INSTRUMENTO CUESTIONARIO GUIA 4.2 "Consolidación de las operaciones logísticas".

Programa de Formación:	Técnico en integración de Operaciones Logísticas.		
Proyecto formativo:	Manual técnico para el recibo, almacenamiento y entrega de carga en una plataforma logística.		
Actividad de Aprendizaje:	Establecer planes de mejora para la operación de acuerdo con los protocolos de la organización y normatividad.		
Centro de formación:		Ficha	
Nombre aprendiz:	**ID**		
Instructor		Fecha	
Instrucciones: La siguiente prueba busca evaluar los conocimientos adquiridos en la guía de aprendizaje, conteste completamente las preguntas de acuerdo con la situación que allí se registra, la evaluación es de carácter individual. Duración: 30 minutos.			

Lea atentamente los enunciados y resuelva las preguntas que preceden:

El nivel de servicio brindado a los clientes de una empresa por parte del área de despachos está sujeto a la promesa de servicio pactada entre Cliente-proveedor.

1. La manera en que podemos medir la efectividad de los pedidos despachados a los clientes puede desarrollarse en el siguiente Indicador:

a) (Pedidos despachados completos/Pedidos Solicitados por el cliente) *100
b) (Pedidos despachados parciales/pedidos despachados Completos) *100
c) (Pedidos despachados/Pedidos devueltos) *100
d) (pedidos vendidos/ Pedidos despachados) *0.1

El tiempo de respuesta para atender los pedidos está dado de acuerdo con el dinamismo del procesamiento del pedido hasta que se le entrega al cliente.

2. Un indicador que puede medir toda la operación en términos de tiempos de procesamiento de los pedidos puede ser:

a) $\frac{\text{(Tiempo en horas del procesamiento del pedido)} \times 100}{\text{Tiempo de respuesta prometido}}$

b) $\frac{\text{(cantidad de unidades del pedido)} \times 100}{\text{Cantidad de unidades vendidas}}$

c) $\frac{\text{(Ejecución de cantidades del pedido)} \times 100}{\text{Tiempo en horas de la promesa de servicio}}$

d) $\frac{\text{(Procesamiento de la orden de pedido)} \times 100}{\text{Procesamiento del despacho}}$

El tiempo de respuesta en Logística se conoce también con el nombre Lead Time, para que se pueda dar una efectiva respuesta al cliente por parte de los participantes de la integración de las operaciones logísticas es importante que comprenda la secuencia del pedido.

Elaborado por Faber Chaparro/ Gabriel Barragán (CGMLTI)

3. La secuencia se percibe de la siguiente manera en aspectos generales indique la secuencia más apropiada.

a) Almacenamiento-Recibo de la carga-Despacho-Alistamiento-Despacho-Cargue-Descargue.
b) Recibo de la carga-Despacho-Alistamiento-Despacho-Cargue-Descargue-Almacenamiento.
c) Recibo de la carga-Alistamiento-Despacho-Cargue-Descargue-Almacenamiento-Despacho.
d) Recibo de la carga-Descargue-Almacenamiento- Alistamiento-Despacho-Cargue-Despacho.

Observe la tabla que tiene como resultado los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), que indican que hay fallos a lo largo de las operaciones logísticas.

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
1.Que por favor los productos me los entreguen en otro domicilio aparte de la bodega principal.	3. Dure todo el día esperando mi pedido y no me llegó.	5. Cuando destapé la caja encontré un producto distinto al que dice la caja y al que yo había solicitado.	7. Que las cajas que nos envíen lleguen más aseadas.
2. Que por favor me Cambien el embalaje a uno más pequeño.	4. La señorita de atención al cliente me colgó el teléfono.	6. Me llegaron las unidades incompletas y me facturaron más cantidades	8. Qué me entreguen los pedidos con documentación requerida.

4. La mayoría de los aspectos considerados en la anterior matriz (PQRS), pueden ser mejorados si se tiene mayor control en la operación Logística de:

a) Despacho de pedidos
b) Recibo de pedidos
c) Almacenamiento
d) Aprovisionamiento

5. Las peticiones por parte de los clientes pueden ser atendidas por:

a) área de picking y slotting
b) área de packing y transporte
c) área de almacenamiento y compras
d) área de despacho y recibo

6. el 25% de las novedades de los PQRS, son del área de:

a) Picking
b) Almacenamiento
c) Packing
d) Despacho

Elaborado por Faber Chaparro/ Gabriel Barragán (CGMLTI)

7. La entrega de un pedido perfecto se puede garantizar mediante:

a) Negociar bien con los proveedores
b) La consolidación de las operaciones logísticas
c) La consolidación de clientes
d) La presión de la demanda

8. Cuando se despachan los pedidos de manera eficiente se refiera a:

a) La entrega inmediata de los pedidos a los clientes sin importar el costo
b) La entrega en tiempo real de los pedidos a los clientes
c) La entrega de los pedidos sobrepasando el uso de los recursos
d) La entrega de los pedidos sin sobrepasar el margen de costos

9. “Uno de los criterios en que los clientes evalúan a la empresa son los tiempos de respuesta”, de acuerdo con esta exclamación se puede deducir que el tiempo de respuesta es:

a) La sumatoria de los tiempos de transporte
b) El tiempo de elaboración del pedido y su fecha de facturación
c) La sumatoria de los tiempos desde que se recibe la orden de pedido hasta que el cliente la recibe
d) El tiempo en que el cliente se demora en pasar sus órdenes de pedido hasta que llegan al área de despachos

10.Uno de estos elementos tiene una función integradora en términos de flujos de información a lo largo de toda la cadena de suministros:

a) Los códigos de barras
b) Los Embalajes estandarizados
c) Los pictogramas de sustancias peligrosas
d) Las señales de seguridad industrial