PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: OPERACIONES DE LOGISTICA COMERCIAL EN GRANDES SUPERFICIES
- Código del Programa de Formación: 632101
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): MANUAL TECNICO DEL MANEJO Y SURTIDO INTERNO DE MERCANCIAS PARA SU COMERCIALIZACION EN ALMACENES DE GRANDES SUPERFICIES
- Fase del Proyecto (si aplica): EJECUCION
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES ESTÁNDARES DE LOS TRABAJADORES EN LA MANIPULACIÓN, PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA MERCANCÍA
- Competencia: SURTIR PRODUCTOS SEGÚN PLAN Y TÉCNICAS DE MERCHANDISING
- Resultados de Aprendizaje: RAP 1. PREPARAR LA MERCANCÍA TENIENDO EN CUENTA CATEGORÍA DEL PRODUCTO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE LA ORGANIZACIÓN.
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48

2. PRESENTACIÓN

Queridos aprendices,

Nos complace darles la bienvenida a esta etapa crucial de su formación, donde tendrán la oportunidad de desarrollar habilidades prácticas esenciales en el manejo y preparación de mercancías. Este proceso es fundamental para asegurar que los productos lleguen a los consumidores en las mejores condiciones posibles, respetando siempre las normativas y procedimientos de nuestra organización. Al dominar estas competencias, no solo mejorarán su

eficiencia y precisión en el trabajo, sino que también se convertirán en profesionales más valiosos y preparados para enfrentar los desafíos del mercado laboral. ¡Estamos seguros de que este aprendizaje será una fortaleza significativa en su carrera profesional!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: los aprendices reflexionarán sobre la importancia de la verificación de inventarios mediante un caso de estudio. Analizarán la situación, responderán preguntas clave y propondrán soluciones basadas en lo aprendido. Esta actividad tiene como objetivo desarrollar habilidades analíticas y prácticas en la gestión de inventarios, fundamental para mantener la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Caso de Estudio: TechDistribuciones S.A.

TechDistribuciones S.A. es una empresa que distribuye productos electrónicos a minoristas y clientes en línea. La compañía maneja un amplio catálogo de productos, desde teléfonos móviles hasta equipos de sonido y accesorios. Debido a la alta demanda de ciertos productos, la precisión en la gestión de inventarios es crucial para el éxito de la empresa.

Hace un mes, la empresa enfrentó un problema significativo: varios clientes se quejaron de retrasos en las entregas y de recibir productos incorrectos. Tras una investigación interna, se descubrió que el problema se originó en el almacén principal. El inventario registrado en el sistema no coincidía con la cantidad real de productos disponibles. Esta discrepancia se debió a errores en la verificación de inventarios, falta de actualizaciones en tiempo real y procedimientos inadecuados para la entrada y salida de productos.

Como resultado, TechDistribuciones S.A. decidió implementar un programa de capacitación para mejorar la gestión de inventarios y asegurar que todos los empleados comprendan la

importancia de este proceso. La empresa busca garantizar que todos los productos estén disponibles cuando los clientes los soliciten, evitando errores y mejorando la satisfacción del cliente.

Preguntas de Reflexión

- ¿Por qué es crucial para una empresa como TechDistribuciones S.A. verificar los inventarios de manera precisa y regular? Explica la importancia de este proceso en términos de satisfacción del cliente y eficiencia operativa.
- Si fueras el encargado del almacén en TechDistribuciones S.A., ¿qué medidas tomarías para asegurar que los inventarios se verifiquen correctamente y se mantengan actualizados? Detalla al menos tres acciones específicas que implementarías y explica cómo estas acciones contribuirían a resolver los problemas mencionados en el caso de estudio.
- Reflexiona sobre una situación en la que hayas experimentado o conocido problemas similares en la gestión de inventarios, ya sea en un entorno laboral, académico o personal. ¿Qué aprendiste de esa experiencia y cómo aplicarías ese aprendizaje para mejorar la gestión de inventarios en TechDistribuciones S.A.?

Ambiente requerido: Ambiente de formación con acceso a computadoras y conexión a internet. Software de procesamiento de texto para redactar respuestas.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Análisis de casos: Los aprendices analizarán un caso y reflexionarán sobre las posibles soluciones.
- Discusión en grupo: Fomentar el intercambio de ideas y experiencias entre los aprendices.
- Trabajo individual: Cada aprendiz redactará sus respuestas de manera autónoma para luego compartirlas.

Materiales de formación: Caso de estudio digital.

Material de apoyo: https://pallitegroup.com/es/news/gestion-de-inventario-lista-de-verificacion-de-6-pasos/

Duración de la actividad: 2 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: Proceso Completo de Alistamiento y Verificación de Mercancía:

Esta actividad tiene como objetivo contextualizar y evaluar los conocimientos previos de los aprendices sobre el proceso completo de alistamiento y verificación de mercancía. Los aprendices responderán un cuestionario en Google Forms, que incluirá preguntas sobre la importancia de estas tareas, las mejores prácticas y las normas y procedimientos establecidos en el ámbito logístico.

Ambiente requerido:

- Ambiente de formación con acceso a computadoras o dispositivos móviles con conexión a internet.
- Google Forms configurado con el cuestionario.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Autoevaluación mediante cuestionario en línea.
- Discusión guiada post-evaluación para reforzar conceptos.
- Retroalimentación inmediata basada en las respuestas del cuestionario.

Materiales de formación:

- Acceso a Google Forms.
- Dispositivos con conexión a internet

Material de apoyo:

- Guías sobre alistamiento y verificación de mercancía.

Duración de la actividad: 2 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

- **3.3.1. Descripción de la actividad**: Proceso Completo de Alistamiento y Verificación de Mercancía y Gestión de Inventarios y Creación de Ofertas.

Los aprendices deberán realizar el alistamiento de un conjunto de mercancías, verificar los inventarios, monitorear las condiciones de la mercancía, y rotular los productos siguiendo las normativas establecidas. Al inicio de la actividad, los aprendices realizarán un inventario inicial para identificar y registrar todas las mercancías disponibles. Al finalizar, deberán armar una oferta promocional con los productos seleccionados.

Ambiente requerido:

- Ambiente de formación con acceso a computadoras o dispositivos móviles con conexión a internet.
- Estanterías con productos para la simulación de la actividad.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Trabajo práctico en el ambiente de formación
- Observación directa y retroalimentación.
- Uso de tecnologías de la información para registro y verificación.

Materiales de formación

- Listas de inventario.
- Formularios de alistamiento.
- Productos y materiales para el alistamiento y verificación de mercancías.
- Computadoras, televisores, video Beam, internet.
- Cintas adhesivas
- Hojas de block color blanco
- Cartulinas de papel blanco
- Colores, marcadores, resaltadores.
- Cajas de cartón

- Etiquetas y herramientas para el rotulado de productos.

Material de apoyo:

- Guías sobre alistamiento y verificación de mercancía
- Ejemplos de etiquetas y ofertas promocionales.

Evidencias de aprendizaje:

Evidencia de Producto:

- Inventario Inicial: Registro detallado de todas las mercancías disponibles al inicio de la actividad.
- Informe de Alistamiento y Verificación: Los aprendices presentarán un documento que describa el proceso de alistamiento de mercancías, la verificación de inventarios, el monitoreo de condiciones y el rotulado, incluyendo las discrepancias encontradas y las acciones correctivas tomadas.
- Etiqueta de Producto: Presentarán etiquetas diseñadas para los productos, cumpliendo con las normativas establecidas.
- Oferta Promocional: Presentarán un documento con la oferta promocional creada, detallando los productos, precios y justificación de la oferta.

Evidencia de Desempeño:

- Observación Directa: El instructor observará a los aprendices durante todo el proceso, evaluando su capacidad para seguir procedimientos, manejar discrepancias, monitorear condiciones y crear ofertas promocionales efectivas.

Instrumentos de evaluación:

- Observación directa.
- Informes escritos.
- Presentación de productos y ofertas promocionales.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

3.4.1 Técnicas de Surtido aplicados a la economía popular.

Descripción de la actividad:

Los aprendices deberán aplicar las técnicas de surtido impartidas para elaborar una guía enfocada en tiendas de barrio tipo retail. Esta guía deberá incluir los procedimientos para el alistamiento de mercancías, la organización del espacio, la preparación del surtido, la verificación de inventarios y la fijación de exhibiciones de productos. El objetivo es que los aprendices transfieran los conocimientos adquiridos a un contexto práctico y real.

Ambiente requerido:

- Ambiente de simulación con estanterías y productos similares a los que se encuentran en tiendas de barrio.
- Acceso a herramientas tecnológicas como computadoras con software de procesamiento de texto y hojas de cálculo.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Aprendizaje basado en proyectos.
- Trabajo colaborativo.
- Resolución de problemas.
- Simulación de escenarios reales.

Materiales de formación:

- Guías de técnicas de surtido.
- Ejemplos de planimetrías
- Hojas de cálculo para el registro de inventarios.

Material de apoyo:

- Acceso a internet para búsqueda de información adicional.
- Presentaciones sobre técnicas de surtido.

- Fichas técnicas de productos.

Evidencias de aprendizaje:

1. **Evidencia de Conocimiento:**
   - Cuestionario: Los aprendices responderán un cuestionario con preguntas de selección múltiple, completar oraciones, y verdadero/falso sobre:
   - ¿Cuáles son las técnicas de surtido más efectivas para tiendas de barrio?
   - ¿Qué criterios se deben tener en cuenta al organizar productos en un espacio reducido?
   - ¿Cómo se realiza un inventario inicial y periódico?
   - ¿Cuáles son las normativas para la exhibición de productos?
2. **Evidencia de Producto:**
   - Guía de Surtido: Los aprendices presentarán una guía detallada que incluya:
     - Procedimientos de alistamiento de mercancías.
     - Organización del espacio y disposición de productos.
     - Registro y verificación de inventarios.
     - Técnicas de fijación de exhibiciones.
   - Registro de Planimetría: Diagrama de la disposición de productos en estanterías.
3. **Evidencia de Desempeño:**
   - Observación Directa: El instructor observará a los aprendices durante el proceso de creación de la guía, evaluando su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos y adaptarlos a un contexto real

Instrumentos de evaluación:

- Cuestionarios de selección múltiple, completar oraciones y verdadero/falso.
- Informes escritos de procedimientos y planimetrías.
- Presentaciones de guías y registros de inventarios.
- Observación directa del desempeño durante las actividades prácticas.

Duración de la actividad:

10 horas.

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
EJECUCIÓN	DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES ESTÁNDARES DE LOS TRABAJADORES EN LA MANIPULACIÓN, PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA MERCANCÍA	Proceso Completo de Alistamiento y Verificación de Mercancía y Gestión de Inventarios y Creación de Ofertas	**Evidencia de Producto:** Informe de Alistamiento y Verificación, Etiqueta de Producto, Oferta Promocional.	Comprensión de procedimientos, conocimiento de métodos, identificación de pasos	Informes escritos. Presentación de productos y ofertas promocionales.
	DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS OPERACIONES ESTÁNDARES DE LOS TRABAJADORES EN LA MANIPULACIÓN, PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA MERCANCÍA	Proceso Completo de Alistamiento y Verificación de Mercancía y Gestión de Inventarios y Creación de Ofertas	**Evidencia de Desempeño:** observación directa	Habilidad para seguir procedimientos, manejo de discrepancias, monitoreo de condiciones,	Observación directa

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Alistar Mercancía: Preparar los productos para su distribución, almacenamiento o venta, asegurándose de que cumplan con las especificaciones requeridas.

- Verificar Inventarios: Proceso de conteo y registro de los productos disponibles en el almacén o tienda para asegurar que coinciden con los registros contables y de gestión.
- Monitorear Condiciones de la Mercancía: Supervisar y controlar el estado de los productos durante el almacenamiento y transporte para evitar daños y asegurar la calidad.
- Rotular Mercancías: Etiquetar los productos con la información necesaria como precio, código de barras, fecha de caducidad, entre otros.
- Armar Ofertas: Diseñar y presentar promociones de productos con descuentos o beneficios adicionales para atraer a los clientes.
- Organizar los Espacios: Disponer y estructurar el área de venta o almacenamiento de manera eficiente y atractiva para facilitar el acceso y mejorar la experiencia del cliente.
- Preparar el Surtido: Seleccionar y disponer los productos que estarán disponibles para la venta, asegurando variedad y suficiente stock.
- Registrar Planimetría del Lineal: Crear un diagrama detallado que muestra la disposición de los productos en los estantes y su ubicación exacta.
- Alistar el Punto de Pago: Preparar la caja registradora y el área de pago, asegurándose de que esté organizada y equipada con los materiales necesarios.
- Cumplir con Protocolo de Atención al Cliente: Seguir las normas y procedimientos establecidos para asegurar una experiencia positiva para el cliente.
- Recibir Medios de Pago: Aceptar y procesar pagos de los clientes utilizando diferentes métodos como efectivo, tarjetas de crédito, débito, o pagos móviles.
- Empacar la Mercancía en el Punto de Pago: Colocar los productos comprados por el cliente en bolsas de manera ordenada y segura para su transporte.
- Registrar Novedades del Punto de Pago: Documentar cualquier incidencia o situación inusual que ocurra en el punto de pago, como devoluciones, quejas de clientes o fallos técnicos.

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.

Mozur, Pablo, 2017. Informe sobre los incendios de batería del Galaxy Note 7. Obtenido de https://www.nytimes.com/2017/01/22/business/samsung galaxy-note-7-battery-fires-report.html

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**JESUS ALBERTO MONTERO**	**INSTRUCTOR**	**CEDAGRO**	**5 DE JULIO DE 2024**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					