cadena de abastecimiento en el desarrollo de las actividades logísticas mediante la aplicación de métodos y técnicas y el soporte tecnológico según la interacción de la cadena de abastecimiento.	**210101035:** Generar valor en la cadena de suministro de acuerdo con los objetivos y estrategias de los diferentes actores.
240201501-01: Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos. **240201501-07:** Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.	**240201501:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
240201502-06: Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	363 horas.

2. INTRODUCCIÓN

El diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados nacionales, no puede desarrollarse si no se definen los puntos críticos que se exigen y sin que se realice una evaluación de los resultados obtenidos, que puedan ser comparados con la misión, visión y política organizacional. Dicha evaluación en la gestión logística comercial permite la formulación de estrategias que conlleven a ser competitivos en un mundo globalizado.

No se puede dejar de lado la importancia de la gestión logística y el seguimiento que debe

realizarse a cada uno de los procesos, áreas y actores que intervienen en la cadena de abastecimiento, por lo cual es importante evaluar continuamente dichos procesos, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se pueden establecer planes de mejoramiento inmediatos que den respuesta a las necesidades generadas por las deficiencias del servicio.

Por lo anterior, es que durante el desarrollo de todo el programa de formación se han tratado temas relacionados con el comportamiento del mercado financiero, el establecimiento de los sistemas de distribución, redes de transporte, centros de distribución, presupuestos, manejo de la información, recursos humanos, procedimientos de importaciones y exportaciones desde la cadena logística, trazabilidad, documentación y otras actividades que hacen parte importante del diseño del plan maestro y de su elaboración, por lo tanto, en esta actividad de aprendizaje final se trabajará sobre la evaluación, resultado, y propuesta de planes de mejoramiento que contribuyen a que todo proceso logístico sea de clase mundial y totalmente competitivo dentro de la economía, nacional e internacional.

De igual manera, durante esta actividad de aprendizaje se orienta sobre los lineamientos que son importantes para realizar planes de mejoramiento basados en la evaluación encontrada dentro de cada proceso y que permitirán optimizar el plan maestro de la logística comercial. Por ello, es esencial conocer el idioma inglés al momento de realizar planes maestros, ya que de esta manera la información será trasmitida en esta lengua; es por esta razón que también se explicarán los tipos de expresiones más comunes como son las colocaciones, las preguntas con *Wh* y algunas figuras gramaticales de uso frecuente.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 363 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 “Seguimiento y evaluación a un plan maestro de logística comercial” y “*Logistics process improvement*”, 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 Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos; 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: La importancia de evaluar en las organizaciones**

  Hoy en día todas las organizaciones requieren evaluar permanentemente los procesos internos que permiten dar respuesta inmediata a las inconformidades presentadas por los clientes internos y externos, se debe tener en cuenta que no existen procesos perfectos, pero el objetivo es optimizarlos, utilizando para ello los planes de mejoramiento, tanto en lo referente al proceso como al recurso humano.

  No se puede desconocer, que a pocas personas les gusta ser evaluadas, sienten temor frente a los resultados que se pudieran encontrar, por pensar que con esto van a perder sus empleos, desconociendo que dentro de los objetivos de dichas evaluaciones a nivel organizacional se encuentra el lograr que los colaboradores se sientan a gusto en sus labores y puedan desarrollar mejor sus tareas con calidad y honestidad.

  Adicional, desde el punto de vista de los procesos, la evaluación se convierte en uno permanente y los planes de mejoramiento deben apuntar a los rediseños inmediatos de los mismos, para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales.

  De acuerdo a lo anterior se le invita a reflexionar sobre los siguientes interrogantes:

  - ¿Conoce algún tipo de evaluación en su lugar de trabajo? ¿Cuál?
  - ¿En el desarrollo de sus labores, le han realizado alguna evaluación? ¿De qué tipo?
  - ¿El resultado de la evaluación ha generado procesos de mejoramiento?
  - ¿Cómo se sintió durante el proceso?
  - ¿Considera importante realizar evaluación a los procesos de la organización?
  - ¿Sabe cómo se evalúa un proceso?
  - ¿Qué aspectos evaluaría en los procesos logísticos?
  - ¿Qué decisiones se tomaron en la empresa para mejorar los procesos?
  - ¿Conoce la importancia de los planes de mejoramiento?

Importante: en caso de no haber participado en la evaluación de los procesos, consulte a alguna persona conocida que si lo haya hecho, formúlele las preguntas y saque una conclusión.

Nota: este ejercicio es de carácter individual y tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje 19, por tal razón no es calificable.

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

- **Evidencia: Importancia de medir, evaluar, analizar y mejorar los procesos**

Cómo se ha reiterado a lo largo de este programa de formación es muy importante que las empresas de bienes y servicios, no sólo midan, evalúen, analicen y mejoren los procesos desde las propias tareas generadas de las actividades cotidianas, sino que también lo hagan a las personas involucradas directamente, lo cual concluye en la toma de decisiones sobre las estrategias que se deben adoptar para mejorar y optimizar sus procesos.

Por lo anterior, no se puede desconocer la importancia que genera la implementación de los sistemas de calidad que sirven como herramienta en la determinación de los planes de mejoramiento y toma de decisiones. Para conocer y/o profundizar más en estos temas se le invita a estudiar el material de formación “Seguimiento y evaluación a un plan maestro de logística comercial”, los materiales complementario asociados a esta actividad de aprendizaje y sus propias investigaciones, teniendo en cuenta lo siguiente:

Incluya la consulta de la Norma de calidad ISO 9001 versión 2015, la cual trabaja en los numerales del 6 al 10 lo referentes a planificación, soporte, operación, evaluación desempeño y mejora, utilizando para ello los estándares que a nivel mundial permiten compararse y ser más competitivos. Los temas son: en el numeral 6 la planificación de cambios y los aspectos a tener en cuenta. En el numeral 7, se encuentra el tema de soporte, que no es otra cosa que los recursos que deben estar presentes en los procesos, al interior de la organización y en los de la competencia, la comunicación y el manejo de la información. El numeral 8, trabaja el tema de la planificación y el control operacional aplicado a todo lo concerniente a los requerimientos y exigencias, de productos y servicios que se ofrecen desde su diseño, control, producción, trazabilidad y entrega. En el numeral 9, la evaluación del desempeño, con aspectos de servicio al cliente, auditorías y resultados de la evaluación y, para terminar, el numeral 10, trata todo lo relacionado con la mejora, por ejemplo, las no conformidades y la mejora

continua.

Tenga en cuenta que en el material complementario “Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015”, encontrará información concisa sobre los aspectos enumerados anteriormente.

Después de revisar, consultar y estudiar el material complementario, se invita a reflexionar sobre los siguientes planteamientos:

- ¿Es necesario ajustar los procesos de acuerdo a los resultados de las evaluaciones, la interpretación de los indicadores y el comportamiento del mercado?
- ¿Quiénes son las personas interesadas en conocer el resultado de las evaluaciones? ¿Para qué los utilizan?
- ¿Qué aspectos considera más importantes en el momento de aplicar la norma de calidad ISO 9001 versión 2015?
- ¿Cómo influye el valor agregado que se dé al producto y/o servicio en el cumplimiento de las metas organizacionales?
- ¿Qué aspectos del plan maestro considera que deben evaluarse y con qué frecuencia?

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: 25, 5 (D) y 20 (I).**

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: Evaluación “Seguimiento y mejoramiento del proceso logístico”**

  En todas las organizaciones empresariales existen actividades relacionadas con la planificación, la distribución y el control de los procesos logísticos, para garantizar el flujo de materiales, energía, dinero e información. Esto tiene el propósito de brindarle al

cliente bienes y servicios, con la calidad exigida y a costos competitivos en el mercado. Por tanto, la coordinación de las actividades asegura que estos flujos converjan para garantizar un alto nivel de servicio al cliente y la reducción de costos. Además, la distribución de tareas involucra a los diferentes actores que integran la red logística y que establecen relaciones con cada persona involucrada en el proceso, desde el proveedor hasta el consumidor.

Durante todo el proceso de aprendizaje es importante realizar evaluaciones que permitan determinar la adquisición de conocimientos por parte de quienes reciben esta enseñanza. Por ello, una vez estudiado el material de formación "Seguimiento y evaluación a un plan maestro de logística comercial" y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje, se le invita a contestar las preguntas de la evaluación correspondiente a esta evidencia que se encuentran en la plataforma.

La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas. Esta evaluación consta de 7 preguntas y su duración es de una hora. Recuerde que tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba, debe terminarla.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 1: Evaluación "Seguimiento y mejoramiento del proceso logístico". **Total horas: 4, 1 (D) y 3 (I).**

- **Evidencia 2: Foro "Medición del desempeño"**

  Anteriormente no era tan relevante realizar evaluación al personal que realizaba las diversas tareas en las compañías, pero esto ha cambiado con el tiempo; hoy en día juega un papel importante el recurso humano, su competencia, conocimiento, experiencia y habilidad para realizar las actividades y tareas propuestas que permiten a las organizaciones ser competitivas o simplemente salir del mercado.

  Por consiguiente para poder participar en este foro, es necesario consultar el ejemplo del formato de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), que encuentra el material complementario como "Formato EDL período de prueba CNSC" y/o buscar en la web alguno de los formatos que existen para la realización de la evaluación de desempeño. Tenga en cuenta que el formato seleccionado, debe ser descargado y diligenciado.

  Una vez diligenciado el formato, compártalo en el foro y conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué considera que debe realizarse la evaluación de desempeño al talento humano que hace parte del equipo del departamento logístico de una empresa?

2. ¿Qué aspectos considera que deberían ser tenidos en cuenta en la evaluación?

3. ¿En el desarrollo de sus labores, le han realizado alguna evaluación? ¿De qué tipo?

4. ¿El resultado de la evaluación ha generado procesos de mejoramiento? Justifique su respuesta.

5. ¿Cómo se sintió durante el proceso? Compare el resultado obtenido en la empresa y el del ejercicio.

6. ¿Cómo propondría un plan de mejoramiento para el personal? Imagine alguna situación.

Por último, 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 Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 2: Foro “Medición del desempeño”. **Total horas: 8, 2 (D) y 6 (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 3: Fase I, Análisis DOFA del entorno**

  Como se ha mencionado en anteriores actividades de aprendizaje, el plan maestro de logística comercial, es una herramienta administrativa que permite la integración, coordinación, colaboración y comunicación entre todas las áreas involucradas en el servicio al cliente, incorporando las mejores estrategias y tácticas para cada uno de los procesos internos de la empresa y aprovechando al máximo todos los recursos de ella.

  Importante: tenga en cuenta que el plan maestro se realizará a través de cuatro fases,

las cuales debe ir socializando con el instructor para ir corrigiendo lo que le solicite en cada una y que deberá tener en cuenta los conceptos de la **Evidencia: Importancia de medir, evaluar, analizar y mejorar los procesos,** perteneciente a esta guía de aprendizaje.

Para esta primera fase inicie con la construcción del plan maestro de logística, desarrollando la Fase I que corresponde al análisis del entorno DOFA. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:

1. Seleccione un caso empresarial hipotético o real, en donde se desarrollen operaciones logísticas. Justifique porqué seleccionó el caso.

2. Realice un análisis situacional haciendo uso de la técnica FODA. Este análisis comprenderá en forma clara y oportuna el estudio de las fuerzas internas y externas que inciden en el desarrollo normal de su empresa.

3. Analice el medio ambiente interno de la empresa seleccionada e identifique los puntos fuertes y débiles en los procesos logísticos de la empresa.

4. Analice el medio ambiente externo de la empresa. Defina las oportunidades y amenazas que pueden existir externamente de la empresa y que pueden ayudar o afectar el funcionamiento de ésta.

5. Realice el diagnóstico situacional de la empresa, diligenciando una matriz DOFA.

6. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 3: Fase I, Análisis DOFA del entorno. **Total horas: 58, 12 (D) y 46 (I).**

- **Evidencia 4: Fase II, Planeación estratégica**

Para Chandler (2003)[1], “Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”.

[1] Citado en: Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*, (35). 152 - 181.

Es así, como la planeación estratégica se utiliza para dar un direccionamiento a la empresa, cuyo propósito es alcanzar los objetivos y metas trazadas para lograr un crecimiento económico, humano y tecnológico. Esta planeación involucra toda la empresa, por lo tanto todo el personal debe estar comprometido para que sea un éxito.

Hay que preguntarse cómo se van a lograr esos objetivos y aplicarlos correctamente, siendo autocríticos, creativos y conociendo los recursos que se tienen y de cuáles se carecen, pero ante todo se debe estar receptivo al cambio. Tener conocimiento de las personas y del rol que representan, conocer la misión, la visión, analizar la competencia mediante una matriz DOFA, diseñar estrategias efectivas y tomar decisiones para lograr cambios significativos, son procesos que se deben involucrar en la empresa.

Partiendo de lo anterior, hay que tener en cuenta que para el desarrollo de esta evidencia se debe haber realizado la Fase I del análisis del entorno y retomar los conceptos que considere necesarios para su desarrollo y realizar lo siguiente:

1. La misión logística de la empresa: es importante que se establezca para la empresa una misión y una visión, ya que la misión determina el propósito fundamental o razón de ser de la empresa y la visión lo que se pretende alcanzar en el futuro. En este caso es necesario establecer una misión de logística, aclarando que siempre debe de existir una misión general de la empresa y de ésta deberá depender la misión logística.

2. La visión logística: para poder formular una visión logística es necesario que se incorporen conceptos que involucren el mercado y el nivel de servicio que la empresa desea ofrecer al cliente.

3. El establecimiento de objetivos, estratégicos, tácticos y operativos: el establecer objetivos implica la fijación de un conjunto de resultados deseados que requieren un esfuerzo mayor disciplinado. El reto de acortar la brecha entre el resultado real y el resultado deseado implica que la organización debe ser más inventiva y mostrar urgencia por emprender acciones específicas en cuanto a sus intenciones.

4. Definición de las políticas de la empresa.

5. Detalle las estrategias que puede aplicar la empresa para lograr un mejor éxito de la logística.

6. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación /

Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 4: Fase II, Planeación estratégica. **Total horas: 48, 9 (D) y 39 (I).**

- **Evidencia 5: Fase III, Integración de áreas involucradas en el servicio al cliente**

  La integración de todas las áreas involucradas en el servicio al cliente, y su relación con la logística cobra más importancia desde que se comenzó a abordar este concepto a nivel internacional, pues se trata de cómo se deben integrar todas las áreas de la organización para ser flexibles en un mercado cada vez más globalizado y estructurado, donde se imponen estándares de calidad a todos los procesos organizacionales. Es por esto, que una de las áreas que más es la del servicio al cliente, pues de esta depende en gran parte la efectividad del comercio de los productos y servicios entre clientes y proveedores.

  Teniendo en cuenta lo anterior y lo desarrollado en la Fase I del análisis del entorno y la Fase II de la planeación estratégica, realice lo siguiente:

  1. Diseño y organización del departamento de logística:

     a. El organigrama del departamento de logística comercial.

     b. La descripción de funciones para cada cargo que hace parte del equipo multidisciplinario de logística.

     c. La descripción del perfil para cada cargo que hace parte del equipo multidisciplinario logístico, en la cual debe incluir nivel de educación, experiencia requerida, habilidades y competencias.

     d. Definir los indicadores de evaluación de desempeño del equipo multidisciplinario de logística.

  2. Procesos del plan maestro de logística comercial y aplicación de indicadores de desempeño: en este punto debe diseñar cada uno de los siguientes subsistemas y procesos involucrados a mejorar del servicio al cliente:

     a. Subsistema de aprovisionamiento.

     b. Subsistema de producción.

     c. Subsistema de distribución física.

Todos estos subsistemas van acompañados de la aplicación de indicadores de desempeño y de una sola estrategia logística.

3. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 5: Fase III, Integración de áreas involucradas en el servicio al cliente. **Total horas 48, 9 (D) y 39 (I).**

- **Evidencia 6: Fase IV, Plan maestro**

Para lograr con éxito la correcta evaluación de los procesos involucrados en los procesos logísticos de las empresas, se deben tener en cuenta que los resultados obtenidos a través de los diversos actores de la cadena de abastecimiento cuenten con una buena estructura organizacional y la correcta puesta en marcha del plan maestro.

Para efectos de retomar, compilar y consolidar los elementos que conforman cada una de las etapas del plan maestro de logística comercial y que se han venido trabajando de manera práctica a lo largo de esta actividad de aprendizaje, elabore un diseño de un plan maestro de logística comercial para la mejora continua de los procesos del caso hipotético empresarial o del caso real en el que viene trabajando.

Para desarrollar esta evidencia debe basarse en lo plasmado en la Fase I del análisis del entorno, la Fase II de la planeación estratégica y la Fase III de la integración de las áreas involucradas en el servicio al cliente y realizar lo siguiente:

1. Teniendo en cuenta los indicadores establecidos en el punto anterior, construya el cuadro de mando para los factores claves de éxito que quiere medir en su proceso, diligenciando la matriz que se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

2. Con base en los resultados del cuadro de mando, diseñe un plan de acción para los indicadores que (hipotéticamente) no están teniendo el desempeño esperado. Para ello, diligencie la matriz que se encuentra en el documento descargable asociado a esta evidencia.

3. Elabore un documento con todos los puntos desarrollados y envíelo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Evaluación /

Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados de la evaluación de procesos / Evidencia 6: Fase IV, Plan maestro. **Total horas: 93, 20 (D) y 73 (I).**

Evidencia 7: Taller *"Talking about Logistics, workshop"*

Para un profesional en cualquier campo de acción, en este caso el Tecnólogo en Gestión Logística, es necesario usar el idioma inglés como herramienta de comunicación de sus ideas y apreciaciones acerca de un proceso en el cual tiene directa participación. Contar con las habilidades requeridas para expresarse en inglés representa una gran ventaja en el momento de realizar aportes relevantes dentro de cualquier compañía. Lo esencial es contar con la destreza suficiente que le permita dar a conocer cómo funciona su ambito laboral.

Para esta evidencia, el aprendiz deberá desarrollar un taller que incluye dos momentos, el primero de comprensión y producción oral-escrita y el segundo de sustentación - producción oral por medio de la asistencia a un encuentro sincrónico donde de cuenta de los conocimientos que ha adquirido durante esta actividad de aprendizaje desde el área técnica y que ha logrado afianzar mediante el material de formación y complementario del área de inglés. Para realizar esta evidencia, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Estudiar el material de formación: *"Logistics process improvement".*

2. Consultar el material complementario "*How to Compare Six Sig, Lean and the Theory of Constraints"*, así como los audios asociados a esta actividad de aprendizaje.

3. Revisar el documento de la evidencia para desarrollar completamente el taller: *"Talking about Logistics, workshop".*

4. Enviar el taller con cada uno de sus entregables en los formatos .doc, .ppt y .mp4. respectivamente.

5. Asistir a un encuentro sincrónico con el instructor y dos (2) aprendices más para responder las preguntas formuladas por el instructor acerca del taller.

Nota: Esta evidencia es de carácter individual. En caso de requerirse mayor información, podrá acceder a la biblioteca SENA u otras fuentes de internet.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción de menú principal: Fase Evaluación / Actividad de aprendizaje 19: Establecer planes de mejoramiento, según los resultados

de la evaluación de procesos / Evidencia 7: *Taller: "Talking about Logistics, workshop"*
Total horas: 79, 8 (D) y 71 (I).

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Evaluación "Seguimiento y mejoramiento del proceso logístico".	• Evalúa los procesos según los costos e insumos requeridos, su funcionamiento y el valor que se genera en cada uno de ellos para determinar la relación costo beneficio según los resultados de la gestión. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores según el soporte tecnológico establecidos por la organización.	**Cuestionario:** Evaluación.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Foro "Medición del desempeño".	Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas de acuerdo a las a las actividades programadas.	**Lista de chequeo:** Foro.
Evidencia de desempeño: Evidencia 7: Taller *"Talking*	• Sostiene conversaciones con	**Lista de chequeo:** Taller.

about Logistics, workshop".	vocabulario básico técnico aprendido. • Sostiene una conversación con naturalidad, fluidez y eficacia, incluso sobre temas especializados de su profesión. • Puede iniciar un discurso, tomar la palabra, y terminar una conversación técnica de su profesión. • Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos.	
Evidencia de producto: Evidencia 3: Fase I, Análisis DOFA del entorno.	• Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas de acuerdo a las a las actividades programadas. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores según el soporte tecnológico establecidos por la organización. • Evalúa de forma veraz	**Lista de verificación:** Análisis DOFA.

	los canales de distribución, el desarrollo del mercado de los proveedores y clientes mediante el monitoreo de la relación entre los actores de la cadena de abastecimiento de acuerdo con las alianzas acordadas, indicadores de gestión, la calidad y valor agregado en cada proceso según políticas de las organizaciones, objetivos y estrategias del plan de mercadeo.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Fase II, Planeación estratégica.	• Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización. • Verifica el cumplimiento de los acuerdos entre las partes frente a la planeación de cada proceso y las especificaciones e indicadores de gestión definidos por la organización según la programación aprobada y los términos establecidos para el desarrollo del proceso	**Lista de verificación:** Informe.

	comercial. • Ejecuta actividades de consulta y revisión de datos para comprobar el cumplimiento del desarrollo de los acuerdos comerciales teniendo en cuenta los términos de negociación definidos en la contratación según el contrato y las normas legales establecidas. • Realiza el seguimiento al desarrollo de los procesos logísticos, a partir de los resultados observados en los procesos seleccionados y el comportamiento del mercado de la industria nacional para optimizar los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión y la política empresarial. • Elabora los informes de gestión para comunicar los resultados de la evaluación de los acuerdos y las acciones a seguir reportando al área respectiva las solicitudes que no cumplen las especificaciones señaladas según los requerimientos y acciones de la	

	competencia. • Interpreta la información de los resultados de la evaluación de los procesos logísticos para la toma de decisiones en los ajustes de los mismos teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión y del mercado.	
Evidencia de producto: Evidencia 5: Fase III, Integración de áreas involucradas en el servicio al cliente.	• Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización. • Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos analizando las variables de medición del rendimiento del talento humano. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores	**Lista de verificación:** Cuadro de mando.

	según el soporte tecnológico establecidos por la organización. • Verifica el cumplimiento de los acuerdos entre las partes frente a la planeación de cada proceso y las especificaciones e indicadores de gestión definidos por la organización según la programación aprobada y los términos establecidos para el desarrollo del proceso comercial. • Realiza el seguimiento al desarrollo de los procesos logísticos, a partir de los resultados observados en los procesos seleccionados y el comportamiento del mercado de la industria nacional para optimizar los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión y la política empresarial. • Elabora los informes de gestión para comunicar los resultados de la evaluación de los acuerdos y las acciones a seguir reportando al área respectiva las solicitudes que no cumplen las	

	especificaciones señaladas según los requerimientos y acciones de la competencia.	
Evidencia de producto: Evidencia 6: Fase IV, Plan maestro.	• Identifica las áreas de rendimiento del recurso humano y las características actitudinales susceptibles de ser evaluadas de acuerdo a las a las actividades programadas. • Diseña los planes de mejoramiento, reentrenamiento y capacitación para el mejor desempeño del talento humano según políticas de la organización. • Interpreta los resultados de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los normas de calidad e indicadores de gestión en las diferentes tareas, procesos y procedimientos analizando las variables de medición del rendimiento del talento humano. • Evalúa los procesos según los costos e insumos requeridos, su funcionamiento y el	**Lista de verificación:** Plan maestro.

	valor que se genera en cada uno de ellos para determinar la relación costo beneficio según los resultados de la gestión. • Valora los procesos de acuerdo con su funcionalidad, utilidad y oportunidad con las demás áreas y actores según el soporte tecnológico establecidos por la organización. • Evalúa de forma veraz los canales de distribución, el desarrollo del mercado de los proveedores y clientes mediante el monitoreo de la relación entre los actores de la cadena de abastecimiento de acuerdo con las alianzas acordadas, indicadores de gestión, la calidad y valor agregado en cada proceso según políticas de las organizaciones, objetivos y estrategias del plan de mercadeo. • Verifica el cumplimiento de los acuerdos entre las partes frente a la planeación de cada proceso y las especificaciones e	

	indicadores de gestión definidos por la organización según la programación aprobada y los términos establecidos para el desarrollo del proceso comercial. • Ejecuta actividades de consulta y revisión de datos para comprobar el cumplimiento del desarrollo de los acuerdos comerciales teniendo en cuenta los términos de negociación definidos en la contratación según el contrato y las normas legales establecidas. • Realiza el seguimiento al desarrollo de los procesos logísticos, a partir de los resultados observados en los procesos seleccionados y el comportamiento del mercado de la industria nacional para optimizar los procesos de acuerdo con los indicadores de gestión y la política empresarial. • Elabora los informes de gestión para comunicar los resultados de la evaluación de los acuerdos y las acciones a seguir reportando al	

	área respectiva las solicitudes que no cumplen las especificaciones señaladas según los requerimientos y acciones de la competencia. • Interpreta la información de los resultados de la evaluación de los procesos logísticos para la toma de decisiones en los ajustes de los mismos teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión y del mercado.	

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 el control a la ejecución del plan maestro de logística e introducir los correctivos necesarios de manera oportuna.	363					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: convenio o negociación entre dos o más países con intereses similares, donde se tienen políticas que benefician a las dos partes.

Alianza estratégica: unión de personas naturales y/o jurídicas mediante la cual realizan un acuerdo en busca de beneficios similares.

Be aware: *knowing that something exists, or having knowledge or experience of a particular thing. (*Ser consiente).

By heart: *to learn something in such a way that you can say it from memory. (*De memoria).

By the time: *used for saying what has already happened at the time that something else happens.* (Para cuándo).

Cadena de suministro: actividades relacionadas con el flujo de bienes desde la materia prima hasta el consumidor final.

Cadena de valor: enfoque que consiste en generar competitividad en las relaciones comerciales con beneficios mutuos.

Canal de distribución: conducto que escoge una empresa para asegurar que sus productos lleguen al consumidor final.

Canal físico de distribución: brecha de tiempo y espacio entre los puntos de procesamiento de una empresa y sus clientes.

Canal físico de suministro: brecha de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material de una empresa y sus puntos de procesamiento.

Canales logísticos: red de cadenas de suministro que participan en almacenamiento, manejo, traslado, transporte y funciones de comunicación que permiten un efectivo flujo de los bienes.

Cadena extendida de suministro: se requiere para aquellos miembros del canal de suministro más allá de los proveedores o de los clientes inmediatos de una empresa.

Centro de distribución: almacén de post – producción para bienes finales y que permite

su traslado al consumidor final.

Chunk: *a part of something, especially a large part.* (Trozo).

Clarification: *an explanation or more details that makes something clear or easier to understand.* (Aclaración).

Cliente: persona natural y/o jurídica que accede a los productos y/o servicios de otros.

Collocation**:** *a word or phrase that is often used with another word or phrase, in a way that sounds correct to people who have spoken the language all their lives, but might not be expected from the meaning.* (Colocación o unidad fraseológica).

Competencia: situación donde existen varios oferentes y demandantes de un bien y/o servicio.

Consolidación: combinación de dos o más embarques con el propósito de reducir las proporciones y costos de transporte.

Consumidor: persona que al final de la cadena de suministro hace uso o consumo del bien y/o servicio.

Correctivos: son aquellos aspectos que se toman en cuenta para mejorar un proceso.

Costos de almacenaje de inventario: medida financiera que calcula todos los costos asociados con sostener una unidad de almacenamiento, se expresa como un porcentaje del valor del inventario. Incluye inventario en almacenamiento, almacenaje, obsolescencia, deterioro o estropeo, seguro, impuestos, depreciación y costo de manejo.

Despliegue de inventario: técnica para posicionar inventario estratégicamente, para cumplir los niveles de servicio al cliente mientras de minimiza el inventario y los niveles de almacenamiento.

Dirección de la cadena de suministro: es la integración de todos los actores que desarrollan actividades relacionadas en la cadena de suministro, para alcanzar una ventaja competitiva sustentable.

Direccionamiento estratégico: proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

Disagree: *to not have the same opinion*. (Estar en desacuerdo).

***E-business* (negocios electrónicos):** el término derivó de términos tales como *"e-mail"* y "*e-commerce*" es hacer negocio en internet, no sólo comprando y vendiendo, sino también brindando servicios a los clientes y colaborando con socios comerciales.

***E-commerce* (comercio electrónico):** transacciones financieras por medios electrónicos. Con el crecimiento del comercio en internet y la web, el *e-commerce* se refiere a menudo a las compras en las tiendas online en la web, también conocidos como sitios web de *e-commerce.*

Emphasize: *to show that something is very important or worth giving attention to. (*Enfatizar).

Especificación: características técnicas de un proceso o servicio.

Estrategia: acciones que se implementan para conseguir un objetivo determinado.

Evaluación: herramienta utilizada con el fin de mejorar procesos y procedimientos de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos.

Flujos logísticos: son los flujos que la logística se encarga de planear, gestionar y administrar, a través de la cadena extendida de suministro. Entre los cuales están: flujo de productos, que incluye bienes y servicios; flujo de información y comunicación, que incluye la publicidad, el estudio y la investigación de mercados; flujo de efectivo, que incluye la parte financiera del esquema logístico.

Geoestrategia: influencia que tiene los factores geográficos sobre el desarrollo estratégico de los Estados.

Gestión: es administrar un proceso o acción con el fin de obtener los mejores resultados.

Indicador: elemento de medición que permite evaluar, hacer seguimiento y mejorar los procesos.

Interrupt: *to stop a person from speaking for a short period by something you say or do.* (Interrumpir).

Lastly: *used to show when something comes after all the other things in a list.* (Por último).

Logística: orden de los procesos que permite llevar un producto o servicio desde su producción hasta el consumidor final.

Logística de negocios: área de estudio en el campo de la gerencia, la cual se encarga de

coordinar al interior de la empresa las áreas tradicionales, tales como: las finanzas, el marketing y la producción**.**

Logística integrada: amplio sistema de la cadena del suministro que la abarca como un solo proceso, desde el aprovisionamiento de las materias primas hasta la distribución del producto final. Todas las funciones que componen a la cadena del suministro se manejan como una sola entidad, en lugar de funciones individuales que se manejan separadamente.

Macroentorno / Macroambiente: el análisis del macro entorno es vital para saber en qué condiciones compite una empresa nacional con otras del mundo o de su mismo país o región, o en qué condiciones se desarrollan los negocios en un sector de la economía del país comparada con otros sectores nacionales e internacionales.

Manage: *to succeed in doing or dealing with something, especially something difficult.* (Dirigir, manejar, gestionar).

Manejo del inventario: proceso de asegurar la disponibilidad de los productos a través de actividades de administración de inventario como planeación, posicionamiento de stock, y supervisión de la edad del producto.

Mercado: espacio físico o virtual donde confluyen personas y/o empresas ofertando productos (bienes y servicios), orientados a satisfacer las necesidades de otro grupo de personas y/o empresas. Lo cual genera un intercambio de dichos productos a través de un medio de pago.

Negociación: proceso realizado por dos personas naturales y/o jurídicas a cambio de un bien y/o servicio.

On the other hand: *in a way that is different from the first thing you mentioned.* (Por otro lado)**.**

Operador logístico: operador de ámbito nacional o internacional cuya oferta de servicios puede abarcar las operaciones de transporte en cualquier medio, el almacenamiento y la manutención, los servicios auxiliares del transporte, el tránsito, los trámites aduaneros, las funciones de distribución física, el fraccionamiento de las cargas, el grupaje, la gestión de existencias, la preparación de pedidos, el embalaje y etiquetaje, la organización de los sistemas de información y la gestión de los flujos de mercancías, además de operaciones de carácter comercial como la facturación, el fletamento y otros servicios de ingeniería logística.

Oportunidad: plazo conveniente que se tiene para realizar una actividad en busca de un

beneficio.

Outsourcing: subcontratación de funciones comerciales o procesos tales como servicios logísticos o de transportación a una empresa externa, en lugar de hacerlos internamente.

Plan: *a set of decisions about how to do something in the future.* (Plan).

Plan de mejoramiento: herramienta utilizada con el fin de mejorar un producto y/o servicio y que permite obtener mejores resultados.

Planeación y programación del transporte: describe cómo, cuándo y dónde transportar los bienes. La planeación del transporte y la programación de las aplicaciones puede incluir restricciones de peso y medida, unión en tránsito, movimiento continuo, selección del modo o transportista, o planeación de la funcionalidad LTL (*Less Than Truckload*) o FTL (*Full truckload*).

Planificación de la cadena de suministro: típicamente involucra actividades como crear un conjunto de proveedores, respondiendo a previsiones del comprador, o generando previsiones de uso interno.

Persuade: *to make someone do or believe something by giving them a good reason to do it or by talking to that person and making them believe it.* (Convencer).

Política nacional logística: consiste en la facilitación de la logística del transporte de mercancías y la distribución física del intercambio comercial de bienes. Como primera medida, se definen la misión y visión de la logística como apoyo importante a la productividad y por ende a la competitividad del país. Así mismo, se definen las estrategias que buscan la optimización del funcionamiento del sistema logístico nacional y una deseable reducción de los costos logísticos colombianos.

Prediction: *a statement about what you think will happen in the future.* (Predicción).

Proceso comercial: trata de la relación entre la empresa y sus canales de distribución y ventas (por ejemplo distribuidores, mayoristas, cadenas de menudeo, pequeño menudeo). El contacto de la relación es hecho a través de las fuerzas de venta, y las reglas de la relación son definidas por las políticas de precio y descuento (al distribuidor, al menudeo y al consumidor).

Proveedor: persona natural y/o jurídica que presta un bien o servicio.

Publicidad: conjunto de técnicas que me permiten hacer público un mensaje, describiendo atributos y posicionar una marca o un nombre en el mercado.

Record: *to store sounds or moving pictures using electronic equipment so that they can be heard or seen later*. (Grabar).

Recognize: *to know someone or something because you have seen or heard him or her or experienced it before.* (Reconocer).

Rely on: *to need a particular thing or the help and support of someone or something in order to continue, to work correctly, or to succeed. (Depender de).*

Reporte: informe sobre algún proceso específico.

Resultados: datos obtenidos de una evaluación y que son base de la toma de decisiones.

Rotación de inventario: el costo de los bienes vendidos dividido por el nivel promedio de inventario disponible. Este indicador mide cuantas veces el inventario de una compañía se ha vendido durante un período de tiempo. Operacionalmente, las rotaciones del inventario son medidas como el de los bienes al pasar por la cadena, dividida por el nivel del promedio de inventario para un período dado.

Servicio: prestación o actividad que lleva a cabo una persona física o una organización para satisfacer una necesidad social o una demanda del mercado, generalmente de carácter intangible, en la que no se producen bienes materiales y que puede ser el resultado de uno o más procesos.

Servicio al cliente: capacidad que una empresa desarrolla para satisfacer las necesidades, demandas y las comunicaciones solicitadas por los clientes. También se puede definir como la medida del cumplimiento del plazo de entrega de un producto o de prestación de un servicio contratado por el cliente.

Stress: *the way that a word or syllable is pronounced with greater force than other words in the same sentence or other syllables in the same word.* (Acento).

Single blocks: *a only a group of things bought, dealt with, or considered together.* (Bloques solos).

Sound: *something that you can hear or that can be heard*. (Sonido).

Sum up: *to express briefly the important facts about something or the characteristics of someone.* (Resumir).

Syllable: *a single unit of speech, either a whole word or one of the parts into which a word*

can be separated, usually containing a vowel. (Sílaba).

Talento humano: Recurso humano con el que cuenta una organización.

Transporte intermodal: transporte de carga en el que se usan dos o más modos de transporte. Un ejemplo es la carga en recipientes que podrían llevarse primero a un puerto por camión, transportarlo por barco y/o tren y finalmente transferido a un camión para entregar a su último destino.

Transportista dedicado: servicio contractual tercerizado que dedica vehículos y chóferes a un solo cliente para su uso exclusivo, normalmente hecho en un círculo cerrado o una ruta fija.

Utilidad: ganancia que se obtiene de la prestación de un bien o servicio.

Velocidad de inventario: la velocidad con que el inventario se mueve a través de un ciclo definido (por ejemplo, de recepción a envío).

Ventaja comparativa: situación en la que un país (o compañía) puede producir un artículo (o tomar dinero a préstamo) con un coste inferior que otro país (o compañía) en el sentido especial de que debe sacrificar menos de un bien alternativo para hacer su producción.

Ventaja competitiva: valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alcaraz, R. (2006). *El emprendedor de éxito.* (4ª ed.). México: MacGraw-Hill.
- Allison, J. y Enmmerson, P. (s.f.). *Meetings. Teamwork. The Business Intermediate Student's Book*. Macmillan.
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral - la gestión operativa de la empresa.* (3ª ed.). Madrid, España: ESIC editorial.
- Anaya, J. y Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos.* (2ª ed.). Madrid, España: ESIC editorial.

- Ballou, R. (2004). *Logística - Administración de la cadena de suministro*. (5ª ed.). México: Pearson Educación.
- British Council. (s.f.). *Exams. Speaking exams. Oral presentations*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://learnenglishteens.britishcouncil.org
- British Council. (s.f.). *Grammar. Present perfect.* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://learnenglish.britishcouncil.org
- Casemore, C. (2016). *Logistics Strategies for Business: 19 Experts Share Tips on How to Develop a Winning Logistics Strategy*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.camcode.com
- Castilla, C., Del Río, J., Infante, A., Mendoza, W., Orozco, A., Pérez, K. y Herrera, W. (2009). Una *perspectiva de la logística desde la academia.* Cartagena, Colombia: Fundación Universitaria, Tecnológico Comfenalco.
- Castillo, J. (s.f.). *Gestión del talento humano*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://www.unitexto.net/
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.* MacGraw-Hill.
- Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). (2013). *Formato Evaluación del Desempeño Laboral - Periodo de Prueba*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en https://www.cnsc.gov.co
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*, (35). 152 - 181.
- Cunningham, S. y Moor, P. *Revision of Question forms. Cutting Edge pre-intermediate*. (2ª ed.). Longman.
- De la Rosa, S. y Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A., en la ciudad de Cartagena.* Tesis presentada para obtener el título de Administrador de empresas, Universidad de Cartagena, Colombia.
- De Matías, D. (2014). *¿Qué es la logística de la empresa? ¿Qué tareas desempeña el operador logístico?* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://nocionesdeeconomiayempresa.wordpress.com

- Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). *Política Nacional Logística*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en https://www.dnp.gov.co
- Diversified Distribution Services Inc. (2016). *Improve Logistics Efficiency*. Consultado el 10 de diciembre de 2016, en http://www.ddsjit.com/
- English Club. (s.f.). *Collocations*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.englishclub.com
- English Club. (s.f.). *Expressions for agreeing and disagreeing*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.englishclub.com
- English Club. (s.f.*). Pronunciation. Word Stress Rules*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.englishclub.com
- Forbes. (2016). *Tips para tener un proceso de logística exitoso.* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://www.forbes.com.mx/#gs.RGeeKTs
- García, A. (s.f.). *Glosario de términos de logística.* Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.ryder.com
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. *(2003).* Mejora continua de la calidad en los procesos*. Revista Industrial Data, 6*(1). 89 – 94.
- Hartman, D. (2016). *Why Is Continuous Improvement in Logistics Important?* Consultado el 10 de diciembre de 2016, en http://smallbusiness.chron.com
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (s.f.). *Indicadores de gestión.* Bogotá: ICONTEC.
- La Gran Enciclopedia de Economía. (2012*). Diccionario de Economía.* Consultado el 05 de diciembre de 2016, en http://www.economia48.com
- Logisnet. (2016). *Definición de Operador Logístico*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.logisnet.com
- Logisnet. (2016). *Definición de Servicio*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://www.logisnet.com
- My English Pages. (2016). *Review of tenses.* Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://www.myenglishpages.com

- Norton, D. y Kaplan, R. (2009). *El Cuadro de Mando Integra*l. Barcelona, España: Gestión 2000.
- (n.d.). Lean.org - Lean Enterprise Institute | Lean Production | Lean Manufacturing | LEI | Lean Services. Retrieved October 2017, from http://www.lean.org/Search/Documents/242.pdf
- (n.d.). Valgamaa Kutseõppekeskus. Retrieved September 2017, from http://www.vkok.ee/logontrain/wp-content/uploads/2014/09/Professional_English_for_Students_of_Logistics_disclaimer.pdf
- (n.d.). YouTube. Body Language – CHANGE HOW PEOPLE SEE YOU!! - YouTube. Retrieved September 2017, from https://www.youtube.com/watch?v=mPHFIE1xoX0
- (n.d.). YouTube. FCE COLLOCATIONS part 2 - YouTube. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=0wef7fYUSTE
- (n.d.). YouTube. *How to use the Present Perfect tense - YouTube.* Retrieved October 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=LIk3n4KTO2o&list=PLEHBbj8NPA2yrfUzlbHTUhZ4r9z9GgF7m&index=1
- (n.d.). YouTube. Present Perfect or Past Perfect? - YouTube. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=_8ObuO5neR0
- (n.d.). YouTube. Speaking Clearly- Word stress. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=SNmEeNmIxNI
- (n.d.). YouTube. Stressed Syllables - YouTube. Retrieved September 2017, from http://www.youtube.com/watch?v=BXs88kHdcNY
- (n.d.). YouTube. Use Body Language to Rock Your Next Presentation - YouTube. Retrieved September 2017, from https://www.youtube.com/watch?v=pp4YlyXjcKI
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015*. Autor.
- Pardo, A. (2011). *Velocidad de inventarios y otras definiciones*. *Módulo de Mercadeo, Logística y Operaciones en el Orden Mundial*. Bogotá, Colombia: UNAD
- Pearson Inc. (s.f.). *The Academic Collocation List*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://pearsonpte.com

- Pereira, F., Gutiérrez, S., Sardi, L. y Villamil, M. (2008). *Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en https://www.researchgate.net/
- Pixabay. (2016). *Retroalimentación.* Consultado el 05 de diciembre de 2016, en https://pixabay.com
- Portal web Definición de. (2014). *Definición de Gestión*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://definicion.de/gerencia
- Presidencia de la República. (2015). *Guía para el desempeño laboral*. Consultado el 02 de diciembre de 2016, en http://es.presidencia.gov.co/Paginas/presidencia.aspx
- Sandoval, L. (2010). *Estudio de la estructura organizacional competente para apoyo al plan estratégico. Departamentos de Logística de Distribución, Sistemas de Gestión y Auditoria, y Planta de Abonos Orgánicos del Ingenio Risaralda S.A.* Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://repositorio.utp.edu.co/dspace
- Schrampfer, B. (s.f.). *Understanding and Using English Grammar*. (2ª ed.). Longman.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2013). *Los procesos logísticos en la organización*. Autor.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2016). *El capital humano en el desarrollo de los procesos logísticos.* Autor.
- Universidad Industrial de Santander. (s.f.). *Plan de mejoramiento*. Consultado el 07 de diciembre de 2016, en https://www.uis.edu.co
- Van Riel, C. (1997). *Comunicación corporativa*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Vesset, D. (2003). *ROI: How to Evaluate Your Supply Chain Performance.* Consultado el 07 de diciembre de 2016, en http://mhlnews.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertas técnicas
Ingrid Criollo García
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Agosto 2016.

Lina Marcela Camargo León
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Agosto 2016.

María Fernanda Vega
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Agosto 2016.

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

Asesoras pedagógicas
Claudia Patricia Zuluaga Jiménez
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

Diana María Guevara Carmona
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

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

Guionistas
Ana María Mora Jaramillo
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.

Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial
Regional Quindío
Diciembre de 2016.