IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

GT1 LOGISTICA DE TALLER

- Denominación del Programa de Formación: Mantenimiento De Vehiculos livianos
- Código del Programa de Formación: 838109
- Nombre del Proyecto: Mantenimiento de Vehiculso Livianos
- Fase del Proyecto: Recepción
- Actividad de Proyecto: Recepcionar el vehículo para su diagnostico
- Competencia: acondicionar vehículos de acuerdo con procedimientos de mantenimiento preventivo y normativas
- Resultados de aprendizaje alcanzar:
  Recepcionar vehículos livianos de acuerdo con lineamientos de la empresa y normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Revisar estado y funcionamiento de los componentes de los sistemas del automotor según parámetros del fabricante.
- Duración de la Guía: 30 Horas (Trabajo directo), 10 Horas (Trabajo indirecto).

2. PRESENTACIÓN

Un taller de vehículos automóviles puede ser definido como un establecimiento industrial en el que se desarrolla la prestación de los servicios derivados del mantenimiento en automoción. Esta definición conlleva una serie de implicaciones que establecen las principales reglas que rigen el funcionamiento de este tipo de empresas. Principalmente, debemos considerar los siguientes aspectos:

- Es un establecimiento industrial, por lo que dependiendo de su especialidad estará sujeto a la obtención de los permisos, licencias y autorizaciones relativos a su ubicación, edificación e instalaciones exigidos por la normativa local y nacional a este tipo de establecimientos.
- Es una empresa y como tal debe cumplir los trámites que se establecen para su constitución y las obligaciones fiscales derivadas del desarrollo de su actividad económica.
- Es un centro de trabajo, donde se aplica la normativa laboral vigente, especialmente la relativa a la prevención de riesgos laborales.

Es necesario entonces implementar medidas que permitan realizar un mantenimiento sin contratiempos para la empresa o para el cliente. Uno de los aspectos relevantes para ello es el diseño y aplicación de formatos en cada fase o proceso de un taller.

.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

3.1. Actividades de Reflexión inicial.

Ambiente requerido: Aula - taller
Estrategias o técnicas didácticas activas: ABP
Materiales de formación:
Devolutivos: NA
Consumibles: Hojas, Lapicero
Duración de la actividad: 2 horas

Imaginemos un taller de mantenimiento de vehículos, el cual es administrado por personas que han aprendido de forma empírica, donde un cliente reclama por un golpe que se ve en una puerta del vehículo.

El cliente dice que el vehículo venia en perfectas condiciones, la persona que la recibió dice que el vehículo estaba golpeada. Pensemos en la cantidad de inconvenientes que nos evitamos si tenemos un control donde se evidencie el estado del vehículo a la hora de ingreso en la sala de recepción del taller.

De respuesta a **¿Que haría usted en el lugar del cliente? ¿ Cómo tomaría esa situación si el vehículo es suyo, y que medidas tomaría al respecto?**

¿Qué propuesta plantearía para evitar este u otro tipo de inconvenientes similares con los clientes, si usted fuera el administrador del taller?

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Individual Los resultados de la discusión en su equipo de trabajo se representarán con la **Tecnica Didactica Activa-lluvia de ideas,** siendo soporte para la socialización de su reflexión en plenaria. Los resultados de esta discusión son guardados en su portafolio de evidencias, organícelos partiendo de las ideas más sencillas a las ideas más elaboradas o que requieran algún tipo de inversión o modificación por parte del taller. Si es necesario soporte las ideas con graficos, dibujos, planos etc.

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

Ambiente requerido: Aula - taller
Estrategias o técnicas didácticas activas: ABP
Materiales de formación:
Devolutivos: NA
Consumibles: Hojas, Lapicero
Duración de la actividad: 10 horas

- Analice el siguiente párrafo y según su interpretación de respuesta.

"En mercados altamente competitivos la batalla por mantener la facturación de clientes habituales es crucial para el éxito al largo plazo de una empresa. Pero el servicio al cliente no es solo una ventaja comparativa. En muchos sectores, es la ventaja que determina la competitividad de un negocio. El servicio, por su parte, es el nuevo parámetro que utilizan los clientes para juzgar a una empresa"

WILLIAM BAND, Socio en el área de prácticas de gestión estratégica de coopers lybrand consulting group, Toronto.

¿Porque creen que las técnicas de servicio encaminadas a satisfacer las necesidades reales del cliente, hacen que el cliente sienta un plus, sobre el servicio otorgado?

¿Cree usted que aumentar la importancia del servicio al cliente le da valor agregado a la empresa?

1. Piense individualmente la respuesta a la pregunta realizada.

2.Reunase con un compañero y discuta la repuesta a la pregunta.

3. Compartan las ideas con el resto de la clase.

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Grupal Cinco respuestas en un cartel mediante la **Tecnica Didactica - Júntate, piensa y comparte,** reuna la evidencia según orientaciones del instructor

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Ambiente requerido: Aula - taller
Estrategias o técnicas didácticas activas: ABP
Materiales de formación:
Devolutivos: NA
Consumibles: Hojas, Lapicero
Duración de la actividad:10 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Plantear situaciones problema, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para desarrollar la formación por competencias mediante la construcción de la solución a problemas, para evitar contenidos disciplinares descontextualizados.

Actividad Cognitiva: **(saber)** Reconocer las características de servicio al cliente a través de la implementación de formatos de trabajo como parte del proceso de logística de taller.

Actividad Procedimental: **(hacer)** Aplicar en todo proceso de mantenimiento las pautas de recepción activa, empleando los formatos adecuados.

Actividad Actitudinal: **(Saber Ser)** Apreciar las necesidades de brindar un buen servicio al cliente, a traves de procesos organizados y controlados.

SUBACTIVIDADES

1. Revise el material de apoyo. Observe el Video: “Mitsui - El Taller Más Grande De Sudamérica” Concluya :
   ¿Cúales son las características más llamativas en el servicio del taller?
   ¿Cómo tienen ellos oganizados los procesos internos?
   ¿Qué aconsejaria implementar en un taller mediano o pequeño?
   ¿Cómo aconsejaria implementar en un taller mediano o pequeño?.

2. Consulte diferentes procesos que se pueden dar en un taller de mantenimiento automotriz y que tipo de registro, control o formato se utilizan. Ejemplo (recepción, orden de trabajo, orden de pedido, pueba de ruta, control de tiempos... etc)

3. Revise el material de apoyo. Observe el Video: “Recepción de Vehículo Lo que no se debe de hacer” Teniendo presente la situación mostrada en el video, consulte y defina los siguientes conceptos:
   ¿en qué consiste la recepción activa de un vehiculo?
   ¿que son normas de atención al cliente?
   ¿que es servicio post-venta?
   ¿que es un reglamento empresarial?
   ¿Defina ética profesional?.

4. Consultar y definir los criterios necesarios para establecer un adecuado proceso de recepción activa, para ello consulte y soporte con minimo tres (3) ejemplos de formatos diferentes para el proceso de recepción de un vechiculo. ¿Cúal es la información que tienen en común?

5. Consulte y concluya con un ejemplo ¿Cuál es la diferencia entre recepción activa e inspección preoperacional de un vehiculo?

6. Consultar y definir los criterios necesarios para establecer un adecuado proceso de inspección preoperacional de un vehiculo a gasolina, para ello consulte y soporte con minimo tres (3) ejemplos

de formatos diferentes para el proceso de inspección preoperacional de vehiculoa a gasolina. ¿Cúal es la información que tienen en común?

7. Haciendo uso de la base de datos “INCONTEC” de la Biblioteca SENA, consulte la norma técnica colombiana NTC 5771. Concluya : ¿cúal es el propósito y caracteristicas relevantes de esta norma?

8. Teniendo en cuenta el concepto de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Realice un listado de las principales normas de seguridad que usted considere debe tener presente un taller mecánico durante la realización de sus diferentes actividades, para que estas sean consideradas seguras. Consulte que normas de seguridad son obligatorias en un taller de mantenimiento automotriz.

9. Co la ayuda de su instructor y autorización de ingreso al almacen de herramientas haga un listado completo de la herramienta y/o equipos que se tengan en el taller , analice y defina según su criterio las políticas de control de inventario de herramientas, equipos y consumibles.

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Grupal Construya un informe con respuesta al cuestionario de subactividades y anéxelo a su portafolio de evidencias. El informe junto debe anexar los formatos diseñados y el plano de distribución de áreas, serán socializado según indicaciones del instructor mediante la técnica de Mesa Redonda.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Ambiente requerido: Aula - taller
Estrategias o técnicas didácticas activas: ABP
Materiales de formación:
Devolutivos: NA
Consumibles: Hojas, Lapicero
Duración de la actividad: 10 horas

Estudio de casos

1. Mauricio Hernandez tiene interés en comprar un auto usado, como no tiene conocimiento de autos, él solicita la asesoría de los aprendices de la especialidad de mecánica automotriz del Instituto Técnico ndustrial Rafael Reyes de Duitama. En relación al caso de Mauricio, usted debe sugerirle un auto que se acomode a sus necesidades teniendo encuenta que él es un docente que viaja solo diariamente en la ruta Duitama-Tunja, el presupuesto que el dispone es entre 50 y 60 millones. Para esto debe tener claro todas las especificaciones técnicas y justificar la raon por la cual cree conveniente su propuesta.

2. Mauricio Hernandez acaba de compra un auto usado. Él quiere probarlo y viajar a Santa Marta, para esto pide la colaboración de los aprendices de la especialidad de Mecánica Automotriz del colegio

Rafael Reyes de Duitama, para que le indiquen que es lo que debe tener en cuenta antes de arrancar. Diseñe un formato de inspección preoperacional para el vehículo de Mauicio, teniendo en cuenta que es un RENAULT LOGAN DYNAMIQUE 1.6. Para esto debe considerar e incluir las recomendaciones del fabricantes según manual de usuario.

3. Suponga que usted trabaja en un taller de mantenimiento automotriz. Unos de sus clientes entra al taller reclamando que cuando le entregaron su vehiculo luego de una reparación , la farola delantera izquierda estaba fisurada. Por lo que en tono molesto hace el reclamo al dueño del taller y este le reclama a usted. Ante esta situación el duaño decide conciliar con el clientey decide establecer un proceso de recepción de los clientes, en el que se incluya un formato de recepción donde quede el registro del proceso con la información que usted considere pertinente. Diseñe un formato en el que se incluyan los aspectos que usted cree relevantes tener en cuenta al momento de realizar la recepción del vehículo liviano de un cliente externo.

4. Con ayuda de su instructor realice el procedimiento de inspección preoperacional al vehiculo asignado, se realizara con el formato qu usted haya diseñado en el ejercicio anterior.

5. Con ayuda de su instructor realice el proceso de recepción activa al vehiculo asignado, se realizara con el formato qu usted haya diseñado en las actividades anteriores.

Evidencia requerida
Modalidad de trabajo: Grupal Formatos de recepción e inspección preoperacional debidamene diligenciados en un proceso de juego de roles con vehículos reales.

- **Ambiente Requerido:** Ambiente de aprendizaje
- **Materiales:** computador, internet, marcadores, cartulina o papel, bibliotecas SENA, material de formación

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Respuesta a preguntas sobre Logistica de Taller automotriz **Evidencias de Desempeño**	Interpreta y transcribe la información del cliente y del taller según técnicas de comunicación oral y escrita.	**TECNICA**: Formulación de Preguntas. **INSTRUMENTO**: Cuestionario **TECNICA**: Observación directa.

Desarrollo del proceso de inspección preoperracional y recepción activa de un vechiculo. **Evidencias de Producto:** Informe de desarrollo de actividades con respuesta a cuestionario y anexando formatos de recepción de vehículo, orden de trabajo, control de inventarios. Plano de distribución de areas	Diligencia los informes de acuerdo con los procedimientos de la empresa. Usa la vestimenta y los elementos de protección de acuerdo con las políticas Institucionales y las normas de seguridad ocupacional. Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.	**INSTRUMENTO**: Lista de chequeo de desempeño. **TECNICA**: Valoración de producto. **INSTRUMENTO**: Lista de chequeo de producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para el desarrollo de la guía a calidad en el servicio al cliente, es primordial conocer los conceptos básicos, por ello se nombran a continuación:

- COMPETITIVIDAD:

Capacidad que tiene una sociedad para incrementar sus niveles de bienestar y hacer frente al desafío de la competencia en una economía globalizada.

- CALIDAD

"Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios."

- SERVICIO

"Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos."

- CALIDAD EN EL SERVICIO

Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente,

con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

- CLIENTE

"Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios"

- ATENCIÓN AL CLIENTE:

"Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes."

- CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

"Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa."

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Malhotra, Naresh(1997) "Investigación De Mercados" Editorial. Prentice Hall, Segunda Edicion.

Proyectos De Inversión Formulación Y Evaluación De Proyectos por Editorial:Pearson (2006, 1º Edición)

CASTELLS, M. El impacto de las nuevas tecnologías en la reestructuración de la economía mundial. Implicaciones para la economía española. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda. Informes del Inst. Estud. de Prospectiva, 1990.

E-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co. 2020. [online] Available at: <https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/normavw.aspx?ID=5067> [Accessed 17 March 2020].

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Jaime Alberto Becerra Perez**	**Instructor**	**CIMM**	**01/03/2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					