PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

Guía 4.2 "Consolidación de las operaciones logísticas"

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en integración de Operaciones Logísticas.
- 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: Ejecución.
- Actividad de Proyecto: Consolidar la operación logística
- Competencia:
  - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - 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.
- Competencia:
  - Implementar hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
  - Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva.
- Competencia:
  - Ejercicio de los Derechos Fundamentales del Trabajo.
- Resultados de Aprendizaje:
  - Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.
  - Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.
- Competencias:
  - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita.

- Duración de la Guía: 80 HORAS.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz felicitaciones!! hemos llegado a la última guía de tu fase de aprendizaje lectiva, hasta este momento has construido conocimientos que fortalecen tu actitud y aptitud para el desarrollo de las operaciones logísticas en las cuales te vas a desempeñar, debes comprender que en las fases o etapas finales en los procesos productivos se debe hacer una retrospectiva y evaluar las operaciones logísticas ejecutadas con el propósito de identificar elementos que se deben mejorar y sugerir soluciones eficaces y eficientes ante cualquier falla registrada en el servicio, estos aspectos son los que vamos aprender en ésta guía, espero sea una grata experiencia de aprendizaje y seguir construyendo conocimientos como lo has hecho hasta hora. ¡¡¡Comencemos!!!

3. 1 FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1.1. ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

- Observamos el video, leemos la lectura sugerida y contestamos los cuestionamientos al respecto.

Estimado aprendiz quizá usted ya ha escuchado la historia que se llama “Por un clavo se perdió un reino”, sino lo ha hecho lo invito a que la lea o la vea en la URL de Youtube a continuación.

> "*Por la falta de un clavo fue que la herradura se perdió*.
> *Por la falta de una herradura fue que el caballo se perdió*.
> *Por la falta de un caballo fue que el caballero se perdió*.
> *Por la falta de un caballero fue que la batalla se perdió*.
> *Y así como la batalla, fue que un(a) reino se perdió*.
> *Y todo porque fue un clavo el que faltó*".

“…párrafo extraído de *Jacula Prudentum* (1651)… recopilación de proverbios hecha por George Herbert, un poeta, orador y sacerdote de origen gales.”



Por un clavo se perdió el reino

https://www.youtube.com/watch?v=Jam_RwuTOEc

Caso Fisher Price y el plomo en los juguetes.

http://plomoenjuguetes.blogspot.com/2009/06/descripcion-del-caso-fisher-price-y-el.html

Estimado aprendiz en la actividad dinámica de las empresas hay situaciones que por mínimas no se deben dejar pasar por alto, aunque parecen pequeñas pueden determinar pérdidas cuantiosas de dinero y peor el fracaso de la unidad de negocio o la quiebra de la empresa.

Al observar el video y leer las situaciones responda las siguientes preguntas:

- ¿En alguna ocasión de mi vida compre un artículo o un servicio con defectos fui indiferente y lo deje pasar?
- ¿Las consecuencias que tuve por dejar pasar ese defecto u error tuvieron un impacto económico alto?
- ¿Después de haberse ocasionado esta situación la evalué y dije para sí no me puede suceder otra vez?
- ¿Tome medidas de acción para corregir las consecuencias causadas por este error o defecto en el producto o servicio?
- ¿Establecí un plan para que en ocasiones futuras no vuelva a ocurrir?
- ¿De la experiencia tengo indicadores que me puedan decir cuando un producto o servicio está mal?

Recursos de la actividad			
Tiempo estimado	**Materiales**	**Ambiente**	**Evidencia**
4 horas	Tablero, Computador con acceso a internet, Libreta de Apuntes y bolígrafo.	Ambiente de aprendizaje para sesión presencial y/o plataforma virtual de aprendizaje.	N/A

3.2. ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN.

Las operaciones logísticas que se llevan a cabo en las plataformas logísticas y centros de Distribución son constantemente dinámicas y con un constante flujo de bienes servicios, información y capital, y se suman una gran cantidad de actividades operativas, que vinculan personal operativo, recursos, equipos de manutención en todos sus procesos, el resultado de todos los esfuerzos es entregar un producto o servicio final que va ser comercializado, usado o consumido garantizando la mejor calidad en todos sus proceso.

Lo invito a que aprenda la manera en que se consolidan las operaciones logísticas donde se pueden identificar fallos a lo largo de las operaciones logísticas y evitar consecuencias que pueden ser conducidas hasta el usuario o consumidor final.

3.2.1 Consolidar las operaciones logísticas para el alcance de los propósitos de la empresa en función del servicio al cliente.

Juego de roles "¿Y dónde está el pedido?"

Estimado aprendiz en la contextualización de la siguiente guía vamos a traer los conocimientos hasta hora alcanzados y el apoyo de las lecturas sugeridas vamos a realizar un juego de roles donde por equipos vamos a simular 5 operaciones de áreas que intervienen en el procesamiento de pedidos, su instructor técnico asignara los roles de acuerdo con los datos de la siguiente tabla:

Equipo de trabajo	Operación o área	Roll
1	Recibo de la carga	Proveedor, Comprador, jefe de recibo
2	Almacenamiento	Jefe de almacén y auxiliares
3	Alistamiento de los pedidos	Operarios de picking
4	Despacho de los pedidos	Jefe de despachos, asistente y clientes.
5	Control de calidad y servicio al cliente	Supervisor de calidad y servicio al cliente

Objetivos del juego de roles:

- Identificar como se Integran las operaciones logísticas en función del servicio al cliente.
- Comprender Políticas de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001-2015
- Interpretar como se establecen el servicio proporcionado al cliente.
- Como interfieren los indicadores de desempeño en las operaciones logísticas.

En el desarrollo del juego de roles su instructor les hará preguntas sobre la manera en que se alcanzan los objetivos del juego de roles. De manera individual realice una captura fotográfica del juego de roles y luego péguela en el documento del trabajo escrito donde usted explique el proceso de los cinco pasos para la atención al cliente.

Recursos de la actividad			
Tiempo estimado	**Materiales**	**Ambiente**	**Evidencia**
16 horas	Tablero, Computador con acceso a internet, Libreta de Apuntes y bolígrafo. Pliegos de cartulina, marcadores permanentes.	Ambiente de aprendizaje para sesión presencial y/o plataforma virtual de aprendizaje.	Trabajo escrito con la captura fotográfica de cada equipo de trabajo en el juego de roles.
Bibliografía:	Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes por Luis Aníbal Mora García. Capítulos 1.2 y 3. Norma ISO 9001-2015		
URL:	https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3197508&ppg=11		
Subir evidencia en:	territorium		

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1 Aprender la importancia del Nivel de servicio a los clientes desde la perspectiva logística.

Por equipos de proyecto consulten los libros y los videos sugeridos por tema en el recuadro material de consulta y con el apoyo de su instructor técnico realicen una presentación animada o un comic donde se va a ampliar cada uno de los temas asignados por el instructor técnico:

Asignación de temas para las presentaciones

Equipo de exposición	Tema	Lectura	Información
1	1.2 El servicio al cliente como actividad clave de la logística.	Determinación del nivel de servicio al cliente desde la perspectiva logística	Pag. 70
2	El Serviciómetro del Cliente.	Calidad de servicio y Atención al cliente	Pag. 207-210
3	Aspectos para considerar para atender las reclamaciones	No sin mi cliente, gestión de quejas y reclamaciones	Pag,217
4	El proceso para atender una reclamación	No sin mi cliente, gestión de quejas y reclamaciones	Pag,223
5	Indicadores de desempeño	Indicadores de la gestión logística (2a ed.)	Pag. 23

En la Tabla de recursos de la actividad encontraras las URL para que puedas tener acceso a las bases de datos de la biblioteca virtual SENA y otras webs, Están numeradas por temas.

Recursos de la actividad			
Tiempo estimado	**Materiales**	**Ambiente**	**Evidencia**
14 horas	Tablero, Computador con acceso a internet, Libreta de Apuntes y bolígrafo.	Ambiente de aprendizaje para sesión presencial y/o plataforma virtual de aprendizaje.	Presentación y sustentación por equipos de proyecto de cada uno de los temas de servicio al cliente.
Bibliografía:	1. Libro: Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes por Luis Aníbal Mora 2. Indicadores de la gestión logística (2a ed.) 3. Determinación del nivel de servicio al cliente desde la perspectiva logística 4. Atención Básica al cliente		
URL:	1. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5809661&ppg=214 2. http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/visor/29974# 3. http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/a/37754/no-sin-mi-cliente--gestion-de-quejas-y-reclamaciones 4. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5486782&ppg=27 5. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3211515&ppg=1		
Subir evidencia en:	territorium		

3.3.2 Identificar fallos y establecer mejoras en la consolidación las operaciones logísticas.

El resultado de las operaciones logísticas por sí solas o trabajando de manera individual tienen un resultado de poco impacto en el servicio esperado por el cliente, es importante comprender como se consolidan las operaciones logísticas lo invito a que desarrollemos la siguiente actividad.

Mediante la asesoría de su instructor técnico y el apoyo de los recursos textuales y de videos, vamos a realizar una infografía donde se identifique en cada una de las operaciones logísticas posibles fallos que se pueden presentar y afectar el flujo adecuado de los productos.

Seguido a ello vamos a establecer un plan de mejoras a esos fallos que se identificaron desde la parte operativa, para ello lo vamos a procesar mediante la siguiente matriz.

Matriz plan de mejoras				
Operación Logística	**Posible fallo**	**Mejoras sugeridas**	**Recursos sugeridos**	**Acciones de los operarios**
Recibo de la carga				
Devoluciones				
Descargue				
Almacenamiento				
Toma física de inventarios				
Packig y paletización				
Preparación de los pedidos				
Cargue de vehículos				
Despacho de pedidos				

Los posibles (fallos, mejoras sugeridas, recursos sugeridos y acciones de los operarios) debe darse en aquellas situaciones que afecten la atención al cliente.

Después de haber desarrollado la matriz vamos a realizar por equipos de trabajo una exposición donde se deben demostrar medidas que propendan a que los fallos identificados no se vuelvan a presentar en situaciones futuras.

Recursos de la actividad			
Tiempo estimado	**Materiales**	**Ambiente**	**Evidencia**
16 horas	Tablero, Computador con acceso a internet, Libreta de Apuntes y bolígrafo.	Ambiente de aprendizaje para sesión presencial y/o plataforma virtual de aprendizaje.	Infografía y matriz plan de mejora diligenciada.
Bibliografía:	1. Libro: Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes por Luis Aníbal Mora García. Pag, 16-32 2. Tips para Presentaciones con Gráficas ► Conocimientos Interactivos		
URL:	1. https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3197508&ppg=12 2. https://www.youtube.com/watch?v=_rRVaWwF-es		
Subir evidencia en:	territorium		

3.3.3 Indicadores de desempeño en las operaciones logísticas.

En esta actividad vamos a consultar y aplicar para cada operación un indicador de desempeño, los aspectos solicitados en la tabla son los siguientes:

- Características del indicador de desempeño: En este punto se debe explicar un indicador que se utilice en alguna actividad en cada operación logística. **Ejemplo:** Las cantidades que son pedidas vs las cantidades recibidas completas.

- **Objetivo del indicador:** Identificar pedidos que se reciben parcialmente o incompletos.

- **Periodo de verificación:** Cada cuanto se verifica: diario, semanal, mensual.

- **Formula del indicador:** (Cantidades recibidas/cantidades solicitadas) *100

Operación Logística	Características del Indicador de desempeño	Objetivo del indicador	Periodo de verificación	Formula del indicador
Recibo de la carga				
Devoluciones				
Descargue				
Almacenamiento				
Ubicación y slotting				
Toma física de inventarios				
Packig y paletizaje				
Preparación de los pedidos				
Cargue de vehículos				
Despacho y ruteo				

Recursos de la actividad			
Tiempo estimado	**Materiales**	**Ambiente**	**Evidencia**
16 horas	Tablero, Computador con acceso a internet, Libreta de Apuntes y bolígrafo.	Ambiente de aprendizaje para sesión presencial y/o plataforma virtual de aprendizaje.	Matriz Indicadores de desempeño en las operaciones logísticas.
Material de apoyo sugerido:	• Libro CADENA DE SUMINISTROY LOGÍSTICA, ADOLFO JOSEPH CARREÑO SOLÍS, paginas (30-35) y (516-520) • Indicadores de la gestión logística por Luis Aníbal Mora García		
URL:	http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/visor/51222# https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3203137&ppg=39		
Subir evidencia en:	territorium		

3.3.4 Prueba de conocimientos alcanzados en la guía consolidación de las operaciones logísticas.

El Instructor técnico aplicará una prueba escrita en la plataforma donde se va a valorar el conocimiento alcanzado en esta guía denominada: **Consolidación de las operaciones logísticas.**

3.4. ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Presentar la integración de las operaciones logísticas de su proyecto, debe contener los siguientes aspectos:

- Actores de la cadena de suministros.
- Flujos de Información, Bienes y servicios.
- Actividades logísticas: Transporte, Almacenamiento e inventarios.
- Todas las operaciones logísticas que intervengan en su proyecto.
- Requerimientos de los clientes de la empresa de su proyecto objeto de estudio.
- Identificación de posibles fallos que afecten el servicio al cliente.
- El indicador más importante en cada operación logística en función de la atención del cliente.

La evidencia debe desarrollarse en equipos de proyecto, y debe ser presentada mediante presentaciones animadas, o interactivas como, por ejemplo: Powtoon o Prezi. O en la que usted considere sin perder los requerimientos del ejercicio. Elabore la evidencia y guárdela con el nombre de: **Consolidación_Operaciones_logísticas.** Apóyese con la información de la lectura sugerida a continuación. Y luego súbalo de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

La elaboración y sustentación debe realizarse en equipos de proyecto en el lugar y fecha acordada por su instructor técnico.

Recursos de la actividad			
Tiempo estimado	**Materiales**	**Ambiente**	**Evidencia**
24 horas	Tablero, Computador con acceso a internet, Libreta de Apuntes y bolígrafo.	Ambiente de aprendizaje para sesión presencial y/o plataforma virtual de aprendizaje.	Presentación animada sobre la consolidación de las operaciones logísticas.
Material de apoyo sugerido:	1. Libro CADENA DE SUMINISTROY LOGÍSTICA, ADOLFO JOSEPH CARREÑO SOLÍS, paginas (30-35) y (516-520)		
URL:	1. http://www.digitaliapublishing.com.bdigital.sena.edu.co/visor/51222#		
Subir evidencia en:	territorium		

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Evaluación donde comprende la manera en que se consolidan las operaciones logísticas en función de la atención del cliente. **Evidencias de Desempeño** Presentación sobre la consolidación de las operaciones logísticas, en formato animado o en video. Presentación y sustentación por equipos de proyecto de cada uno de los temas de servicio al cliente. **Evidencias de Producto:** Trabajo escrito con la captura fotográfica de cada equipo de trabajo en el juego de roles. Matriz plan de mejora diligenciada. Matriz Indicadores de desempeño en las operaciones logísticas.	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 con lineamientos de la organización. Sigue instrucciones de medición del servicio, de acuerdo con 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 clientes con políticas de la empresa. Presenta la sistematización de la valoración del servicio al cliente, en herramientas informáticas. 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.	Técnica: Preguntas Abiertas. Instrumento: Cuestionario. Técnica: Observación Directa Instrumento: Lista de Chequeo TECNICA: Valoración de producto. INSTRUMENTO: Lista de chequeo de producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Indicador de desempeño:** Valor que indica la medida de desempeño como referente se implementa algún tipo de parámetro comparable.
- **Indicador de Gestión:** Valor que indica la medida la Gestión como referente se implementa algún tipo de parámetro comparable.
- **KPI:** Key Performance Indicator (Indicador de desempeño)
- **PQRS:** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, hacen parte de un sistema que gestiona las inconformidades presentadas por los clientes.
- **Serviciometro:** Indicador que permite ir midiendo el servicio al cliente.
- **Slotting:** es la forma, metodología o criterio de cómo se ubica estratégicamente los productos en el almacén.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Mora, García, Luis Aníbal. Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes, ECOE Ediciones,2011.

Alonso, Bobes Alejandro Raúl. Determinación del nivel de servicio al cliente desde la perspectiva logística. Editorial Universitaria.2017.

Carreño, Solís, Adolfo Joseph. CADENA DE SUMINISTRO Y LOGÍSTICA. Editorial Fondo Universidad Católica del Perú.2017.

Mora, García, Luis Aníbal. Indicadores de la Gestión Logística, ECOE Ediciones.2011.

Londoño, María Claudia, No sin mi cliente, gestión de quejas y reclamaciones, 2012.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**FABER CHAPARRO**	**Instructor**	**CGMLTI**	**03/07/2020**
	GABRIEL BARRAGAN	**Instructor**	**CGMLTI**	**03/07/2020**
	ELIGIO MONTECINO	**Instructor**	**CTT**	**03/07/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					