PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE 1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Coordinación de Procesos Logísticos
- Código del Programa de Formación: 121523 V2
- Nombre del Proyecto: Diseño del plan operativo de los procesos logísticos en las empresas Pyme del Municipio de Remedios y Nordeste Antioqueño.
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Preparar el plan de compras y aprovisionamiento en las empresas Pyme del Municipio de Remedios y Nordeste Antioqueño.

- Competencias

  TÉCNICO
  - Atención a clientes y proveedores

  - Resultados de aprendizaje:
  - Atender al cliente y/o proveedor según la política de servicio.
  - Monitorear el servicio de acuerdo con la promesa de valor

- Duración de la Guía: 162 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, avanzamos en nuestro proceso formativo y en esta etapa abordaremos conceptos y desarrollaremos actividades enfocadas en la gestión y control de las relaciones con los clientes internos, externos y proveedores en el desarrollo de los procesos logísticos inmersos en la cadena de suministro. Esto es importante porque las nuevas exigencias del mercado han obligado a las empresas a una gestión de la cadena de suministro flexible, conectada, visible y sincronizada con todos los actores que participan en los diferentes procesos, para garantizar la satisfacción de su actor más importante: el cliente y aumentar así el éxito y competitividad de la empresa. Es esencial reconocer que para que las empresas estén al nivel de estas exigencias, requieren de un talento humano integralmente competente y comprometido con los objetivos trazados por estas.

¡Continuemos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de Reflexión Inicial

Le invitamos a ver los siguientes videos:

- https://youtu.be/JjStZwnAX0M
- https://youtu.be/AJaii3mpuJ4

Ahora bien, reflexione sobre las siguientes frases:

"Recuerde que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho".

"Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos"

Walt Disney.

La mayoría de nuestros proveedores están conectados on line con Dell y constantemente intercambiamos información de negocios vital. Esa es justamente la clave de poner a Internet a trabajar para un negocio.

Michael Dell

Si NO puedes explicar lo que haces como un PROCESO, entonces NO sabes lo que estás haciendo.

W. Edwards Deming

"Estar a la par en precio y calidad sólo te mete al juego, el servicio es lo que te hace ganarlo".

Tony Alessandra, escritor, emprendedor y conferenciante motivacional.

"Tu objetivo como empresa no es tener solamente el mejor servicio al cliente, sino que sea legendario".

Sam Walton, fundador de Wal-Mart.

"Nunca subestimes el poder de un cliente enojado".

Joel Ross, presentador

"No me quejaré, simplemente no regresaré".

Anónimo.

Luego de ver el video y reflexionar con las frases anteriores, de respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Sé que es un cliente?

¿Cuál es la importancia del servicio al cliente?
¿Cómo impacta la logística en el servicio al cliente?
¿Cuál es la importancia de los proveedores para la empresa?
¿Cómo atender bien a un cliente?
¿Qué papel juegan los proveedores en el servicio al cliente?
¿Identifico clientes internos y externos?
¿Cómo identifican y satisfacen las necesidades de los clientes?

Presente sus respuestas en el **foro** propuesto por el instructor en la plataforma de aprendizaje LMS y debata algunas participaciones de sus demás compañeros.

- Ambiente Requerido: salón de clase, LMS
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero.

3.2 Actividad de Contextualización

Durante las relaciones comerciales se hace necesario fijar un sinnúmero de estrategias de contacto para establecer una comunicación continua y adecuada con los clientes, dichas estrategias dependen en gran parte de las políticas organizacionales existentes, el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación, la medición del desempeño y el asertividad en la trazabilidad, tanto de productos como de procesos.

Vea el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=JjStZwnAX0M

Teniendo en cuenta el video anterior y las experiencias vividas como cliente, represente mediante una infografía la importancia del servicio al cliente y cómo la logística impacta en el servicio.

En la carpeta material de apoyo que se encuentra en la plataforma, encontrará el documento "Herramientas virtuales para realizar infografías" que pueden consultar para construir su evidencia.

Envíe la infografía creada a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #16 como“Infografía Estrategias Clientes”.

- Ambiente Requerido: salón de clase, LMS
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero.

3.3 Actividades de Apropiación

3.3.1 Actividad de aprendizaje Técnico: Diseñar indicadores de satisfacción del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.

Subactividad 1. Factores que definen la calidad de los productos y servicios (triángulo del servicio).

Estimado aprendiz, en los enlaces que se presentan a continuación, encontrará dos artículos a los cuales debe realizar lectura crítica e identificar cuáles son los factores que consideran los consumidores para evaluar el servicio que reciben.
https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-deservicio

https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/

Presente sus conclusiones en el foro temático dispuesto por el instructor en la plataforma de aprendizaje.

Subactividad 2: Medir la calidad del servicio.

Estimados aprendices, a través de la explicación del instructor sobre la calidad del servicio al cliente e indicadores de desempeño y apoyados en los siguientes documentos:

Los 6 KPIs de servicio al cliente que deberías estar rastreando
https://www.userlike.com/es/blog/medir-calidad-del-servicio

9 métodos prácticos para medir la calidad del servicio
https://www.userlike.com/es/blog/kpi-servicio-al-cliente

Elabore un mapa conceptual donde se expliquen las diferentes técnicas que se pueden implementar en las empresas para realizar la medición del servicio al cliente. La evidencia debe enviarla a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #16 como “Mapa Conceptual Servicio al Cliente”.

Subactividad 3: Reconocer y construir los indicadores de gestión del servicio al cliente utilizados en el desarrollo de las operaciones logísticas.

Estimado aprendiz, luego de la tutoría por parte del instructor y la apropiación de las temáticas relacionadas con la construcción de indicadores de gestión y apoyados en los siguientes videos tutoriales:

Indicadores: Cómo se definen, interpretan y construyen.

a. https://youtu.be/cUw-rOYt1pE
b. https://youtu.be/iiv5Foct03o

Ejemplos de indicadores de desempeño logístico

a. https://youtu.be/4mPmc37pP-w

Cómo crear un tablero de control en Excel:

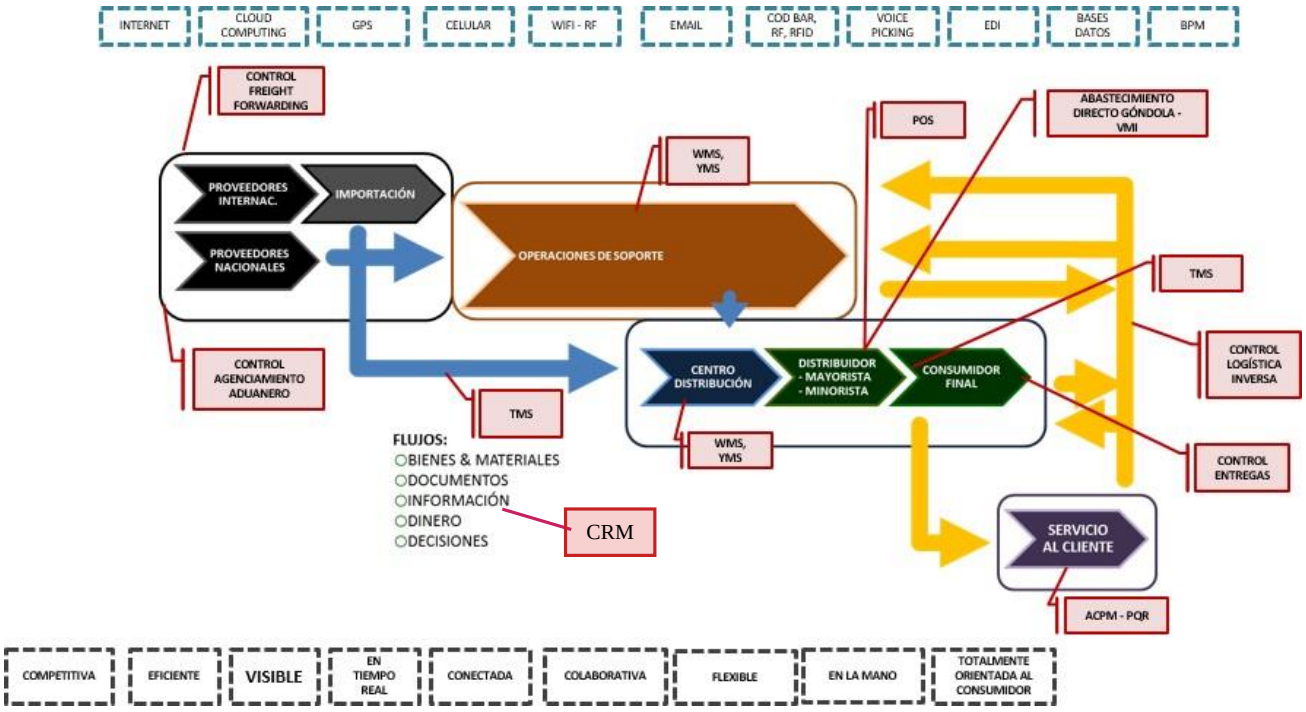
a. https://youtu.be/OeBMWKr5xFY
b. https://youtu.be/qeya4pRrSTE

Reúnase con su equipo de proyecto y elabore los indicadores de servicio al cliente que deben ser controlados desde los procesos logísticos y preséntelos mediante un tablero de control elaborado en Ms Excel.

El tablero de control debe ser cargado en la plataforma LMS en la carpeta evidencias guía #16 como “Tablero de Control Servicio al Cliente”.

3.3.2 Actividad de aprendizaje Técnico: Identificar las tecnologías aplicables a la operación logística de acuerdo con las estrategias de la organización.

Subactividad 1. TIC’s en la cadena logística



a. Teniendo en cuenta la gráfica anterior, los aprendices en equipos de trabajo, deben investigar cada una de las tecnologías que en ella se presentan y cómo estas tecnologías facilitan el desarrollo de los procesos logísticos. Subir como evidencia el informe de la investigación a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #16 como “Investigación TIC en Logística”.
b. Para complementar la actividad, de manera individual, debe hacer lectura del artículo “Logística de Amazon: Analizando al gigante”, que se encuentra en la carpeta material de apoyo en la plataforma de aprendizaje.

En sesión programada por el instructor, se desarrollará una mesa redonda donde los equipos de trabajo presentarán las conclusiones de su investigación y de la lectura realizada. Para registrar la evidencia de esta actividad un participante de cada equipo registrará sus aportes en el foro temático dispuesto en la plataforma para esta actividad.

También se construirá un glosario de términos y los conceptos deben ser registrados en la wiki creada por el instructor en la plataforma de aprendizaje.

Subactividad 2. Estudio de caso "Un día en el área de logística"

Por equipos de trabajo, leerán el Caso "Un día en el área de logística", suministrado por el instructor y darán realizarán las siguientes actividades:

a. Mediante un diagrama de árbol de problemas, plasmar la problemática que presenta la empresa en cuanto a la gestión de las relaciones con los clientes y luego construir un diagrama de árbol de objetivos donde se plasmen las posibles soluciones a dichas problemáticas.

b. Responder las preguntas:

   1) ¿Qué problemas presenta la empresa con respecto a la gestión del talento humano?
   2) ¿Qué acciones de mejora usted implementaría?
   3) ¿Qué situación se presenta en la empresa relacionada con el flujo de información?
   4) ¿Qué acciones de mejora usted presentaría a la gerencia?

c. Elaborar un informe que será presentado a la gerencia donde se plasmen todas las situaciones encontradas y las propuestas de mejora para ser implementadas por la empresa.

Elaborarán como evidencia grupal el informe del estudio de caso, el cual subirán a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #16 como "Informe Caso Un día en el área de logística".

Subactividad 3. Exposición gestión de las relaciones con los clientes y proveedores

Una vez se han apropiado los conceptos generales de tecnologías de la información aplicadas en los procesos logísticos, entraremos a abordar la temática de estrategias para la gestión de las relaciones con los clientes y proveedores.

a. En equipos de trabajo se les asignará un tema de exposición de acuerdo con las diferentes estrategias para la gestión de las relaciones con clientes y proveedores:

   - CRM
   - SRM
   - ECR
   - VMI
   - ENTREGAS CERTIFICADAS

   En la exposición incluirán aspectos como:

   - Ventajas y desventajas
   - Medios de tecnológicos requeridos para la implementación.

Para el desarrollo de las exposiciones cada equipo debe construir una presentación o diapositivas en la herramienta de su preferencia. Envíe las diapositivas a través de la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #16 como "Presentación Estrategias Cliente y Proveedores".

Subactividad 4. Estudio de caso "Caso Pizza Direct"

Por equipos de trabajo, leerán el Caso Pizza Direct parte 1 y parte 2, suministrado por el instructor y darán respuesta a las siguientes planteamientos:

a) Caracterizar el tipo de negocio, los tiempos de respuesta requeridos por los clientes internos y externos, e identificar los costos asociados con la operación y cuáles son los requerimientos que se deben realizar a los proveedores que garanticen el flujo de bienes, servicios y transacciones.
b) Caracterizar los procesos logísticos y describir las actividades y tareas que los componen.
c) De acuerdo con la información proporcionada en el caso, elaborar un diagrama de causa- efecto que les permita identificar los principales problemas que están afectando los indicadores de servicio al cliente de la compañía.
d) Describir las relaciones existentes entre los eslabones de la cadena de abastecimiento y qué tecnologías les permitirán tener una mejor gestión y control de esas relaciones.

Elaborar un informe dando respuesta a las actividades planteadas y enviarlo a través de la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía#16 como “Informe Caso Pizza Direct”.

- Ambiente Requerido: Ambiente de formación tradicional, LMS
- Materiales: Borrador, tablero, marcadores

3.3 Actividades de Transferencia de Conocimiento

En equipos de trabajo, tomarán su empresa de proyecto formativo y desarrollarán las siguientes actividades:

- Construir la matriz de indicadores de servicio al cliente y elaborar un tablero de control en Excel para realizar el seguimiento de estos.
- Identificar cuál de los métodos para medir la calidad del servicio es el que mejor se ajusta a la empresa y justificar su elección.
- Realizar un diagnóstico y validar con cuáles herramientas y medios tecnológicos cuenta la empresa para gestionar las relaciones con sus clientes y proveedores. En caso que la empresa no cuente con estas herramientas, realizar la recomendación pertinente.
- Elaborar una lista de chequeo para evaluar el desempeño del personal auxiliar del área de logística.

Elaborar un informe y subirlo a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía # 16 como“Informe Proyecto Servicio al Cliente y Proveedores”

- Ambiente Requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: Borrador, tablero, marcadores

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Componente técnico **Evidencias de Conocimiento** - Cuestionario con conceptos Servicio al cliente y proveedores, tecnología, Indicadores de gestión, Calidad del Servicio, Trazabilidad. **Evidencias de Desempeño** -- Infografía sobre estrategias de clientes. - Foro triángulo del servicio. - Mesa redonda sobre TIC en logística y caso Amazon. - Presentación sobre estrategias de clientes y proveedores. **Evidencias de Producto** - Mapa conceptual servicio al cliente. - Tablero de control servicio al cliente. - Investigación sobre las TIC en la logística: glosario de términos, WIKI. - Informe Caso “Un día en el área de logística - Informe Caso “Pizza Direct” - Informe de aplicación a proyecto formativo sobre servicio al lciente y proveedores: tablero de control de indicadores de servicio al cliente en los procesos logísticos, diagnóstico de tecnología y desempeño de personal logístico	Establece protocolo de servicio al cliente y/o proveedor. Emplea las técnicas de atención al cliente de acuerdo con el protocolo. Orienta al cliente y/o proveedor de acuerdo con el catálogo de servicios. Realiza seguimiento al servicio de acuerdo con la política de la empresa. Utiliza las TIC´s en el seguimiento al cliente de acuerdo con la estrategia de la empresa. Identifica los conflictos según el acuerdo de servicio. Direcciona el conflicto de acuerdo con la estrategia de la empresa. Determina los indicadores para evaluar el desempeño de los colaboradores. Programa actividades para el desarrollo de la gestión del talento humano Supervisa el desempeño del talento humano según manual de funciones y requerimientos del proceso. Incentiva el uso de equipos de protección personal de acuerdo con la normatividad vigente.	-Técnica de evaluación: Formulación de preguntas -Instrumento de evaluación: Cuestionario -Técnica de evaluación: Observación directa -Instrumento de evaluación: Lista de chequeo -Técnica de evaluación: Valoración de Producto -Instrumento de evaluación: Lista de verificación de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abastecimiento: Es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia, una empresa, aplicándose muy especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad. Cuando es un ejército se le suele aplicar el nombre de intendencia.

Canales de Distribución: Circuitos definidos y cuyo objetivo final es facilitar el producto por parte de los productores para que los clientes puedan disfrutar de él al adquirirlo.

Centro de Distribución: Es una infraestructura logística en la cual se almacenan productos y se dan órdenes de salida para su distribución al comercio minorista o mayorista. Generalmente se constituye por uno o más almacenes, en los cuales ocasionalmente se cuenta con sistemas de refrigeración o aire acondicionado, áreas para organizar la mercancía y compuertas, rampas u otras infraestructuras como son los vehículos.

Diagnóstico: Etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas. Para el entorno, estos suelen interpretarse como amenazas u oportunidades, y para la entidad o dependencia como fortalezas o debilidades.

Evaluación: Se refiere al proceso de determinar el mérito, valor, calidad o beneficio de un producto o resultado de algo.

Objetivo: Enunciado intencional sobre los resultados que se pretende alcanzar con la realización de determinadas acciones y que incluye: (a) los resultados esperados, (b) quién (es) hará posible su realización, (c) bajo qué condiciones se verificarán dichos resultados, y (d) qué criterios se usarán para verificar el logro de los resultados.

Planeación de la Cadena de Suministro: Su objetivo actual es balancear la oferta y la demanda además de garantizar que la cantidad y variedad de productos ofertados en cada punto de venta y momento sean los que el cliente requiere en realidad.

Productos: Los resultados producidos por la organización en función de la utilización de los insumos y los procesos para generarlos**.**

Sistema: Es un conjunto de dos o más elementos interrelacionados de cualquier especie; por ejemplo, los conceptos (como el sistema numérico), los objetos (como el sistema bancario, el sistema nervioso), las personas (como el sistema social).

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alonso Bobes, A. R., Valdés, F., & Pilar, M. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, *152*(2), 184-192. Vélez, P. C. O. (2009). Gerencia logística y global. *Revista escuela de administración de negocios*, (66), 113-136.

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson educación.

Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. McGraw-Hill,.

Casanovas, A., & Arbós, L. C. (2011). *Logística Integral: lean supply chain management*. Barcelona Barcelona: Profit.

García, L. A. M. (2016). *GESTION LOGISTICA INTEGRAL: las mejores practicas en la cadena de abastecimiento* . Ecoe Ediciones.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	John Jairo Leuro Xiomara Espinosa René Barboza Paula Milena Isaza	Instructor Logística	Centro de Gestión de Mercados, logística y TI Centro de Comercio y Servicios Regional Atllántico Centro de Diseño y Manufactura del Cuero	Noviembre de 2020

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	JORGE LEONARDO ZAPATA A.	CONTRATISTA	CTMAE	6/11/2024	ACTUALIZACION