PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. 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 Formativo:** Elaboración de procedimiento para el recibo, almacenamiento y entrega de carga en una plataforma logística en la Región Risaralda.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Diseñar procedimiento de operaciones logísticas, teniendo en cuenta las normas vigentes y lineamientos de las organizaciones, a través de documento legible.
- **Competencias:**
  - Almacenar los productos según técnicas de almacenamiento y normativa.
  - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.
  - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
  - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
  - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales
  - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
  - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales

- Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- Aplicación de conocimientos de las ciencias naturales de acuerdo con situaciones del contexto productivo y social
- Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- 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:**
  - Ubicar la carga teniendo en cuenta las normas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
  - Inspeccionar la carga de acuerdo con la normativa de calidad y política de la organización.
  - Informar no conformidades en el área de almacenamiento según políticas de calidad.
  - Preparar los recursos destinados para el almacenamiento de acuerdo con la política de la empresa y normativa.
  - Caracterizar la formalidad de servicio al cliente según políticas de la organización.
  - Atender los requerimientos del cliente de acuerdo con 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.
  - Establecer relaciones de crecimiento como aporte para el desarrollo social.
  - Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos.
  - Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la constitución
  - política y los convenios internacionales.
  - Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y S.S.T según el área de desempeño.
  - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
  - Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del
  - sector productivo y social.
  - Interpretar los cambios que se presentan en los cuerpos según los principios y leyes.

- Aplicar fundamentos de la física en la resolución de problemas de acuerdo con los requerimientos del contexto productivo.
- Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes en 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 de Aprendizaje:** 280 Horas.

2. PRESENTACIÓN



"Querido aprendiz, Estás en una etapa clave de tu aprendizaje como es la Ejecución, donde pones en práctica lo aprendido en las dos fases anteriores, por eso cada mercancía que almacenes y cada interacción simulada con clientes te acerca más a ser un profesional destacado en Integración de Operaciones Logísticas. Aprovecha esta oportunidad para aprender, practicar y crecer. ¡Confío en tu esfuerzo y dedicación, y sé que lograrás grandes cosas! llego el momento para demostrar todo lo que has aprendido, tienes oportunidades para destacar tu compromiso y profesionalismo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

- La entrega perfecta

"Piensa en un momento en el que tú, o alguien cercano, recibió un producto importante en casa, como un mueble, un electrodoméstico o material de construcción. Reflexiona sobre cómo fue esa experiencia y qué detalles recuerdas."

- Su instructor lo invita a que se tome unos minutos para pensar en una experiencia propia o imaginar cómo podría haber sido esa entrega a domicilio perfecta.
- Luego analice las siguientes preguntas y procure responderlas con base en su experiencia o lo que podría haber pasado:

    - ¿Sabía con antelación que el producto iba a llegar ese día y a esa hora?
    - ¿Llegó dentro del tiempo señalado por la transportadora?
    - ¿Tenía preparado el espacio para acomodarlo si era de gran tamaño?
    - ¿Me entregaron documentos como facturas u otros?
    - ¿Verifiqué que los datos correspondieran al producto entregado?
    - ¿Tuve que firmar algún documento como una guía de transporte?
    - ¿Verifiqué el estado del embalaje y las cantidades recibidas?
    - ¿Tuve ayuda para descargarlo si era un objeto grande?

- Participa ahora en una conversación guiada por su instructor, respondiendo preguntas como:

    - ¿Qué impacto tiene una buena o mala experiencia en la percepción del cliente?
    - ¿Qué errores podrían prevenirse con una mejor planificación logística?
    - ¿Qué normas o procedimientos debemos seguir para garantizar una entrega exitosa?

- Escucha las ideas más relevantes compartidas por el grupo y el instructor, y piensa en cómo puedes integrarlas en tu aprendizaje.

    - ¿Qué aprendí hoy sobre la importancia de la logística en la entrega de mercancías?
    - ¿Qué puedo aplicar de esta actividad en mi futuro desempeño profesional?

- **Motivación:**
  "Esta reflexión me ayudará a entender cómo se puede mejorar la logística de las entregas y cómo estas acciones influyen en la satisfacción del cliente."

Ambiente requerido: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por descubrimiento y exploración
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero, marcadores, hojas de block.
Materiales de apoyo: Conocimientos previos-experiencias y/o vivencias.
Instrumentos de evaluación: Rúbrica de la actividad
Evidencias de aprendizaje: Conversación guiada.
Duración de la actividad: 4 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: "Explorando la Logística del Almacén y la Atención al Cliente"

Querido aprendiz, para esta esta actividad su instructor plantea un caso general para contextualizar:

> *"Piensa en un almacén o empresa donde has visto cómo se manejan los productos y cómo atienden a los clientes. Puede ser una tienda y/o un supermercado"*

- Dinámica inicial:
  Usted, de manera individual, responde en una hoja o en voz alta:

- ¿Cómo creen que se organizan y almacenan los productos en un almacén y/o empresa?
- ¿Qué factores consideran importantes al atender las solicitudes de un cliente?
- ¿Qué experiencias positivas o negativas recuerda como cliente?

- Discusión breve en grupo:
  Su instructor recopilara algunas ideas destacadas de las respuestas recibida, para iniciar la construcción del contexto.

- Actividad de análisis de casos:
  Se presentan dos breves casos prácticos:

- **Caso 1:** Un almacén que enfrenta problemas por desorden en la ubicación de los productos, causando demoras en los envíos.
- **Caso 2:** Un cliente solicita información y atención sobre un pedido erróneo, pero no hay un procedimiento claro para manejar la situación.

- Trabajo en equipo:
  Los aprendices se dividen en dos grupos y analizan uno de los casos respondiendo:

- ¿Qué habilidades o conocimientos son necesarios para resolver la situación?

- ¿Qué normativas podrían aplicarse en este caso?
- ¿Qué técnicas o herramientas podrían ayudar a prevenir este tipo de problemas?

- Socialización**:**
  Cada equipo expone su análisis y las posibles soluciones.

- Reflexión guiada:
  En este espacio su instructor guía a los dos grupos de aprendices a identificar los conocimientos que necesitan adquirir para dar respuesta a los casos trabajados. Las preguntas clave son:

    - ¿Qué es lo más importante para aprender sobre técnicas de almacenamiento?
    - ¿Qué procedimientos debo dominar para atender requerimientos de clientes?
    - ¿Cómo puedo relacionar lo aprendido con la normativa aplicable?

- Síntesis grupal:
  El instructor elabora una lista en el tablero con las ideas principales discutidas, organizándolas en dos bloques:

    1. Técnicas y normativas de almacenamiento.
    2. Procedimientos y habilidades para atención al cliente.

- Cierre motivacional:
  El instructor concluye con un mensaje:

  "Hoy hemos identificado cómo los conocimientos logísticos y de atención al cliente se conectan con las necesidades del mercado. A partir de aquí, construiremos las herramientas que nos permitan ser profesionales destacados en el sector."

***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: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Resolución de problemas, aprendizaje cooperativo.
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero, marcadores, hojas de block.
Materiales de apoyo: Conocimientos previos-experiencias
Instrumentos de evaluación: Rúbrica de la actividad
Evidencias de aprendizaje: Respuestas a las preguntas iniciales. Análisis de casos prácticos.
Duración de la actividad: 4 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

3.3.1. Realizar el almacenamiento de mercancías teniendo en cuenta métodos y políticas de la organización.

3.3.1.1 Actividad de Aprendizaje 1: "Diseño y Ubicación Segura de Carga en el Almacén"

- Queridos aprendices su instructor les invita a que coloquen a prueba sus habilidades diseñando un plano para un almacén que cumpla con las normas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente. Tenga en cuenta que la correcta ubicación de la carga no solo optimiza el espacio, sino que también previene accidentes y promueve el bienestar.
- **Conceptos Claves**
  - Normas de seguridad y salud en el trabajo**:** Uso de EPP, señalización, espacio libre, manejo de materiales peligrosos, etc.
  - Normas medioambientales: Manejo adecuado de residuos, reciclaje y la gestión de productos contaminantes o peligrosos.
  - Ubicación de la carga: Cómo ubicar la carga de manera eficiente.

- **Trabajo Grupal**

  Cada grupo recibe las siguientes instrucciones:
  - **Requisitos del plano:** El plano debe incluir las zonas de almacenamiento, pasillos, áreas de seguridad, zonas de carga y descarga, y una sección para residuos o materiales peligrosos.

    - **Herramientas:** Los aprendices deben utilizar papel, cartón, balso, cartulina, marcadores, colores, tijeras y lápiz o herramientas digitales (como software de diseño si están disponibles) para realizar su plano.

- **Análisis de Casos Prácticos**

  Su instructor presentara diferentes escenarios de almacenes que tienen problemas relacionados con la ubicación de la carga (ejemplo: riesgos por mala señalización, problemas de acceso a la carga, zonas contaminantes mal ubicadas). Los aprendices deberán analizar los casos para poder aplicar las normas de seguridad y medio ambiente en su diseño.

- **Diseño del Plano:**

- **Diseño del plano:** Los aprendices elaboran su plano, asegurándose de que cumpla con las normativas y optimice la distribución del espacio en el almacén.
- **Normas de seguridad:** Los aprendices deben indicar claramente la ubicación de las áreas de seguridad, salidas de emergencia, y cómo se distribuyen los productos según su tipo y tamaño.
- **Normas medioambientales:** Identificar zonas para el manejo adecuado de residuos logísticos como embalajes, sacos, estivas y productos peligrosos, y cómo estos deben ser almacenados de forma segura.
- Durante el proceso, el instructor realizara una supervisión activa, orientando y respondiendo dudas.

- **"Presentación, Evaluación y Retroalimentación"**
  Cada grupo colaborativo presenta su plano ante sus compañeros, explicando las decisiones tomadas en cuanto a la ubicación de la carga, ancho de pasillos, estanterías, distribución de espacios y zonas de este y cómo las normas de señalización de espacios, seguridad, salud y medio ambiente fueron implementadas.
- **Evaluación**
  Los aprendices recibirán una evaluación formativa basada en los siguientes criterios:
  - Cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.
  - Consideración de la normativa de señalización y delimitación de las zonas.
  - Optimización del espacio y accesibilidad.
  - Creatividad y justificación del diseño.

- Retroalimentación:
  El instructor proporcionara retroalimentación personalizada a cada grupo sobre su plano. Se destaca lo que se hizo bien y se dan sugerencias para mejorar el diseño en futuros proyectos.

- Reflexión Final
  El instructor concluirá la actividad resaltando la importancia de la planificación y organización en la logística, asegurando que un buen diseño de almacén no solo mejora la eficiencia, sino que también previene accidentes laborales y protege el entorno

Ambiente requerido: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por descubrimiento y exploración. Resolución de problemas
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero, marcadores, hojas de block.
Materiales de apoyo: Conocimientos previos-experiencias
Instrumentos de evaluación: Rúbrica de la actividad
Evidencias de aprendizaje: Respuestas a las preguntas iniciales. Análisis de casos prácticos.
Duración de la actividad: 4 horas.

3.3.1.2. Actividad de aprendizaje 2. Creando un Ideograma sobre los Sistemas de Almacenamiento"**.**

- **Descripción de la actividad 2:**
  Para esta actividad su instructor iniciara con los siguientes puntos claves:

  - Explicar qué es el almacenamiento y su importancia en la cadena logística.
  - Clasificar los sistemas de almacenamiento en:
    - **Sistemas de almacenamiento físico**.
    - **Sistemas de almacenamiento automatizado**.

  - **Exploración de Métodos y Características:**
    - Describir los métodos de almacenamiento.
    - Analizar ventajas y desventajas de los diferentes sistemas y métodos.

- **Diseño del Ideograma:**
  - Formar equipos de 5 aprendices para promover la colaboración.
  - Facilitar materiales como papel, marcadores o software de diseño.
  - Instruir a los equipos a representar los sistemas y métodos de almacenamiento.

- **Presentación del Trabajo:**

  - Cada equipo presenta su ideograma al resto de la clase, explicando su estructura y contenido.
  - Retroalimentación grupal para evaluar los puntos fuertes y posibles mejoras.

- **Síntesis de Aprendizaje:**

Aquí se le invita a usted querido aprendiz a reflexionar sobre cómo podría aplicar el conocimiento sobre almacenamiento en su futura práctica profesional. Los diferentes tipos de almacenamiento permiten organizar, gestionar y recuperar datos, recursos o productos de manera eficiente. En esta actividad, su instructor lo invita a que exploraremos cómo representar estos sistemas a través de un ideograma.

Ambiente requerido: Ambiente convencional.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por reflexión. Evaluación por portafolio y presentaciones
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero digital.

- Herramientas digitales: Canva, PowerPoint.
- Opcional: Cartulina, marcadores, cartón paja, palos de balso, pinturas (para versiones manuales).

Materiales de apoyo: Conocimientos previos. Lecturas autónomas. Laminas. Videos

Instrumentos de evaluación: Rúbrica de la actividad
Evidencias de aprendizaje: Ideograma y reflexión final
Duración de la actividad: 4 secciones de formación (16 Horas) Mas trabajo autónomo.

3.3.1.3. Actividad de aprendizaje 3. Preparación de espacios para el almacenamiento de mercancías en Integración de Operaciones Logística

Descripción de la actividad 3

Querido aprendiz, a continuación, su instructor lo anima a que desarrolle las habilidades necesarias para preparar y organizar espacios destinados al almacenamiento eficiente de mercancías en un entorno logístico, aplicando principios de orden, seguridad y optimización de recursos.

- **Estructura de la actividad**
    - Análisis de casos prácticos, que su instructor asignara para ayudar a identificar problemas comunes en la preparación de espacios logísticos.
    - **Dinámica grupal:** Los aprendices analizan imágenes o descripciones de almacenes mal organizados. Luego con la guía de su instructor (a)
    - Aplicar los principios aprendidos para diseñar un espacio logístico funcional.
    - Los equipos colaborativos reciben un caso ficticio, al cual deben asignarle
        a. Tipo de mercancía a almacenar (tamaño, peso, naturaleza).
        b. Espacio disponible con medidas específicas.
        c. Requerimientos operativos (seguridad, accesibilidad, rotación).
        d. Proponer un flujo operativo.

    - **Discusión en grupo:** ¿Qué está mal? ¿Qué medidas se pueden implementar para mejorar la organización?
    - **Plenaria:** Cada grupo expone sus conclusiones al resto de los participantes.
    - **Implementación virtual o simulada**: Si es posible, usar herramientas ofimáticas para simular la presentación, por ejemplo, un programa básico o herramientas online, como prezy.
    - **Presentación de propuestas:** Cada equipo expone su presentación en plenaria, explicando las decisiones tomadas.

Dinámica final: "Lecciones Aprendidas"

- Cada equipo responde de manera breve a preguntas clave:
    1. ¿Cuál fue el principal aprendizaje que te llevas de esta actividad?
    2. ¿Cómo aplicarías lo aprendido en tu lugar de trabajo?
    3. ¿Por qué es importante dedicar tiempo a preparar adecuadamente los espacios de almacenamiento?
    4. ¿Qué riesgos se pueden evitar con una buena organización en un almacén?
    5. ¿Cómo impacta una buena preparación de los espacios en la productividad y seguridad de las operaciones logísticas?

- Las respuestas se pueden compartir de forma oral (en plenaria) o escribirse en tarjetas para colocarlas en un mural o pizarra.

  "Recuerden que un espacio de almacenamiento bien diseñado no es solo un lugar para guardar mercancías; es un reflejo de una operación eficiente y profesional. Ustedes tienen las herramientas y la capacidad para transformar sus almacenes en espacios funcionales, seguros y productivos. ¡Manos a la obra!

Ambiente requerido: Ambiente convencional o sala de sistemas
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por exploración. Evaluación por portafolio y presentaciones
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero digital.

- Herramientas digitales: Canva, PowerPoint. Prezy
- Opcional: Cartulina, marcadores, cartón paja, palos de balso, pinturas (para versiones manuales).

Materiales de apoyo: proyector, videos, ejemplos gráficos.
Instrumentos de evaluación: Cuestionario impreso o digital
Evidencias de aprendizaje: Presentación en la herramienta elegida
Duración de la actividad: 4 secciones de formación (16 Horas) Mas trabajo autónomo.

3.3.1.4. Actividad de aprendizaje 4. "Modos y Medios de Transporte para el Traslado de Carga".

- **Descripción de la actividad 4:** 🚚📄✨
  En actividad su instructor lo invita a realizar una revisión bibliográfica que le permita comprender el papel de los diferentes modos y medios de transporte que se utilizan para trasladar carga y cómo se debe organizar y acomodar la carga de manera segura en los equipos y herramientas para evitar daños o accidentes. Así mismo analice la importancia de **acomodar correctamente la carga** en estos medios para garantizar un traslado seguro y eficiente.

  - La revisión debe abordar los siguientes puntos clave:

    - Descripción de los diferentes modos de transporte
    - Explicar qué tipo de carga es ideal para cada uno.
    - Tipos de herramientas y equipos utilizados para trasladar la carga.
    - Procedimientos para acomodar la carga.
    - Importancia de la organización y seguridad.

  - Presentación del trabajo: 🚚📄✨

  - Cada equipo colaborativo tendrá un modo de transporte para investigar en detalle (terrestre, aéreo, marítimo, ferroviario).

- Cada grupo debe investigar:
    - Características principales del modo de transporte asignado.
    - Ventajas y desventajas.
    - Tipos de medios utilizados dentro de ese modo (por ejemplo, en transporte terrestre: camiones de carga pesada, furgones, etc.).
    - Ejemplos de empresas o sectores que usan predominantemente ese modo.
    - Casos de uso de cada modo en cadenas de suministro reales.
- Cada equipo tendrá una "carga" simulada, que puede ser una caja pesada o un objeto voluminoso.
- Cada grupo debe trabajar en el acomodo de la carga a su modo y medio de transporte y luego presentarla explicando por qué eligieron ese medio de transporte y cómo aseguraron la carga para su traslado.
- Con base en el escrito desarrollado cada equipo integrara la información investigada así
    - Introducción al tema.
    - Descripción detallada del modo y los medios de transporte.
    - Análisis de ventajas y desventajas.
    - Ejemplos de uso en logística.
    - Recomendaciones sobre cuándo utilizar este modo en diferentes contextos logísticos.

- Después de la demostración, cada grupo compartirá su proceso de pensamiento con el resto de los compañeros.
- El instructor comentara sobre las mejores prácticas para acomodar la carga en los diferentes medios de transporte, destacando puntos claves como el equilibrio, la distribución de peso, el uso de herramientas adecuadas y la seguridad en el proceso.

- Para finalizar la invitación es a que cada uno reflexione sobre lo importante de desarrollar habilidades de investigación, redacción y presentación, lo cual es esencial en el entorno laboral actual, incluyendo lógicamente el sector logístico.

Ambiente requerido: Ambiente convencional o sala de sistemas
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por exploración. Evaluación por portafolio y presentaciones
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero digital.

- Herramientas digitales: Canva, PowerPoint. Prezy
- Opcional: Cartulina, marcadores, cartón paja, palos de balso, pinturas (para versiones manuales).

Materiales de apoyo: proyector, videos, ejemplos gráficos.
Instrumentos de evaluación: lista de chequeo de producto y reflexión final
Evidencias de aprendizaje: Presentación en la herramienta elegida

Duración de la actividad: 4 secciones de formación (16 Horas) Mas trabajo autónomo.

3.3.1.5. Actividad de aprendizaje 5. "Explorando la Tipología de las Organizaciones".

- **Descripción de la actividad 5:**

Querido aprendiz en esta actividad se le invita a la **Lluvia de ideas grupal:**

- Ustedes los aprendices comparten ejemplos de organizaciones que conocen, identificando qué tipo de estructura podrían tener.

- Explicación de la actividad principal:

  - **Se trata de introducir el concepto del mapa conceptual:** qué es, cómo se elabora, y cómo les ayudará a organizar y visualizar la información sobre las tipologías organizacionales.
  - **Ejemplo en vivo:** Con la ayuda del instructor construirán un pequeño mapa conceptual en grupo con un tema sencillo para practicar la metodología.
  - **Organización:** Dividir a los aprendices en equipos colaborativos.
  - **Investigación guiada**: Cada equipo recibe material de referencia (textos, revista, artículos, presentaciones o se desplaza a la biblioteca). Deberán analizar la información y organizarla para identificar conceptos clave, categorías y relaciones entre ellas.
  - Los equipos plasman sus ideas en un borrador utilizando papelógrafos o herramientas digitales (como CmapTools, Canva o PowerPoint).
  - El mapa debe incluir:
    - Conceptos principales y secundarios.
    - Relaciones claras entre ellos (líneas y conectores con frases explicativas).
    - Ejemplos o aplicaciones prácticas de las tipologías organizacionales.

  - Socialización de resultados:
    - Cada equipo presenta su mapa conceptual al grupo.
    - Los demás equipos hacen preguntas o aportan ideas para mejorar.

- Preguntas guía para la discusión:
  - ¿Qué diferencias notaron entre las distintas tipologías organizacionales?
  - ¿Cómo elegir el tipo organizacional adecuado según la naturaleza de una empresa?
  - ¿Qué les aportó la elaboración del mapa conceptual?

"Recuerden que una buena organización es la base de cualquier proyecto exitoso. Conocer estas tipologías les permitirá tomar decisiones más estratégicas y acertadas en su futuro profesional".

Ambiente requerido: Ambiente convencional o sala de sistemas
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por exploración. Evaluación por portafolio y presentaciones
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero digital.

- Herramientas digitales: Canva, PowerPoint. Prezy
- Opcional: Cartulina, marcadores, cartón paja, palos de balso, pinturas (para versiones manuales).

Materiales de apoyo: proyector, videos, ejemplos gráficos.
Instrumentos de evaluación: lista de chequeo de producto y reflexión final
Evidencias de aprendizaje: Presentación en la herramienta elegida
Duración de la actividad: 4 secciones de formación (16 Horas) Mas trabajo autónomo

3.3.1.6. Actividad de aprendizaje 6. "Explorando la Tipología de las Organizaciones".

- **Descripción de la actividad 6:**

  Usted querido aprendiz tiene el poder de marcar la diferencia en cada interacción, por eso lo invito a ser parte de esta actividad que inicia ya…

- **Dinámica inicial:**

  Pregunta motivadora para el grupo:
  - ¿Qué significa para ti ser un buen cliente?
  - ¿Y qué esperas como cliente cuando interactúas con una empresa o servicio?
  - Los aprendices comparten sus ideas en plenaria.

  - **Preparación para el video:**
    - Te invito a observar el video *"Recuérdame, soy tu cliente"*.
    - En el video debes identificar las ideas principales y reflexionar sobre ellas para completar un cuestionario posterior.

- **Visualización del video (15 minutos):**

  - Usted observara el video *"Recuérdame, soy tu cliente"*.
  - Durante la visualización, le invito a tomar notas sobre las ideas principales, frases impactantes y situaciones que considere relevantes.

Trabajo individual: Respuesta al cuestionario

- **Instrucciones:** Cada aprendiz completa un cuestionario con base en el contenido del video.
- **Preguntas del cuestionario:**

    - ¿Cuál es el mensaje principal del video?
    - ¿Qué emociones genera en el cliente un buen servicio según el video?
    - Menciona dos actitudes negativas hacia los clientes que se mencionan o ejemplifican en el video.
    - Según el video, ¿qué características debe tener un colaborador para ofrecer un servicio excepcional?
    - Reflexiona: ¿Cómo aplicarías lo aprendido en el video en tu vida personal o profesional?
- **Trabajo en pares**
    - Intercambio de ideas: Ahora te reúnes con un compañero (a) y comparte tu respuesta al cuestionario.
    - Discute cómo podrían implementar las ideas clave en situaciones reales de servicio al cliente.
    - Cada pareja compartirá un aprendizaje significativo del video y una propuesta concreta para mejorar el servicio al cliente en un contexto específico.

Reflexión grupal

- ¿Qué significa realmente “reconocer al cliente”?
- ¿Qué impacto tiene el servicio al cliente en la reputación de una organización?
- ¿Cómo puedes ser un mejor profesional y persona en tu interacción con clientes?

"Recuérdalo siempre: los clientes no compran productos o servicios, compran experiencias y emociones. Ustedes tienen el poder de marcar la diferencia en cada interacción."

Ambiente requerido: Ambiente convencional o sala de sistemas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por exploración. Evaluación por portafolio y presentaciones

Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero digital.

- Herramientas digitales: Canva, PowerPoint. Prezy
- Opcional: Cartulina, marcadores, cartón paja, palos de balso, pinturas (para versiones manuales).

Materiales de apoyo: proyector, videos, ejemplos gráficos.
Instrumentos de evaluación: lista de chequeo de producto y reflexión final
Evidencias de aprendizaje: Cuadro reflexivo físico o digital
Duración de la actividad: 4 secciones de formación (16 Horas) Mas trabajo autónomo

3.3.1.7. Actividad de aprendizaje 7. "Conociendo a Mi Cliente: Actuemos para Entenderlos".

- **Descripción de la actividad 7:**

Señor aprendiz ahora la invitación es aplicar lo aprendido sobre los tipos de clientes a través de la práctica mediante un juego de roles. Para desarrollar la actividad realizaremos lo siguiente:

1. **Presentación del tema:**
    - Breve explicación por parte de su instructor (a) sobre los diferentes tipos de clientes que existen. Algunos ejemplos:
        - **Cliente exigente:**
        - **Cliente indiferente:**
        - **Cliente impulsivo**.
        - **Cliente difícil o enojado:**
        - **Cliente leal:**
2. **Discusión grupal:** Responderás preguntas básicas como
    - ¿Has tenido alguna vez una experiencia con alguno de estos tipos de clientes?
    - ¿Cómo fue esa experiencia, cuéntanos?
    - Relaciona las respuestas con la importancia de reconocer las características del cliente para brindar un servicio adecuado.
3. **Explicación del juego de roles:** Aquí te doy detalles para la actividad
    - Cada aprendiz participará en un juego de roles, en el cual asumirá diferentes roles de servicio al cliente.
    - Cada grupo de trabajo recibirá un tipo de cliente para representar en el escenario.
4. **Distribución de roles:**
    - Estarán divididos en grupos de 4 o 5 personas ojalá no sean los grupos colaborativos.

- Se asigna a cada grupo un tipo de cliente y un escenario (ejemplo: un cliente en una tienda, un cliente que llama por teléfono, etc.).
- Los aprendices deberán preparar su presentación, es decir, el cliente actuará según las características asignadas y el otro miembro del grupo será el encargado de recibir al cliente, brindar la atención y resolver la situación según el tipo de cliente.

5. **Desarrollo del juego de roles**:
   - Cada grupo representa el tipo de cliente asignado frente a la clase.
   - Los demás aprendices observan y toman notas sobre cómo se manejan las diferentes situaciones y qué técnicas se utilizan para atender cada tipo de cliente.
   - Al finalizar cada presentación, se hará una breve retroalimentación grupal y se realiza una reflexión sobre la experiencia de atención:
     - ¿Qué estrategias utilizaron para manejar a ese tipo de cliente?
     - ¿Qué dificultades surgieron durante la representación?

Cierre y Reflexión Final

Debate grupal (30 minutos):

- ¿Qué técnicas de atención consideras que son más efectivas para los diferentes tipos de clientes?
- ¿Cómo podemos manejar la frustración o la impaciencia al tratar con clientes difíciles?
- ¿Qué aprendiste del juego de roles que te será útil en tu futura práctica profesional?

"Recuerden que la manera en que tratamos a nuestros clientes determina no solo su experiencia, sino también la reputación de la empresa. Aprender a reconocer sus necesidades y adaptarnos a sus comportamientos es fundamental para ofrecer un servicio excepcional."

Ambiente requerido: Ambiente convencional o espacio definido por el instructor
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje por exploración. Evaluación por juego de roles.
Materiales de formación: Televisor o video Beam, tablero digital.

- Herramientas digitales: Cámara de teléfono móvil para grabar el juego.
- Opcional: Cartulina, marcadores, cartón paja, palos de balso, pinturas (para versiones manuales).

Materiales de apoyo: proyector, videos, ejemplos gráficos.
Instrumentos de evaluación: lista de chequeo de desempeño, discusión grupal y reflexión final.
Evidencias de aprendizaje: Juego de roles
Duración de la actividad: 3 secciones de formación (12 Horas) Mas trabajo autónomo

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:



- Socializar organizador gráfico que evidencie las operaciones logísticas requeridas en una organización a través de mesa redonda o plenaria.

Descripción de la actividad:

1. Cada grupo debe definir una estrategia para socializar en mesa redonda o plenaria el organizador gráfico.
2. Debe considerar dentro de la socialización las siguientes recomendaciones:
   - ❖ seleccionar 2 integrantes que lo expongan
   - ❖ Deben realizar la socialización en 5 minutos
   - ❖ Se requiere que sean claros en la definición de la actividad económica y hacer ejemplos puntuales de los procesos
   - ❖ Se debe evidenciar componente de creatividad e innovación
3. El instructor entrega con antelación una rúbrica para que cada equipo realice una evaluación de los diferentes grupos.

4. Al final el instructor revisara las evaluaciones, observa recomendaciones y comentarios relevantes y nutre con más información en caso de requerirse, realizando conclusiones de lo vivido en la fase

Ambiente requerido: Ambiente convencional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: presentación por portafolio mediante mesa redonda.

Materiales de formación:

- **Opcional:** Cartulina, cartón paja, palos de balso y marcadores permanentes, silicona liquida, pinturas de varios colores, tijeras, Cartulinas fluorescentes.
- **Materiales de apoyo:** Herramientas digitales: Canva, PowerPoint.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de producto y desempeño.

Evidencias de aprendizaje: Informe y ficha logística.

Duración de la actividad: 2 secciones de 4 horas más trabajo autónomo.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
análisis	Identificar las operaciones logísticas de acuerdo con la actividad económica de las organizaciones de la región, presentando organizador gráfico.	Reconocer requerimientos, normativos, operacionales y funcionales para la carga logística teniendo en cuenta la actividad económica	1.Mural de empaques 2. Linea de tiempo 3. Etiqueta 4. Informe y ficha logística. 5. Mapa conceptual 6. Cuadro Reflexivo 7. Juego de roles	Reconoce las mercancías y cargas según su naturaleza y tipo. clasifica mercancías y cargas según su naturaleza y tipo identifica el tipo de documento según políticas organizacionales. Describe las acciones a realizar de acuerdo con el documento y las políticas organizacionales. Alista los insumos para empacar y embalar de acuerdo al destino y la naturaleza y tipo de carga. Selecciona los empaques y embalajes de acuerdo con la naturaleza de los objetos, normas de seguridad e higiene y control fitosanitario." "Calcula la cantidad de empaque y embalaje según relación peso	Lista de chequeo producto y desempeño

				volumen y normativa de seguridad. Identifica equipos y herramientas de acuerdo con la mercancía a empacar y embalar. Empaca objetos y mercancías de acuerdo con normativa. Emplea los insumos de protección.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTIVO: Un activo es un bien que la empresa posee y que puede convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes.

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

CÓDIGO DE BARRAS: Es un código basado en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

CRUCES DE FARMACIA Y RÓTULOS PARA ÓPTICAS: Las farmacias y las ópticas requieren una rotulación específica, en forma de cruz y de gafas respectivamente. Estos rótulos pueden ser fabricados en aluminio, acero o acero inoxidable, con frontales de metacrilato e iluminados mediante neón o leds de alta luminosidad. Merece la pena realizar un diseño personalizado.

DECORACIÓN EN VINILO: Una de las más utilizadas es la decoración en vinilo glaçe, que simula cristal tratado al ácido, en colores sólidos o cuatricromía. Se utiliza para cristaleras en oficinas, despachos, comercios o restaurantes, entre otros.

DISPLAYS DE LEDS: Son los que ofrecen mensajes como la hora, la fecha o la temperatura. Se caracterizan por su alta luminosidad y por ofrecer una información dinámica y llamativa. Se pueden colocar tanto en el exterior como en el interior.

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.

GESTIÓN: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

IMPRESIÓN DIGITAL: Se puede realizar sobre panaflex, lona, vinilo o duratrans y es perfecta para decoración de cristaleras de escaparates, pancartas, pósters o vallas, o incluso interiores. Es fundamental que se realice con una excelente impresora digital.

INVENTARIO: Asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión.

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

MAKE TO ORDER: Producción que se basa directamente en el orden cliente y evasión del orden de la fábrica.

MAKE TO STOCK: Producción para el almacén y evasión de los órdenes de los clientes a través de la disponibilidad de productos en almacén.

MERCADO: Conjunto de actividades realizadas libremente por los agentes económicos sin intervención del poder público. O Conjunto de operaciones comerciales que afectan a un determinado sector de bienes.

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, liquido, 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.

PEDIDO: Es la petición de compra que un cliente hace a un proveedor para que este le suministre los bienes o servicios solicitados. Es el documento por el que se solicita el suministro de unas determinadas mercancías o servicios

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.

PLACAS DE METACRILATO O CRISTAL CON PERFILARÍA DE ALUMINIO LACADA: Se pueden rotular con vinilo, impresiones digitales, letras corpóreas de acero inoxidable, latón o metacrilato, neón o leds. Transmiten una correcta iluminación exterior y una más que aceptable resistencia a condiciones meteorológicas adversas.

PLAFONES RETROILUMINADOS: Los hay para todos los gustos y necesidades: elaborados en aluminio, acero inoxidable o hierro, también pueden incorporar un frontal de panaflex o metacrilato dotado de un equipo fluorescente. Esto proporciona una óptima difusión de la luz y una excelente visión del rótulo, especialmente en horario nocturno.

RÓTULO: elemento identificador con el que un emisor ofrece información normalmente referente al nombre de una compañía o negocio, la actividad que realiza, su filosofía empresarial o cualquier otro mensaje que se quiera hacer llegar de una manera eficaz al receptor.

RÓTULO CON LETRA CORPÓREA: Utilizados normalmente para poner el nombre de la empresa en fachadas exteriores. Pueden estar realizados en acero inoxidable (con o sin iluminación), metacrilato montado (permiten el paso de la luz tanto por el frontal como por el lateral), chanelumme (aluminio, con el frontal de metacrilato y un resultado muy artístico), latón (con un espectacular efecto dorado), DM hidrófugo (lacadas, con infinidad de formas y colores) y en aluminio (extrema resistencia).

ROTULACIÓN CON MONOLITOS: Estos rótulos pueden estar fabricados en múltiples materiales, aunque las más solicitadas son acero inoxidable, aluminio y metacrilato. Suelen ir colocados frente a la puerta de entrada y constituyen una poderosa llamada de atención, ya que transmiten solidez y liderazgo. Lo ideal es jugar con las formas y los logotipos decorativos para

reforzar la imagen corporativa, mientras que la iluminación con leds la convierten en un firme reclamo publicitario.

RÓTULO CON TECNOLOGÍA LED: Un led es un diodo semiconductor que emite luz y uno de los dispositivos más utilizados hoy en día en rotulación. Se caracteriza por su durabilidad, escasa contaminación ambiental, eficiencia energética y menores costes a medio plazo.

RÓTULOS DE GRAN FORMATO: Son los que se colocan habitualmente en las azoteas de los edificios con el fin de lograr captar la atención de potenciales clientes que se encuentren a decenas de metros. Son muy utilizados para naves industriales y pueden estar fabricados en aluminio o acero, e iluminados mediante tubo de neón, leds o fluorescentes. Para su correcta colocación se necesitan herrajes especializados y protección extra ante inclemencias ambientales.

RÓTULOS DE NEÓN: Perfectos para añadir un toque de diseño o fantasía, ya que adoptan multitud de formas y colores. El tubo de neón va provisto con un programador electrónico de memoria que planifica sus continuos encendidos y apagados.

ROTULACIÓN DE VEHÍCULOS: Se realiza mediante vinilo en colores sólidos o impresiones digitales por inyección de tinta o transferencia térmica, en cualquier diseño, letra o efecto. Constituye uno de los sistemas publicitarios más cómodos, prácticos y efectivos que existen actualmente.

RÓTULOS EN BANDEROLAS: Colocadas en fachada y visibles a dos caras. Suelen estar fabricadas en metacrilato, aluminio o lona, e iluminadas mediante neón, leds o equipos fluorescentes.

ROTULACIÓN EN PARKINGS: Los parking necesitan todo un conjunto de rótulos, como el de fachada, los de banderola o la señalización interior. Se busca, principalmente, la visibilidad y la durabilidad de los rótulos, por lo que suelen utilizar distintos materiales, según cada necesidad.

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.

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

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ana Liduvina Hurtado Mosquera	Instructora ACME	Centro de comercio y servicios	Diciembre del 2024	Organización de las competencias técnicas por fases.
	Johnnatan Osorio Osorio	Instructora ACME	Centro de comercio y servicios	Diciembre del 2024	Organización de las competencias técnicas por fases.
	Miguel Orlando Gutiérrez	Instructor ACME	Centro de comercio y servicios	Diciembre del 2024	Organización de las competencias técnicas por fases.