PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Integración de operaciones logisticas
- Código del Programa de Formación: 137136
- Nombre del Proyecto: Manual tecnico para el recibo, almacenamiento y entrega de carga en una plataforma logistica
- Fase del Proyecto: Analisis - Planeación
- Actividad de Proyecto: Contextualizar la actividad logística

- Competencia
  Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

  Caracterizar la formalidad de servicio al cliente según políticas de la organización

  Atender los requerimientos del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa

  Valorar el nivel del servicio proporcionado al cliente de acuerdo con política de la organización.

  Proyectar mejoras del proceso de acuerdo con las políticas de calidad

  Duración de la Guía: 48 Horas

2. PRESENTACIÓN

El instructor del programa de la mano con el Centro de Gestión tecnológica de servicios Sena Cali, le da la bienvenida a este proceso formativo que le permitirá adquirir herramientas necesarias para adelantar actividades de atención al cliente, facilitando que las operaciones que se ejecuten resulten importantes para el desarrollo de las operaciones logísticas, permitiendo el sostenimiento de la empresa. Conjuntamente le permitirá monitorear los niveles de servicio en función de la ventaja competitiva del negocio objeto de estudio. Pensar en producir o comercializar algún artículo o prestar un servicio no tiene sentido sin tener en cuenta el cómo llevarlos al cliente, convirtiéndose esto en la función principal de la logística; por ello los invitamos a interactuar con sus compañeros en este proceso, nutriendo sus conocimientos para el campo laboral, fomentando a su vez mejores relaciones con sus colaboradores. "Bienvenido"

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

3.1.1 Medir compromiso y liderazgo de un equipo de trabajo para desarrollar actividades de fines colaborativos

Los participantes del programa deben organizar equipos de trabajo cada uno con 5 integrantes aproximadamente. Se inicia la actividad con dos equipos, los cuales se disponen en fila frente al tablero. Cada equipo deberá escribir el mayor número de nombres de personas (Hombre o mujer) en 1 minuto y medio, en la parte que le corresponda del tablero cumpliendo la siguiente regla: Se parte de un nombre base como guía, el nombre que se escriba después del mismo debe iniciar con la letra que finaliza el nombre guía, y se debe continuar así sucesivamente hasta que culmine el tiempo.

La persona que encabeza la fila deberá escribir el primer nombre, luego entrega el marcador borrable a la persona de atrás y luego pasa al último lugar. Se efectúa la actividad hasta que el tiempo finalice.

Finalizando la actividad se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que la actividad fortaleció el trabajo en equipo y desarrollar actividades conjuntas? ¿Por qué?

•Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
•Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 1 Hora

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE APRENDIZAJES NECESARIOS PARA EL CONOCIMIENTO

3.2.1 Diagnóstico Inicial Lluvia de Ideas

Reconocimiento del temario. Los participantes organizados en equipos de trabajo deberán hacer una breve presentación sobre el concepto de Cliente desde su previo conocimiento personal o laboral. Y a su vez, dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué es un Cliente? ¿Cuál es la función de un cliente?, ¿Qué representa el cliente para un negocio?,

Esta actividad se realizará con el apoyo del instructor

Finalizando la actividad se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Considera usted que la actividad favoreció el acercamiento hacia la definición del concepto de cliente?

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 2 Horas



3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

3.3.1 Concepto de Servicio al Cliente y Parámetros

Con la participación activa del grupo de aprendices el instructor realizara la presentación del concepto de servicio al cliente, su función y los 3 parámetros que caracterizan su función. Terminada la actividad los participantes deben dar respuesta a: ¿Cuáles son los dos procesos que se unen dentro del servicio al cliente? ¿A qué hacen relación los parámetros de Calidad, Confiabilidad y Flexibilidad dentro del servicio al cliente?

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable

Duración de la actividad: 2 Horas

3.3.2 Información sobre Factores del Servicio al Cliente, Servidores y Funcionarios

Para familiarizar al aprendiz en la interacción con los clientes, el instructor asignará uno de los siguientes temas de consulta a cada equipo colaborativo de trabajo para su respectiva presentación al grupo:

- Factores de: Amabilidad, Atención personalizada, Rapidez en la atención
- Factores de: Ambiente agradable, Comodidad, Seguridad e Higiene.
- Proceso de atención al visitante y Clases de visitantes
- Funciones del empleado de servicio al Cliente
- Cualidades del empleado de servicio al Cliente
- Definición de eficiencia y Actitudes que debe desempeñar el funcionario de servicio al cliente.

Para la presentación del tema a cada equipo se le asignara por sorteo una de las siguientes técnicas: Debate, Entrevista, Exposición, Dramatizado, Foro, Ejemplos. La valoración de la actividad se realizara con la técnica Rúbrica.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, TV, computador portátil

Duración de la actividad: 4 Horas

3.3.3 Caso práctico Errores en la atención de un cliente

Revise con su equipo de trabajo el documento de apoyo entregado por el instructor "9 Errores en la atención de un Cliente", e identifique mediante un conversatorio grupal la ocurrencia de los mismos en el caso planteado.

Como resultado de la actividad, se debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué solución plantea para no cometer cada error citado en el caso?

Duración de la actividad: 3 Horas

3.3.4 Caso práctico Clasificación de Clientes

Con la información brindad por el instructor sobre la clasificación de clientes, deberá dar respuesta con su equipo colaborativo de trabajo, al caso práctico compartido, en el cual deberá identificar el tipo de cliente conforme a las situaciones presentadas.

Como resultado de la actividad, se debe concluir cuales fueron los errores al momento de realizar la identificación de cada tipo de cliente según corresponda.

Duración de la actividad: 4 Horas

3.3.5 Servicio al cliente desde la logística e Indicadores de gestión

Con la participación activa del grupo de aprendices el instructor realizara la presentación de la función del servicio al cliente dentro de la logística con su grupo de características. Conjuntamente la descripción de los indicadores de gestión recurrentes en el proceso de servicio al cliente dentro de una organización, los cuales se analizaran por medio del caso práctico compartido.

Una vez desarrollado el temario el grupo de aprendices debe dar respuesta a: ¿Qué busca el servicio al cliente dentro de la logística? ¿Cuál es la importancia de aplicar los indicadores de gestión en una organización?

- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond

Duración de la actividad: 4 Horas



3.3.6 Estudiar la información sobre Alianzas con proveedores desarrollados en la logística

Revise la información sobre la clasificación de proveedores brindada por el instructor y de respuesta al caso propuesto correspondiente a la clasificación y selección de un proveedor

Conjuntamente presente con su equipo de trabajo el tema asignado por el instructor sobre las alianzas con proveedores conforme a la técnica seleccionada (Dramatizado, Debate, Diálogo, Entrevista, Ejemplo, Exposición)

Finalizada la actividad debe dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las palabras claves para el poder identificar cada uno de los tipos de proveedores? ¿Cuáles son los riesgos que puede presentar una alianza?

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, Papel bond, computador portátil, video beam.

Duración: 4 Horas

3.3.7 Sistema PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)

Con la información brindada por el instructor acerca del sistema PQRSF aplicado en una organización, deberá dar respuesta con su equipo colaborativo de trabajo al caso práctico para la identificación de cada ítem solicitado.

Con la información del caso referenciado, individualmente deberá a diligenciar los formatos solicitados por el instructor para PQRSF, los cuales serán compartidos a sus respectivos correos electrónicos.

- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond

Duración de la actividad: 4 Horas

3.3.8 Actividad Trámites Devoluciones en planta

Señor aprendiz con base en la información sobre devoluciones presentada por el instructor, individualmente deberá a diligenciar los formatos solicitados sobre el manejo de devoluciones en planta conforme al caso de la empresa RTA Desing

- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond
- Duración de la actividad: 4 Horas

3.3.9 Crear Distribuidora y comercializadora Simulada

Teniendo en cuenta el material de apoyo y la información compartida por el instructor elabore un informe con su equipo de trabajo utilizando la herramienta de su preferencia para presentarlo, sobre una Distribuidora y comercializadora simulada con la cual se identifiquen:

Definición de política de atención al cliente
Formatos atención de PQRSF
Carecterización de la ventaja competitiva

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable – computador portátil

Duración: 4 Horas



3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

3.4.1 Práctica Actividad Aviones – Barcos

Con su equipo colaborativo de trabajo deberá elaborar el producto solicitado por el cliente (Aviones – Barcos) según corresponda, utilizando la materia prima suministrada por el instructor. Seguidamente deberá aplicar la lista de chequeo socializada para la valoración del producto conforme a los requerimientos dados por el cliente.

- Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
- Materiales: Tablero - Marcador Borrable, papel bond, marcadores, temperas, lápices de colores

Duración de la Actividad 4 Horas

3.4.3 Video Factores dentro del Servicio al Cliente

Con su equipo colaborativo de trabajo y basados en la selección de 2 de los 10 factores dentro del servicio al cliente, deberá elaborar un video con una duración máxima de 5 minutos en el cual represente el desarrollo y aplicación de los conceptos. El video debe ser subido individualmente por cada participante al espacio creado pora subir la evidencia.

- Ambiente Requerido: Centro de Formación, Microempresa Local
- Duración de la Actividad 4 Horas

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

4.1 Participar en la realización de Taller individual N. 1

Dar respuesta individualmente al Taller N 1 de la Competencia Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

Duración de la Actividad 4 Horas

Ambiente Requerido: Ambiente de Formación
Materiales: Fotocopia

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responder a preguntas sobre importancia y manejo de los conceptos de Servicio al Cliente, sistema PQRSF, proceso de devoluciones Responder a taller práctico N 1 sobre el temario de la competencia Atender requerimientos de los clientes **Evidencias de Desempeño** Aplicar Protocolo de atención al cliente cara a cara, teniendo en cuenta las técnicas efectivas de servicio e identificación de los clientes Aplicar protocolo de servicio al cliente en la logística orientada a las técnicas idóneas **Evidencias de Producto:** Elabora video sobre 2 de los factores del servicio al cliente dentro de la logística	Describe el negocio, de acuerdo con la misión, visión, objetivos, estructura organigrama de la organización. Detalla los atributos del servicio, de acuerdo con políticas de la organización. Explica el servicio, de acuerdo con el proceso. Define el cliente, de acuerdo características y atributos que presenta. Identifica el cliente, de acuerdo a su solicitud y procedimiento de la organización. Reconoce las quejas, reclamos, observaciones, sugerencias u oportunidades (qroso) de acuerdo con política de calidad de la organización. Precisa el tipo de solicitud, de acuerdo con política de la organización. Precisa el tipo de tratamiento a dar a solicitud, de acuerdo con política de la organización. Especifica protocolo de atención, conforme a manual de servicio al cliente de la Organización Registra solicitudes de servicio mediante procedimiento documentado. Aplica procedimientos del servicio al cliente de acuerdo con la identidad y los principios Corporativos y los protocolos de la organización. Explica proceso y procedimiento del servicio al cliente de acuerdo con las normas y Políticas de la organización. Entrega información a clientes sobre los requerimientos solicitados bajo los lineamientos de la organización.	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas **Instrumentos de Evaluación:** Cuestionario - Taller **Técnica de evaluación:** Observación Estudio de casos **Instrumentos de Evaluación:** Lista de Chequeo

	Suministra respuesta rápida, de acuerdo con lineamiento de la organización. Demuestra respuesta convincente al cliente, de acuerdo a política de calidad del servicio de la organización. Documenta el servicio atendido conforme a política de la organización. Registra solicitudes en formatos de la organización. Enseña los rangos y valores de calificación del servicio, de acuerdo con lineamientos de la organización. Describe los pasos para valorar el servicio, de acuerdo a lineamientos de la organización. Sigue instrucciones de medición del servicio, de acuerdo a lineamiento de la organización. Usa instrumentos en la medición del nivel de satisfacción del servicio, de acuerdo con lineamientos de la organización. Define el grado de satisfacción de los cliente con políticas de la empresa Presenta la sistematización de la valoración del servicio al cliente, en herramientas Informáticas según indicadores y políticas. Analiza los resultados de indicador de atención al cliente de acuerdo con políticas de la Empresa. Identifica indicadores desfavorables en informe, de acuerdo con lineamientos de la organización	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Almacenamiento: actividad en la que se guarda la mercancía

Canales de Distribución: son las maneras mediante las cuales los productos o servicios pueden estar disponibles para los clientes

Cliente: persona u organización que tiene la capacidad de adquirí bienes o servicios

Compras: acción mediante la cual una persona u organización adquiere un producto

Costo: la representación económica del valor de un producto o servicio

Diagnóstico: interpretación de un conjunto de datos recogidos anteriormente

Distribución: acción mediante la cual se reparte o comercializa un producto

Empresa: organización constituida por un grupo de personas y sistemas que trabajan para obtener fines económicos.

Mercancía: Es todo aquello que se puede vender o comprar

Logística: actividad de controlar, coordinar y supervisar el flujo de información y actividades a lo largo de la cadena de abastecimiento.

Proveedor: aquella persona u organización encargada de abastecer a la empresa

Remisión: Es un documento que normalmente se adjunta a un material que se va a entrega

Transporte: es el desplazamiento que existe

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Alonso Bobes, A. R., Valdés, F., & Pilar, M. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. Economía y Desarrollo, 152(2), 184-192. Vélez, P. C. O. (2009). Gerencia logística y global. Revista escuela de administración de negocios, (66), 113-136.

Anaya Tejero, J. (2015). Logística integral. https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1l2l4cd/TN_pq_ebook_centralEBC5885841

Avella, L., Fernández, E. y Fernández, M. (2006). Estrategia de producción (2ª ed.).Madrid: Mc Graw Hill

Ballou, R. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro (5ª ed.).Monterrey: Pearson

Soret, I. (2004). Logística y marketing para la distribución comercial (3ª ed.). Madrid: ESIC

Fuentes web:
http://gestionempresarialcontable.blogspot.com.co/2013/06/acuerdos-comerciales-entre-clientes-y.html
http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1003-cuando-la-responsabilidad-social-mejora-el-servicio-al-cliente

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Wilmer Gonzalez Becerra	Instructor	CGTS	09/08/2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					