



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TÉCNICO INTEGRACION EN OPERACIONES LOGÍSTICAS
- **Código del Programa de Formación:** 137136
- **Nombre del Proyecto:** Fortalecimiento de los procesos técnicos en empresas reales y simuladas a través de las estrategias de formación por proyectos en instituciones educativas de Risaralda con apoyo del Grupo Empresarial Articulación con la Media.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto:** validar requerimientos del cliente de acuerdo con las políticas de la empresa
- **Competencia:** atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - atender los requerimientos del cliente de acuerdo a las políticas de la empresa – Rap 24
- **Duración de la Guía:** 12 Horas

2. PRESENTACIÓN

El diccionario de la lengua española define la palabra cliente como: “Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”, La palabra cliente proviene del latín cliens o clientis y su significado original es “Persona que está bajo la protección o tutela de otra” La venta en sí misma no implica haber conseguido un cliente , así como tener un cliente no siempre garantiza que se generen ventas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL

Actividad Reflexión Inicial: Saberes previos

- Diferencias entre producto y Servicio
- Que es el ciclo de vida del un producto

GFPI-F-135 V01

Nota: Este ejercicio se realizará en sesión presencial y tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.



Ambiente Requerido: Aula de clase, Territorium

Material Requerido: Computadores, acceso a internet.

3.2 ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividad de contextualización: Foro Importancia de PQRS en las empresas y en logística

Ver el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=XEhUrwIwarE>

Participar en el foro que está en la plataforma Territorium, contestando la siguiente pregunta:

1. ¿Cuál es la importancia de los PQRS para una empresa y para el proceso de logística?

Nota: Este ejercicio se realizará en sesión presencia para luego ser subida la respuesta en el foro guía 8, I y tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje.

Ambiente Requerido: Aula de clase, Territorium

Material Requerido: Computadores, acceso a internet.

3.3 ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO (CONCEPTUALIZACIÓN Y TEORIZACIÓN)

Actividades de aprendizaje: Evidencia 1 Comic PQRS

Realizar 2 Comic (historietas) en donde manifieste PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia), de un cliente ante el área logística por alguna situación en particular. Evidencia ara ser realizada en parejas, pueden dibujar o utilizar herramientas como Pixton o Canva.

Ejemplo:





Ambiente Requerido: Aula de clase, Territorium

Material Requerido: Computadores, acceso a internet

Actividades de aprendizaje: Evidencia 2 Estudio de Casos Empresa Comercial "EL AGOTADO"

Realizar la lectura del caso, identificar los problemas que se vienen presentando y a partir del diagnóstico proponer soluciones para la empresa.

La empresa comercial "El Agotado" es una empresa que ha sobrevivido en el mercado hasta el día de hoy pese a la cantidad de clientes que se quejan por el servicio.

El asesor logístico de nombre Aquiles Brinco preguntó a varios de ellos, manifestando lo siguiente:

Diálogo con el Cliente 1:



Diálogo con el Cliente 2:



Diálogo con el Cliente 3:



Diálogo con el Cliente 4:



Diálogo con el Cliente 5:



El asesor logístico hace un diagnóstico con los auxiliares logísticos de la empresa “El agotado”, con el fin de conocer las causas de los problemas identificados con los clientes. Pregunta a varios de ellos, los cuales manifiestan lo siguiente:

Diálogo con Auxiliar Logístico 1:



Diálogo con Auxiliar Logístico 2:





Diálogo con Auxiliar Logístico 3:



Diálogo con Auxiliar Logístico 4:



Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

GFPI-F-135 V01



Ambiente Requerido: Aula de clase, Territorium

Material Requerido: Computadores, acceso a internet

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño Estudio de Casos Empresa Comercial "EL AGOTADO"	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.	Técnica: Observación Instrumento: Lista de chequeo Estudio de Casos Empresa Comercial "EL AGOTADO"
Evidencias de Producto Comic PQRS	explica el servicio, de acuerdo con el proceso. 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	Técnica: Observación Instrumento: Lista de chequeo Comic PQRS

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ALMACÉN: Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro.

EMPAQUE: Presentación comercial de la mercancía, contribuyendo a la seguridad de ésta durante sus desplazamientos y lográndola vender dándole una buena imagen visual y distinguiéndola de los productos de la competencia.

ENVASE: Recipiente que tiene contacto directo con el producto específico, con la función de envasarlo y protegerlo.

EMBALAJE: Prepara la carga en la forma más adecuada para su transporte en los modos elegidos para su despacho al exterior y para las distintas operaciones a que se someta durante el viaje entre el exportador y el importador.

GFPI-F-135 V01

EPP: Equipos o elementos de protección personal para operaciones logísticas.



ESTANTERIA: Son estructuras independientes del edificio que se fijan en el suelo y donde se almacenan las mercancías. Gracias al almacenaje en estanterías industriales podemos optimizar la superficie y la altura del edificio, aunque también depende de los equipos y los sistemas que queramos utilizar.

LAY-OUT: Forma en que se disponen los conjuntos de máquinas en las que se lleva a cabo la producción.

MERCANCÍA: Es todo "aquello que se puede vender o comprar", usualmente el término se aplica a bienes económicos.

NATURALEZA DE LA CARGA: Hace referencia a la presentación física del producto, líquido, gaseoso y sólido.

PALLET: Paleta. Plataforma reutilizable usada en la estiba de carga para facilitar el aprovechamiento del espacio de almacenamiento y de bodega de transporte, y las operaciones de manipuleo. Existen clases normalizadas en cuanto a material y diseño de construcción y a sus dimensiones.

PESO BRUTO: Peso de las mercancías, de los artículos incluyendo los materiales de embalaje y el contenedor de transporte

PESO NETO: Peso de las mercancías, excluidos los materiales de embalaje. En cierto número de países el peso neto incluye los envases inmediatos.

PICTOGRAMAS: Son el conjunto de normas que deben colocarse al empaque de la mercancía en el transporte internacional e ISO 7000-1994 como un conjunto de imágenes usadas convencionalmente para el marcado de la carga a transportar, con el fin de resolver problemas de idioma.

SEÑALIZACIÓN INTERIOR: La hay para todo tipo de necesidades. Las más solicitadas son flechas de neón o leds, con gran variedad de tamaños, efectos luminosos, animaciones y control de luminosidad. Por otro lado, las farmacias solicitan portaturnos y guardieros señalizadores, mientras que las empresas demandan directorios de metacrilato y placas en aluminio PVC o metacrilato, con el texto rotulado en vinilo de alto rendimiento. Las placas de emergencia se realizan en vinilo foto luminiscente, en cualquier tamaño, forma y diseño.

SKU: Stock-keeping unit - El número/código de referencia o simplemente referencia, también referido como código de artículo, es un número o código asignado a un elemento para poder identificarlo en el inventario físico o financiero, así como para referencias otros tipos de servicios.

UNIDAD DE CARGA: Es la unidad básica de almacenaje y transporte dispuesta sobre un soporte o embalaje modular (caja, pallet, contenedor, etc.) con el fin de conseguir una manutención eficiente



Recuperado de: <https://metaza.com.co/wp-content/uploads/2017/11/politicas-de-entregas-cambios-y-devoluciones-clientes.pdf>

Recuperado de: <https://mecaluxco.cdnwm.com/racks-paletizacion/almacen-autoportante/img1.1.7.jpg?imageThumbnail=3>

Recuperado de: <https://www.mecalux.com.co/estanterias-metalicas/estanteria-cargas-pesadas/bodega-autoportante>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/calidad-y-seguridad-4/tipos-de-carga-y-como-almacenarlas>

Recuperado de: <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/unidad-de-carga-en-el-almacen>

Recuperado de: <https://www.noegasystems.com/blog/estanterias/almacenamiento-y-manipulacion-de-cargas-largas>

Recuperado de: <https://www.trackingpremium.com/como-manejar-la-carga-y-su-almacenaje/>

Recuperado de: <https://www.noegasystems.com/blog/almacenaje/almacen-autoportante-ventajas>

Recuperado de: <https://www.noegasystems.com/blog/almacenaje/tipos-de-carga-almacenamiento-ii>

Recuperado de:
<https://www.udc.es/archivos/sites/udc/prl/procedimientos/Guiaxseg.xalmacenam.xymanejojxcargas.pdf>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/soluciones-de-almacenaje-4/diferencias-entre-estanterias-livianas-de-picking-y-estanterias-carton-flow>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/soluciones-de-almacenaje-4/almacenaje-para-estibas-de-acceso-directo>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/soluciones-de-almacenaje-4/sistemas-de-almacenamiento-compactos-para-estibas>

Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/wp-content/uploads/2017/06/unitarizacion.jpg>

Recuperado de: <https://blog.t-cargo.com.ar/2019/09/13/como-almacenar-correctamente-los-productos-perecederos/>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/gestor/recursos/uploads/imagenes/blog/Almacenaje-productos-quimicos/plan-seguridad-almacenaje-sustancias-quimicas.jpg>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/gestor/recursos/uploads/imagenes/blog/Almacenaje-productos-quimicos/estanterias-almacen-productos-quimicos.jpg>



Recuperado de: <https://zonalogistica.com/wp-content/uploads/2017/05/Art%C2%B0culo-3.jpg>

Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/clasificacion-de-los-almacenes.html>

Recuperado de: <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/calidad-y-seguridad-4/centro-de-distribucion-logistica-cedi-que-es-ventajas-y-funciones>

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=w1Bltszk3k>

Recuperado de: https://www.mecalux.es/casos-practicos/almacen-fabrica-vitoria-michelin-espana?utm_source=YouTube&utm_medium=Social&utm_campaign=Cp-michelin-clad-rack-warehouses&utm_content=CP

<https://mecaluxco.cdnwm.com/blog/img/centro-distribucion.1.9.jpg>

<https://www.ractem.es/blog/7-principales-zonas-almacen>

<https://www.movint.es/ca/miercoles-logisticos-la-importancia-del-lay-out/>

<https://ciencias.uca.es/wp-content/uploads/2017/03/senales.pdf?u>

<https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-419&Q=57E657732D17DB9BCF9A15FD1741193B&Req=>

https://3.bp.blogspot.com/-iVRMrPu77qc/WpaOiPpIsl/AAAAAABTQo/VTlagypkQNofAfbr0IMusuYcZay5AsegCLcBGAs/s1600/colores_seguridad_02_celadoresonline.jpg

https://www.señalización.com/s/cc_images/cache_2957167.jpg?t=1441035487

<https://sites.google.com/site/1ofpbinfycomnoesobe/modulos-profesionales/prl/3-medidas-de-prevencion-y-de-proteccion/4-2-senales-gestuales>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Gina Alexandra Luna	Instructora	Articulación con la Media	Mayo 2023

GFPI-F-135 V01

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



	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					