



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:** Manual técnico para el recibo, almacenamiento y entrega de carga en una plataforma logística.
- **Fase del Proyecto:** Análisis.
- **Actividad de Proyecto:** Contextualizar la actividad Logística.
- **Competencia:**
 - ✓ Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
 - ✓ Caracterizar la formalidad de servicio al cliente según políticas de la organización
- **Duración de la Guía:** 32 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices de articulación, bienvenidos a este camino enriquecedor de la integración de las operaciones logísticas, en esta primera fase del proyecto formativo, tendremos la oportunidad de adquirir y explorar los conocimientos entorno a la Atención al Cliente en la era del Servicio, resaltando la importancia del CLIENTE para las empresa, por lo tanto, cualquier empresa que quiera prosperar deberá adaptar sus productos o servicios a las necesidades y demandas de sus clientes reales o potenciales .



Como futuros operadores logísticos, es importante conocer que el poder desarrollar eficientemente la atención al cliente en el ámbito empresarial brinda una ventaja competitiva, porque en la medida que se tiene un cliente satisfecho este se convierte en un referente dentro del mercado, que harán que muchos más consumidores se conviertan en clientes.

Individuo → Necesidad → Producto* o servicio* → Satisfacción



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Realizar la lectura de la siguiente situación, muy común dentro del sector productivo y de servicio

Supongamos que un cliente se contacta con una empresa para solicitar un pedido especial. La persona que la atiende lo hace de forma muy gentil, amable y servicial. Atiende todos sus requerimientos y hace unos compromisos de entrega acordes con lo solicitado. El cliente se va feliz, porque fue muy bien atendido. Cuando llega la fecha de entrega del pedido, este no le es entregado. Se comunica con la empresa y allí le indican que hubo un problema con su pedido y no le podrá ser entregado sino hasta dentro de una semana

- ❖ Una vez realizada la lectura cada aprendiz participara en la técnica didáctica Tingo Tango para dar respuesta a la siguiente pregunta:
 - ✓ ¿La situación presenta una falla de atención al cliente o de servicio al cliente? Justifique su respuesta. En plenaria en compañía del docente técnico, participe del conversatorio referente al desarrollo de la actividad y juntos generaran las conclusiones pertinentes.
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Tingo Tango
- Materiales de formación: Hojas de Block – Lápiz -lapicero - Borrador
- Material de apoyo: Guía de aprendizaje
- Duración de la actividad: 1 Hora

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

- ❖ La logística contribuye al éxito de una organización al atender las expectativas y los requerimientos del cliente con relación a la entrega y la disponibilidad del producto o servicio. Desde la perspectiva de la cadena de suministro total, el cliente definitivo es el usuario final del producto o servicio, cuyas necesidades o requerimientos deben atenderse.

Históricamente ha sido útil distinguir dos tipos de usuarios finales. El primero es un consumidor, una persona o un hogar que adquieren productos y servicios para satisfacer necesidades personales. Cuando una familia compra un automóvil con el fin de utilizarlo para el transporte personal, esa familia es el cliente de la cadena de suministro.



El segundo tipo de usuario final es una organización. Las organizaciones o instituciones hacen compras para permitir que un usuario final realice una tarea o actividad en la organización. Cuando una compañía compra un automóvil para un vendedor o herramientas para que las utilice un trabajador de ensamblado en una planta de fabricación, se considera que la compañía es un cliente y que el vendedor o el trabajador de ensamblado es el usuario final de los productos de la cadena de suministro.

Una perspectiva propia de la administración de la cadena de suministro exige que todas las empresas participantes en ésta se concentren en cumplir las necesidades y requerimientos de los usuarios finales, ya sean personas u organizaciones.

Existe otra perspectiva de cliente para una empresa específica dentro de la cadena de suministro. Esta perspectiva reconoce que suelen existir organizaciones intermedias entre la empresa y los usuarios finales. La compañía Procter & Gamble (P&G) que distribuye el detergente para lavandería Tide a los clientes finales, los supermercados Kroger y Safeway son clientes intermedios; compran Tide de P&G para revenderlo a los clientes.

(Tomado de Administración y Logística en la Cadena de Suministros. Capítulo 3 Atención al cliente).

- ✓ De acuerdo con la situación antes expuesta, mencione otra compañía donde se pueda ejemplificar una situación igual e identifique la relación consumidor, cliente, usuario.

- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Análisis de Caso
- Materiales de formación: Hojas de Block – Lápiz -lapicero - Borrador
- Material de apoyo: Guía de aprendizaje
- Duración de la actividad: 1 Hora

3.3 Actividades de apropiación

3.3.1. Identificar el concepto de logística como base fundamental del programa de formación.

De manera individual consultar el material de apoyo que se encuentra en la plataforma Zajuna – Fase análisis – Material de Apoyo. Castellanos R, Andrés (2015). Logística Comercial Internacional. Capítulo 1. (pág. 2 al 10 – 28 al 53) y Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros McGraw-Hill Interamericana. Capítulo 2 (pp. 26 - 37).

- a. Una vez hecha la consulta el aprendiz, haciendo uso de la herramienta digital de su preferencia, realizara la línea de tiempo sobre la historia y evaluación de logística.
- b. Mapa Conceptual que explique claramente que es Logística, elementos que la conforman, Objetivo e Importancia para las organizaciones
- c. Un Cuadro sinóptico sobre las Funciones de la logística, Disposiciones operativas logísticas, Estructura flexible y Tipos de Logística.



- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con conectividad, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje autónomo.
- Materiales de formación: Equipo de cómputo, conectividad, marcadores, hojas de block, lapicero, lápiz, borrador.
- Material de apoyo: Recursos bibliográficos de la plataforma Zajuna
- Evidencias de aprendizaje: Conocimiento
- Instrumentos de evaluación: Rubrica
- Duración de la actividad: 4 horas.

3.3.2. Reconocer el concepto de Cadena de suministro estableciendo sus diferencias con la logística.

Cada aprendiz debe realizar la consulta del material de apoyo que se encuentra en la plataforma Zajuna – Fase análisis – Material de Apoyo. Fontalvo Herrera, T. J. (2011). La cadena de suministro: Cap. 1 La Administración de la Cadena de Suministro Pag (12 al 20), Diaz C. Andres. Gestión de la Cadena de Abastecimiento. Und 1 (Pag 11 al 15), Pinzón Hoyos. B. Artículo de Investigación - Supply Chain Management Conocimiento Util II. (Pag 2 al 4) y Mora García, L. Aníbal. Gestión logística integral. (Pag 18 a 23).

a. Una vez realizada las consultas, cada aprendiz realizará una presentación interactiva en donde explique los siguientes temas.

- ✓ Qué es una cadena de suministros?}
- ✓ Importancia de la Cadena de Suministro
- ✓ A qué se refiere con el término de gestión o administración de cadenas de suministros?
- ✓ Importancia de las cadenas de suministros.
- ✓ Procesos claves en una cadena de suministros.
- ✓ Por qué se le denomina cadena de valor logística?

b. Haciendo uso de la herramienta digital de su preferencia, realizara un cuadro comparativo entre los conceptos de logística y Cadena de suministro, en el cual se puedan identificar claramente las diferencias entre los dos conceptos y las características propias de cada uno. Tenga en cuenta que en el cuadro comparativo debe establecer dos o más criterios, aspectos o elementos a comparar entre los dos conceptos, en donde se pueda tener en cuenta sus semejanzas, diferencias o características.

- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con conectividad, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje autónomo
- Materiales de formación: Equipo de cómputo, conectividad, marcadores, hojas de block, lapicero, lápiz, borrador.
- Material de apoyo: Recursos bibliográficos de la plataforma Zajuna
- Evidencias de aprendizaje: Conocimiento
- Instrumentos de evaluación: Rubrica
- Duración de la actividad: 5 horas.



3.3.3 Construir el valor logístico desde la planeación estratégica dentro de las organizaciones como aspecto competitivo.

Organizados en equipos de trabajo SENA revisar el material de apoyo que se encuentra en la plataforma Zajuna – Fase análisis – Material de Apoyo. Capítulo 1. Planeación Estratégica, Mora García, L. Aníbal. Gestión logística integral. (Pag 23 a 26). Complementa los conocimientos revisando la siguiente dirección electrónica: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-de-empresas>.

- a. Haciendo uso de la herramienta tecnológica de preferencia realizar un Mural Digital en donde plasme el concepto de Empresa, Tipos de Empresas, Planeación Estratégica, Elementos de la Planeación Estrategia, explicación de los niveles básicos para la generación de estrategias.
 - b. Infografía sobre como desarrollar un Plan Logístico.
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con conectividad, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
 - Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje Colaborativo.
 - Materiales de formación: Equipo de cómputo, conectividad, marcadores, hojas de block, lapicero, lápiz, borrador.
 - Material de apoyo: Recursos bibliográficos de la plataforma Zajuna
 - Evidencias de aprendizaje: Producto.
 - Instrumentos de evaluación: Rubrica
 - Duración de la actividad: 5 horas.

3.3.4. Conocer el Servicio al Cliente como un reto en las organizaciones.

En la plataforma Zajuna – Fase análisis – Material de Apoyo, cada equipo de trabajo SENA deberá descargar y leer el documento “Atención al Cliente en la era del Servicio”. Una vez apropiadas las temáticas, cada equipo se dispone a recrear un sociograma donde exponga cada una de las siguientes temáticas:

- a. Servicio al Cliente
 - b. Principios Básicos de Atención al Cliente
 - c. El Cliente y sus tipologías.
 - d. El ciclo del servicio.
- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con conectividad, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
 - Estrategias o técnicas didácticas activas: Sociograma.
 - Materiales de formación: Equipo de cómputo, conectividad, marcadores, hojas de block, lapicero, lápiz, borrador.
 - Material de apoyo: Recursos bibliográficos de la plataforma Zajuna
 - Evidencias de aprendizaje: Desempeño



- Instrumentos de evaluación: Lista de Chequeo
- Duración de la actividad: 6 horas.

3.3.5. Reconocer el Servicio al cliente como ventaja competitiva en la logística

El equipo de trabajo SENA, se dispondrá a revisar y apropiar conocimiento a través de la consulta de material de apoyo Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros McGraw-Hill Interamericana. Capítulo 3 (pp. 49 - 62) que se encuentra en la plataforma Zajuna – Fase análisis.

- a. Realizar la Matriz presentada a continuación, de acuerdo con la comprensión lectora del material de apoyo sugerido.

ASPECTOS	PERCEPCIÓN
Siete Derechos del cliente en la logística.	
Atributos fundamentales del servicio básico al cliente.	
Concepto de Satisfacción al Cliente	
Las expectativas del cliente relacionadas con el desempeño logístico	
Relación del éxito del cliente con el servicio y la satisfacción del cliente.	

- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con conectividad, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas: Matriz.
- Materiales de formación: Equipo de cómputo, conectividad, marcadores, hojas de block, lapicero, lápiz, borrador.
- Material de apoyo: Recursos bibliográficos de la plataforma Zajuna
- Evidencias de aprendizaje: Conocimiento
- Instrumentos de evaluación: Rubrica



- Duración de la actividad: 4 horas.

3.4. Actividades de Transferencia del conocimiento.

Contextualizar la actividad Logística.

Caracterizar la formalidad de servicio al cliente

El equipo de trabajo SENA realizará una presentación interactiva a través de una herramienta web como medio para sustentar la contextualización la actividad logística con relación al servicio al cliente de una empresa o Cadena de Suministro (SC), la cual será asignada por docente técnico y posteriormente el equipo el equipo deberá buscar la mayor información o contacto posible (relación como cliente), para que le permita identificar los aspectos relacionados a continuación:

- a. Contextualizar la empresa asignada. Breve reseña – Ubicación.
- b. Identificar la razón de ser de la empresa, visión, valores corporativos, servicio y/o productos ofrecidos por la empresa.
- c. Describir como se tiene estructurado el área de servicio al cliente a través de un flujograma del proceso.
- d. Identificar las características que definen los clientes de la empresa (perfil del cliente), de acuerdo con las características demográficas, sociológicas y psicológicas.
- e. Identificar el Tipo de cliente construyendo una matriz desde la identificación entre clientes internos – externos, visitantes y se incluya la catalogación - tipologías de clientes de acuerdo con la empresa.
- f. Presentar el portafolio de productos o servicios de la empresa.
- g. Explicar proceso y procedimiento del servicio al cliente de acuerdo con las normas y políticas de la empresa desde los procesos logísticos de recibo – almacenamiento y despacho.

Algunas herramientas web 2,0 de uso libre recomendadas son:

Canva: <https://www.canva.co/>

Genially: <https://genial.ly/es/>

Powtoon: <https://www.powtoon.com/?locale=es>

Esta evidencia se genera como enlace el cual debe ser compartida en el portafolio virtual DRIVE y Plataforma Zajuna – Fase análisis – Carpeta evidencias.

- Ambiente requerido: Ambiente de aprendizaje con conectividad, mesas o escritorio, sillas, iluminación y ventilación.
- Estrategias o técnicas didácticas activas:
- Materiales de formación: Equipo de cómputo, conectividad, marcadores, hojas de block, lapicero, lápiz, borrador.
- Material de apoyo: Recursos bibliográficos de la plataforma Zajuna
- Evidencias de aprendizaje: Producto y Desempeño



- Instrumentos de evaluación: Rubrica
- Duración de la actividad: 6 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
Análisis	Contextualizar la actividad Logística		<p>Evidencias de Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa Conceptual sobre Logística, elementos que la conforman, Objetivo e Importancia para las organizaciones • Cuadro comparativo entre los conceptos de logística y Cadena de suministro <p>Evidencias de Desempeño:</p>	<p>Describe el negocio, de acuerdo con la misión, visión, objetivos, estructura organizacional de la organización.</p> <p>Detalla los atributos del servicio, de acuerdo con políticas de la organización.</p> <p>Explica el servicio, de acuerdo con el proceso.</p> <p>Define el cliente, de acuerdo características</p>	<p>Técnica: Esquema Grafico de Expresión Visual</p> <p>Instrumento Cuadro Sinóptico.</p> <p>Técnica: Socialización</p> <p>Instrumento: Lista de chequeo</p>



			<ul style="list-style-type: none"> Sociograma sobre “Atención al Cliente en la era del Servicio”. Sustentación página web “Caracterizar la formalidad de servicio al cliente” en la CS asignada. <p>Evidencias de Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Infografía sobre cómo desarrollar un Plan Logístico. Presentación interactiva a con relación al servicio al cliente de la empresa o Cadena de Suministro (SC) asignada. 	<p>y atributos que presenta.</p> <p>Identifica el cliente, de acuerdo con su solicitud y procedimiento de la organización.</p>	<p>Técnica: Valoración de producto</p> <p>Instrumento: Lista de Chequeo</p>
--	--	--	---	--	---

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- LOGÍSTICA:** Es aquella parte de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente. Council of Logistics Management Professionals (2008).
- CADENA DE SUMINISTRO (CS / SUPPLY CHAIN):** Es el conjunto de actividades que se realizan para llevar un producto desde su origen hasta el cliente final que incluye la planificación, la gestión de inventarios, la producción, la distribución y la logística inversa. Sistema de entidades (proveedores, fabricantes, almacenadores, distribuidores, vendedores y clientes) en los cuáles existe un flujo de materiales, y la información fluye en ambas direcciones. (Villafañe, 2014, p. 32.)



- **PRODUCTO:** Bien tangible u objeto que ofrece una empresa a los consumidores.
- **SERVICIO:** Bien intangible o conjunto de actividades que se ofrece, generalmente, como complemento de un producto.
- **CONSUMIDOR:** persona que compra un producto o servicio.
- **CLIENTE:** persona que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual).
- **USUARIO:** persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.
- **NECESIDAD:** Se define como la sensación de estado de carencia física o psíquica.
- **COMPETITIVIDAD:** es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.
- **DISPOSICIÓN:** es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.
- **ESTRATEGIA:** Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.
- **GESTIÓN:** Es un trámite relacionado a un producto y/o servicio contratado por el cliente, al cual se le asigna un número único de identificación o radicación.
- **MOMENTOS DE VERDAD:** Se definen como todos los puntos de contacto entre el consumidor o usuario y la empresa proveedora de un bien o servicio. De la calidad que se perciba en estos momentos de verdad, el cliente forma su actitud ante la empresa, o el servicio.
- **ORGANIZACIÓN:** actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinada para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Donald J. Bowersox, David J. Closs, M. Bixby Cooper. Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill Interamericana.
- Castellanos R, Andrés (2015). Logística Comercial Internacional. Capítulo 1.
- Fontalvo Herrera, T. J. (2011). La cadena de suministro.
- Díaz C. Andres. Gestión de la Cadena de Abastecimiento.
- Pinzón Hoyos. B. Artículo de Investigación - Supply Chain Management Conocimiento Util II.
- Mora García, L. Aníbal. Gestión logística integral.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- Domínguez Collins. H (2006) El Servicio Invisible, ECOE Ediciones



- Rodriguez A., Jose Luis. (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente. Guatemarmol.
- Albrecht, karl y lawrence j. bradford. la excelencia en el servicio. ¡Conozca y comprenda a sus clientes!. - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Sandra Viviana Lozano	Instructor	CGTS Articulación	30/07/2024

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Sandra Viviana Lozano	Instructor	CGTS Articulación	18/02/2025	Ajuste actividad 3.4 Transferencia de conocimiento.