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): EVALUACION
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO Y SURTIDO INTERNO DE MERCANCÍAS DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL TÉCNICO
- Competencia: SURTIR PRODUCTOS SEGÚN PLAN Y TÉCNICAS DE MERCHANDISING
- Resultados de Aprendizaje: RAP 4. REGISTRAR LA MERCANCÍA EN EL PUNTO DE PAGO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE..
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 34

2. PRESENTACIÓN

Queridos aprendices, felicitaciones por haber llegado hasta este escalón.

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: "Registrar la mercancía en el punto de pago de acuerdo con el procedimiento de la organización y protocolo de servicio al cliente."

Descripción de la actividad: Los aprendices analizarán un caso de estudio en el que se presenta una situación problemática relacionada con el registro de mercancías en el punto de pago y el cumplimiento del protocolo de servicio al cliente. La actividad incluye una lectura del caso, seguida de un debate guiado mediante preguntas reflexivas.

Ambiente requerido Ambiente de formación con espacio para trabajo en grupo y discusión.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Análisis de casos
- Debate guiado
- Reflexión crítica

Materiales de formación:

Caso de estudio digital.

Material de apoyo:

- Pizarra y marcadores
- Dispositivos para tomar notas

Duración de la actividad: 2 horas.

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

Descripción de la actividad:Cuestionario sobre la preparación y monitoreo de mercancías, y la implantación de productos en el punto de venta.

Los aprendices completarán un cuestionario de 10 preguntas a través de Google Forms o ZAJUNA, que evalúa sus conocimientos previos sobre la preparación y monitoreo de mercancías, y la implantación de productos en el punto de venta.

Ambiente requerido:

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

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 y ZAJUNA.
- Dispositivos con conexión a internet

Material de apoyo:

- Dispositivos electrónicos con acceso a internet.

Duración de la actividad: 2 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

- 3.3.1. Descripción de la actividad: Alistar el punto de pago y cumplir con protocolo de atención al cliente.

Los aprendices en grupos de 4, diseñarán un protocolo detallado para alistar el punto de pago y cumplir con los estándares de atención al cliente. La actividad incluye la creación de un mapa mental y un mentefacto que resuman el protocolo. Posteriormente, se deberán socializar en clases y el instructor dará la retroalimentación a cada grupo.

Ambiente requerido:

- Ambiente de formación con acceso a computadoras o dispositivos móviles con conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Elaboración de mapas mentales
- Creación de mentefactos
- Trabajo colaborativo

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:

- Herramientas de diseño gráfico (software o papel y marcadores)

Evidencias de aprendizaje:

- **Evidencia de Conocimiento:** Protocolo de atención al cliente elaborado.
- **Evidencia de Producto:** Mapas mentales y mentefactos creados.
- **Evidencia de Desempeño:** Observación de la elaboración y justificación del protocolo.

Instrumentos de evaluación:

- Rubrica de evaluación para los mapas mentales y mentefactos
- Lista de verificación para la participación en la elaboración del protocolo

Duración de la actividad: 10 horas.

- **3.3.2.** Descripción de la actividad: Simulación del proceso de atención en el punto de pagos.

Los aprendices en grupos de 4, simularán el proceso de recepción de pagos, empaquetado de mercancías y registro de novedades en el punto de pago. La actividad incluye el diseño de una plantilla de registro y un instructivo de empaquetado. La actividad se realizará en dos sesiones, en la primera crearán las plantillas de registro y el instructivo, donde el instructor les hará la retroalimentación a cada grupo, y en la segunda sesión, se realizará la simulación.

Ambiente requerido:

- Ambiente de formación con acceso a computadoras o dispositivos móviles con conexión a internet.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Simulación de procesos
- Creación de plantillas e instructivos
- Trabajo en equipo

Materiales de formación

- Ejemplos de recibos y registros de pago
- Materiales de empaquetado

Material de apoyo:

- Plantillas de registro
- Instructivos de empaquetado.

Evidencias de aprendizaje:

- **Evidencia de Conocimiento:** Plantilla de registro e instructivo de empaquetado elaborados.
- **Evidencia de Producto:** Registros y empaques realizados.
- **Evidencia de Desempeño:** Observación de la simulación del proceso de pago, empaquetado y registro.

Instrumentos de evaluación:

- Rubrica de evaluación para la plantilla y el instructivo
- Lista de verificación para la simulación

Duración de la actividad: 10 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

3.4.1 Aplicación de conocimientos en situaciones problemáticas reales en empresas de economía popular.

Descripción de la actividad:

Los aprendices crearán una guía o instructivo para resolver problemas comunes en tiendas de barrio, enfocándose en la atención al cliente y el registro de mercancías en el punto de pago. La actividad culminará en un Repositorio donde presentarán sus guías.El objetivo es que los aprendices transfieran los conocimientos adquiridos a un contexto práctico y real.

Ambiente requerido:

- Ambiente de simulación
- Acceso a herramientas tecnológicas como computadoras con software de procesamiento de texto y hojas de cálculo.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

- Creación de guías
- Presentación para el repositorio
- Trabajo colaborativo

Materiales de formación:

- Guías de atención al cliente y registro de mercancías en punto de pago.

Material de apoyo:

- Acceso a internet para búsqueda de información adicional.
- Equipos de presentación (proyector, computadora)

Evidencias de aprendizaje:

- Evidencia de Conocimiento: Guía o instructivo elaborado.
- Evidencia de Producto: Presentación en PDF, CANVA o Power Point.
- Evidencia de Desempeño: Observación de la presentación y la calidad de las soluciones propuestas.

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
EVALUACIÓN	VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL	Contextualización e Identificación de Conocimientos sobre la	**Conocimiento:** Resultados del cuestionario.	Identificación de conocimientos previos y habilidades para	Resultados del

		MANEJO Y SURTIDO INTERNO DE MERCANCÍAS DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL TÉCNICO VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO Y SURTIDO INTERNO DE MERCANCÍAS DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL	Preparación y Monitoreo de Mercancías	**Desempeño**: Participación en la lluvia de ideas.	socializar experiencias	cuestionario. Lista de verificación para lluvia de ideas.
			Alistar el punto de pago y cumplir con protocolo de atención al cliente.	**Conocimiento**: Protocolo de atención elaborado. **Producto:** Mapas mentales y mentefactos. **Desempeño**: Observación de la elaboración y justificación del protocolo	Calidad y detalle del protocolo de atención. Creatividad y organización de los mapas mentales y mentefactos.	Rubrica de evaluación para mapas y mentefactos. Lista de verificación
			Simulación del proceso de atención en el punto de pagos.	**Conocimiento:** Plantilla de registro y instructivo elaborados. **Producto:** Registros y empaques realizados. **Desempeño:** Observación de la simulación.	Eficiencia en la simulación del proceso de pago y empaquetado. Claridad y utilidad de la plantilla e instructivo.	Rubrica de evaluación para la plantilla. Lista de verificación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- A **Punto de Pago:** Área designada en una tienda o supermercado donde los clientes completan la compra de sus productos, realizando el pago correspondiente.
- **Procedimientos en Punto de Pago:** Conjunto de acciones y normas que se siguen para gestionar el cobro de productos, atención al cliente, y manejo de transacciones en el punto de pago.
- **Clientes:** Personas que adquieren productos o servicios de una tienda o establecimiento comercial.
- **Comunicación:** Proceso de intercambio de información entre el personal de la tienda y los clientes, esencial para un servicio al cliente eficaz y la resolución de problemas.
- **Servicio al Cliente:** Atención y asistencia proporcionada a los clientes antes, durante y después de la compra para asegurar su satisfacción y resolver cualquier inconveniente.
- **Medios de Pago:** Diversos instrumentos que los clientes pueden utilizar para pagar sus compras, incluyendo efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y pagos electrónicos.
- **Métodos de Pago:** Formas específicas en las que se puede realizar el pago, como pagos en efectivo, con tarjeta, transferencia bancaria, o a través de plataformas de pago digital.
- **Procedimientos de Pago:** Pasos a seguir para procesar una transacción de pago de manera segura y eficiente en el punto de pago.
- **Cobro:** Acción de recibir el pago de los productos adquiridos por los clientes en el punto de pago.
- **Empaque:** Proceso de envolver o colocar productos en bolsas o cajas adecuadas para facilitar su transporte y entrega al cliente.

- **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.

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

McGraw Hill España. Los consumidores, clientes y usuarios. Mheducation.es. Recuperado el 5 de mayo de 2024, de https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf

McGraw Hill España. Procesos de venta. Mheducation.es. Recuperado el 5 de mayo de 2024, https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448191633.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**JESUS ALBERTO MONTERO**	**INSTRUCTOR**	**CEDAGRO**	**10 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)					