



PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Auxiliar en almacenamiento, empaque y embalaje de objetos
- Código del Programa de Formación: 661202 V1
- Nombre del Proyecto: Optimización del proceso de almacenamiento, empaque y embalaje para bodegas, almacenes y cedís de palmira
- Fases del Proyecto: Todas
- Actividades de Proyecto:
 - Analizar cada proceso que interviene en las bodegas y almacenes de la empresa
 - Planear actividades que permitan lograr un eficiente almacenamiento, empaque y embalaje
 - Implementar diferentes técnicas y normas internacionales y nacionales para la realización de la propuesta
 - Aportar al sector productivo los conocimientos adquiridos en el programa de formación
- Competencia:
260101042 - Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización.
- Resultados de aprendizaje:
Facilitar información a clientes y/o usuarios de acuerdo con los requerimientos y el protocolo de manejo de información de la organización.
Dar respuesta a situaciones, inquietudes y solicitudes de servicio, a las necesidades de los clientes internos y externos de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización
Desarrollar relaciones interpersonales con principios éticos y de comunicación de acuerdo con la misión y visión corporativa de la organización.
Evaluar las situaciones de servicio teniendo en cuenta el tipo de producto y el cliente
- Competencia:
210101010 - Preparar la carga de acuerdo con su naturaleza, normatividad, modo de transporte y destino.
- Resultado de aprendizaje:
Verificar las especificaciones de la carga de acuerdo con las solicitudes y los procedimientos establecidos por la organización.
Registrar la información resultado del proceso de preparación de la carga de acuerdo a la normatividad y procedimientos establecidos por la organización.
Alistar los materiales, equipos, herramientas y los envases para la preparación de la carga de acuerdo con la naturaleza, características de los objetos, la solicitud y estándares establecidos por la organización.
Realizar la clasificación, envase y embalaje de los objetos de acuerdo con las normas de seguridad e higiene, control fitosanitario, calidad, destino, tipo de transporte y requerimientos de los clientes.
- Competencia:
240201500 - Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.



- Duración de la Guía: 440 HORAS.

2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos estimados aprendices es momento de emprender el camino hacia el almacenamiento empaque y embalaje de objetos, la iniciativa y el interés será determinante durante el proceso, por lo tanto, es importante la participación y la consulta de toda fuente ante las inquietudes que vayan surgiendo en el camino; recuerda que estas temáticas se reforzarán en las sesiones de clase además que el equipo de instructores estará siempre disponible para resolver cualquier inquietud.

Durante el desarrollo de la guía asociada a la contextualización, apropiación y transferencia de las actividades logísticas nos concentraremos en especificar condiciones de servicio al cliente, almacenamiento y preparación de la carga, para ello se hace imperativo el compromiso permanente con el proceso de formación atendiendo de manera responsable el trabajo en las sesiones de clase y el trabajo independiente. Tenga en cuenta que la interacción con los compañeros del grupo y el trabajo colaborativo aseguran el desarrollo de las habilidades de cada uno de nosotros. ¡¡Empecemos!!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

- Descripción de la(s) Actividad(es)

A menudo nos encontramos con situaciones cotidianas en almacenes de cadena donde se percibe movimiento de carga, una situación frecuente es la descarga de mercancías que se comercializarán en la tienda posteriormente donde usted será el cliente final. A partir de la observación del siguiente gráfico, responderemos de manera individual las preguntas propuestas:



- ¿Conozco el significado del proveedor?
- ¿Conozco el proceso que se llevan a cabo para distribuir las mercancías?
- ¿Conozco el termino cadena de distribución?
- ¿Conozco el termino de operador logístico?



- ¿Conozco las características de un cliente?
- ¿Conozco quién controla el sector logístico?
- ¿Conozco las normas de seguridad que se deben considerar al almacenar el tipo de mercancía de la imagen?
-

3.2 Actividades de Contextualización.

En la distribución de productos de cualquier índole intervienen diferentes compañías, todas ellas con diferentes funciones dentro de la cadena. Para el desarrollo de la presente actividad es importante que usted observe detenidamente el esquema de distribución de un producto; si lo prefiere tome como referencia un producto de ejemplo. Note que la figura presenta 5 actores que intervienen en el proceso, identifique el tipo de actor, es decir dele un nombre y colóquelo en la casilla que le corresponde a cada uno de ellos y en la casilla inferior realice la descripción de funciones que usted considera que lleva a cabo cada uno de ellos. El video “Que es y para qué sirve la Logística” que encontrará en <https://www.youtube.com/watch?v=OqYLq2q6s1q> le puede ayudar en la solución.

				
Actor:	Actor:	Actor:	Actor:	Actor:
FUNCIONES:	FUNCIONES:	FUNCIONES:	FUNCIONES:	FUNCIONES:

Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en  territorium .



Subactividad 1: Importancia de E-E-E aplicados en el proceso de almacenamiento

contextualización: Participación en el foro de discusión, respondiendo al interrogante sobre la importancia que tienen los empaques, envases y embalajes en los procesos realizados en el área de almacenamiento

3.3. Actividades de Apropiación

3.3.1 Especificar condiciones de servicio al cliente de acuerdo con el contexto de la actividad logística.

Subactividad 1 Estructura de las organizaciones

Esta subactividad consiste en la lectura juiciosa e individual de las páginas 51 a 71 del libro “La organización de empresas” que encontrará en la base de datos e-libro...

<https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5885838&query=organizacion+empresas#>

Una vez leído el material sugerido se prepara por equipos de trabajo un ideograma relacionado con la tipología de las estructuras organizacionales y que permita ver las diferencias entre:

- Organizaciones verticales y horizontales.
- Organizaciones formales e informales.
- Organizaciones burocráticas y orgánicas.
- Organizaciones centralizadas y descentralizadas.
- Organizaciones reales y virtuales.
- Estructuras clásicas (lineales, funcionales y en Staff)
- Estructuras modernas (Matriciales, por proyectos, Por unidades estratégicas de negocio, por proceso o en red).

****Es importante que exponga ejemplos para cada caso.**

El resultado del trabajo será socializado en plenaria. El video “Ideogramas” que encontrará en

<https://www.youtube.com/watch?v=8Xm8aBLXpKQ> le puede ayudar en su construcción.

Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en  .

Subactividad 2 Tipos de clientes

La subactividad consiste en la lectura juiciosa y grupal del artículo “La diferenciación de clientes” que encontrará en la base de datos e-libro...

<https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3159215>.

La apropiación de dominios relacionados con la caracterización de clientes y la identificación de sus requerimientos requiere que usted visite una empresa e indague sobre la naturaleza de los clientes, los canales



a través de los cuales se atienden y las exigencias de los mismos en términos logísticos; esto es tipos de empaque, horarios de entrega, tamaños de pedido, tipo de vehículo que exigen, etc. Prepare una matriz de planificación de requerimientos del cliente junto con su equipo de trabajo y preséntelos a sus compañeros en plenaria. Encontrará la orientación para la construcción de la



matriz en el libro “*El método: enfoque sistémico convergente de la calidad*” en las páginas 32 a 37.

Y que encontrará en

<https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3188066>.

Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en  .

Subactividad 3 Políticas de servicio al cliente.

La subactividad consiste en la lectura juiciosa y grupal del manual de políticas de servicio de una compañía Logística de referencia que encontrara en: <https://www.realexpresslg.com.mx/pdf/politicas-de-clientes.pdf> y a partir de su análisis responda de manera individual a las siguientes preguntas:

- ¿Qué alcance tienen las políticas de la compañía? ¿A qué tipo de servicio logístico están dirigidas?
- ¿Qué beneficios trae a la compañía una definición de políticas como las analizadas? ¿Qué ocurriría si no se establecen las políticas de servicio al cliente?
- ¿Cuáles considera usted que deben ser las políticas de servicio para un operador logístico en almacenamiento?

Fortalezca sus respuestas a partir de la consulta de otras fuentes asociadas a las políticas de servicio al cliente y socialice sus respuestas con el grupo.

Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en  .

3.3.2 Empaque, envase y embalaje en el almacenamiento.

Subactividad Cognitiva 1. Importancia del E-E-E en el almacenamiento

Foro de Discusión: Establecer la Importancia del Empaque, Envase y Embalaje en el almacenamiento (Individual)

A partir de la lectura y videos técnicos referenciados a continuación, invitamos a los aprendices a participar activamente en el Foro de Discusión construyendo un documento Word, mínimo de una página, fuente arial 12, interlineado 1.0, utilizando buena ortografía, con portada y webgrafía.

MATERIAL DE APOYO SESIÓN I

Lectura Técnica BIBLIOTECA SENA

Link: <https://www-digitaliapublishing-com.bdigital.sena.edu.co/fulltext>

Título: Empaques, envases y embalajes: El producto y su recipiente

Autor: Mendoza Robledo, Jaime

Páginas: 16 - 39

Subactividad Cognitiva 2. Estados de la materia

Realizar actividad sobre casos prácticos, en el que identifique los estados de la materia de diferentes mercancías



Subactividad Cognitiva 3. Materiales de empaque, envase y embalaje en el almacenamiento

Presentación y Socialización Grupal: (GRUPAL) (Seis Equipos de trabajo), anexar a la presentación glosario técnico y videos relacionados.

A partir de la investigación grupal, cada equipo debe preparar una presentación y socialización teniendo en cuenta los siguientes temas:

1. Contextualizar sobre qué es un Envase, empaque y embalaje
2. Ventajas y desventajas del papel, cartón, cartulina e icopor como material para el Envase, empaque y embalaje
3. Ventajas y desventajas de la madera como material para el Envase, empaque y embalaje
4. Ventajas y desventajas del plástico como material para el Envase, empaque y embalaje
5. Ventajas y desventajas de metales y hojalata como material para el Envase, empaque y embalaje
6. Ventajas y desventajas del Tetra Brik como material para el Envase, empaque y embalaje

Subactividad Cognitiva 4. Materiales de empaque, envase y embalaje en el almacenamiento

Actividad de asociación, al realizar esta actividad permitirá al aprendiz reconocer e identificar los tipos de mercancías de acuerdo a su estado y presentación

Subactividad Cognitiva 5. Sistema de identificación y rotulado de empaques (Pictogramas) en E-E-E.

Realice los diferentes casos prácticos presentados por el instructor, en los que se identifiquen los pictogramas utilizados en el Empaque, envase y empaque utilizados en los procesos de almacenamiento y transporte de mercancías

3.3.3. Almacenar la carga teniendo en cuenta su naturaleza, políticas de la empresa y normatividad vigente.

Subactividad Cognitiva 1. Caracterizar los almacenes

Para el desarrollo de la actividad es preciso realizar la lectura del capítulo 1 “Estructura y tipos de almacén” que encontrara la página 11 del libro *Operaciones auxiliares de almacenaje* ubicado en

<https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=4508031&query=zonas+de+almacenamiento>

Ahora junto con su equipo de trabajo se tomará como referencia un tipo de almacén asignado por el instructor y se elaborará un plano que permita ver todas las áreas de este, el flujo de materiales al interior de la instalación y las actividades que sugiere la tipología. Es importante que investigue a través de diferentes fuentes para enriquecer su propuesta e incluso puede tomar como referencia un producto específico de manera que la descripción de las operaciones por área resulte con mayor detalle. El resultado del trabajo será socializado en plenaria. Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto en 

¡Manos a la obra!





Subactividad Cognitiva 2. Reconocer las normas de seguridad en la operación logística.

La actividad consiste en la lectura juiciosa e individual del capítulo 7 “Seguridad y prevención en las operaciones auxiliares de almacenaje” del libro *Operaciones auxiliares de almacenaje* ubicado en <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=4508031&query=zonas+de+almacenamiento>.

A partir de la lectura anterior y para la apropiación de dominios relacionados con la identificación de riesgos y normas de seguridad en operaciones de almacenamiento prepare junto con su equipo de trabajo un friso que presente de manera gráfica los riesgos y normas de seguridad asociados a la preparación del almacén y preséntelos a sus compañeros en plenaria. Encontrará la orientación para la construcción del friso en el video “Como hacer un friso” en <https://www.youtube.com/watch?v=kxo1wyLArZ0>

Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado de su trabajo a su instructor a través del link propuesto

en  .

3.3.4 Almacenar la carga teniendo en cuenta su naturaleza, políticas de la empresa y normatividad vigente.

Subactividad Procedimental 1. Ubicación de mercancías.

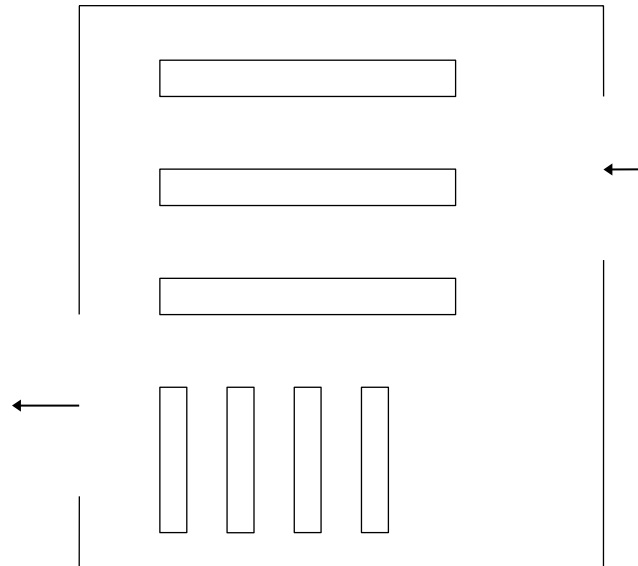
Tarea 1. Ubicación ABC

La actividad consiste en la lectura juiciosa e individual del documento titulado “Normas para la colocación de mercancías en el almacén” de las páginas 79 a 82 del libro “Técnicas de almacén” que encontrará en <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3215710&query=almacen> .

Una vez leído el material lo invitamos a que ubique las mercancías listadas en la tabla, suponga que se trata de un reporte de despachos anual de alimento para perro. El área de almacenamiento se muestra a la derecha y cada uno de los rectángulos corresponde a un rack y pueden ser usados por más de una referencia. Escriba sobre el plano la ubicación de las mercancías según corresponda a través de la técnica ABC tratada en el documento de apoyo.



REFERENCIA	TON/AÑO
CANIFOOD1	26500000
CANIFOOD2	12400000
CANIFOOD3	18200000
CANIFOOD4	9600000
CANIFOOD5	689000
CANIFOOD6	6320000
CANIFOOD7	8200000
CANIFOOD8	490000
CANIFOOD9	950000
CANIFOOD10	3800000



Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado del trabajo a su instructor a través del link propuesto en [territorium](#).

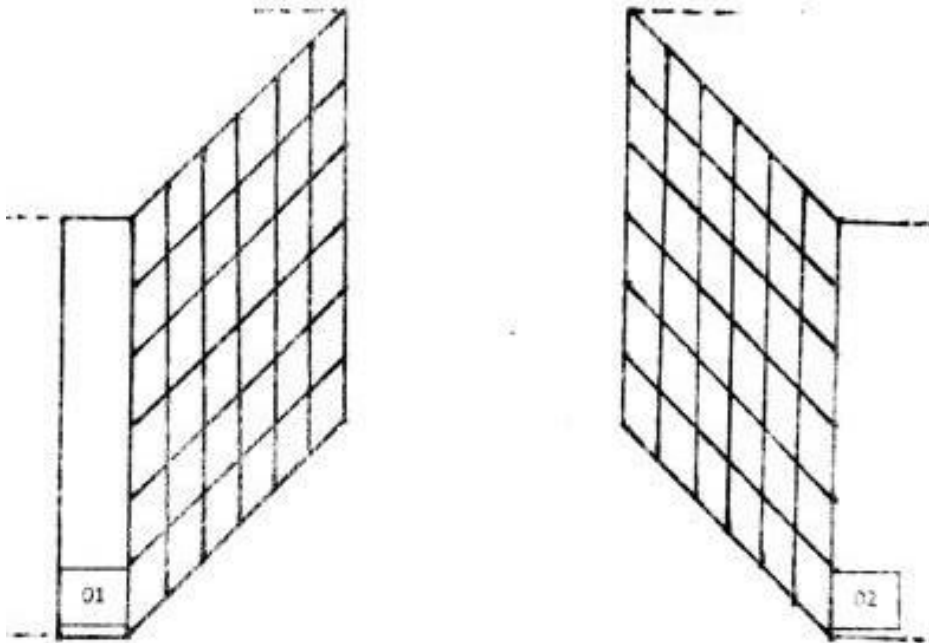
Tarea 2. Nomenclatura del almacén

La actividad en la lectura juiciosa e individual del documento titulado “Como se organizan las nomenclaturas de un almacén” de la página 30 del libro “Técnicas operativas en almacén” que encontrará en <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5045255&query=almacen>

Una vez leído el material lo invitamos a que marque la ubicación de cada una de las mercancías listadas en la tabla arrojada por el WMS, suponga que se trata de un pasillo de doble sentido.



POSICIÓN	REFERENCIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO
01-05-03	8256709	Armotodo Tundra
02-01-06	5678904	Caja Boxing T
02-04-01	1230987	Mascara ZULU
02-04-06	1278905	Guantes Hidroespecial
01-03-02	3456987	Bote Acuaman
02-06-06	9976233	Sultan Grande
02-03-03	4566799	Arcoiris L
01-04-05	2143679	Caja Herramientas Play
01-03-01	6788900	Linterna Exploradores.
01-04-02	2345654	Walkie Talkie FX
02-02-02	6789999	CartoMax
02-01-05	2156788	Dardos Mix



Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado del trabajo a su instructor a través del link propuesto en .

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Subactividad Procedimental 1. Socialización y presentación de propuestas de optimización empresa objeto del proyecto.

En la empresa seleccionada para el desarrollo del proyecto los invitamos a presentar propuestas de optimización de los procesos logísticos de almacenar la carga, servicio al cliente y preparar la carga para lo cual debe preparar un informe con su equipo de trabajo que incorpore los siguientes elementos:

- Reseña histórica de la empresa.
- Objetivos del proyecto formativo



- Propuesta de optimización en el proceso logístico de almacenamiento de la carga.
- Propuesta de optimización en el proceso de servicio al cliente (interno/externo)
- Propuesta de optimización en el proceso de preparación de la carga.

Recuerde que debe sustentar y socializar en plenaria el resultado de su trabajo, al equipo ejecutor en la fecha establecida, para luego subir como evidencia de producto la actividad de proyecto a través del link propuesto en  **territorium**.

Subactividad Cognitiva 2. Prueba de conocimiento integral

Responder de forma individual a preguntas formuladas por el equipo ejecutor del proyecto formativo basados en el desarrollo de los contenidos desarrollados en la formación

GFP|F-135 V01



<p>mercancías.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sección 3: Exposición sobre los materiales de E-E-E en procesos de almacenamiento. - Sección 5: Casos prácticos, en los que se identifiquen los pictogramas utilizados en el E-E-E, almacenamiento y transporte de mercancías. - Subactividad Procedimental 1. Ubicación de mercancías, participe de las tareas 1 y 2 planteadas sobre la ubicación ABC y nomenclatura para la ubicación de mercancías en un almacén de acuerdo a la actividad practica planteada. <p>Evidencias de Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad de apropiación, subactividad 1 trabajo grupal sobre la realización de ideograma relacionado con la tipología de las estructuras organizacionales. - Evidencia de producto y desempeño, Subactividad Procedimental 1. Socialización y presentación al equipo ejecutor, propuestas de optimización empresa objeto del proyecto. - Trabajo grupal, subactividad cognitiva 1-2; Elabore un plano del área de un almacén o bodega donde caracterice la tipología, las zonas, sistemas de almacenamiento, equipos de movilización especificando los riesgos y normas de seguridad asociados a la preparación del almacén de las mercancías. 	<p>de inventarios acorde a las normas de seguridad e higiene, localizaciones y señalizaciones respectivas.</p> <p>Clasifica los objetos y la carga antes de ser ubicados según políticas de almacenamiento.</p> <p>Realiza la toma física de inventarios de acuerdo con la programación establecida y la naturaleza de los objetos.</p> <p>Verifica responsablemente y en forma colaborativa las condiciones de seguridad e higiene en el almacenamiento de objetos según la política empresarial.</p> <p>Utiliza los elementos de higiene y protección personal de acuerdo a las normas de seguridad industrial.</p> <p>Diligencia los diferentes tipos de documentos de acuerdo a los procesos y normatividad establecidas en la organización.</p> <p>Marca la carga según normatividad y métodos.</p>	
---	--	--



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLIENTE: La persona, institución, organización o empresa, que obtiene un producto o solicita un servicio de manera voluntaria para sí mismo o para otra persona. Es el motor que impulsa la generación de un determinado producto o servicio, con ciertas características y estándares de calidad, de tal manera que se sienta satisfecho de lo que adquiere.

CLIENTES HABITUALES: Son aquellos que con frecuencia adquieren los mismos servicios y/o productos porque confían en la empresa, ven en la empresa seriedad, responsabilidad y la calidad del servicio y de los productos, estas características han permitido fidelizar el cliente.

CLIENTES POTENCIALES: Son aquellos que se han identificado como próximos clientes pues pueden llegar a necesitar los productos o servicios, después de un estudio se determinó que tiene capacidad adquisitiva, pero aún no han decidido comprar, así que la intención de compra está latente.

CADENA DE SATISFACCIÓN: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Giner, de la Fuente, Fernando, and Estallo, María de los Ángeles Gil. *La organización de empresas*, ESIC Editorial, 2014. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=5885838>.

Universidad interamericana para el desarrollo. 2017. Análisis del producto. México, mimaterialenlinea.unid.edu.mx. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdI/ADI/AO/AO01/AOPP01Lectura1.pdf

De, Nó Vázquez, Antonio. *La diferenciación de clientes*, Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L., 2004. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3159215>.

Fontalvo, Tomás. *El método: enfoque sistémico convergente de la calidad: E.S.C.C*, Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000, 2010. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3188066>



Prieto, Jorge. *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos (3a. ed.)*, Ecoe Ediciones, 2014. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=4870540>.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	GABRIEL BARRAGAN	INSTRUCTOR	CGMLTI	26/06/2020
	FABER CHAPARRO	INSTRUCTOR	CGMLTI	26/06/2020
	ELIGIO MONTECINO	INSTRUCTOR	CTT	26/06/2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	José Manuel Castañeda	Instructor	CBI	13/04/2021	Actividades de aprendizaje
	Liliana María Hossman	Instructor	CBI		
	Lilian Patricia Cárdenas	Instructor	CBI		

