

## PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL GUÍA DE APRENDIZAJE 8

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Coordinación de Procesos Logísticos
- Código del Programa de Formación: 121523
- Nombre del Proyecto: Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana
- Fase del Proyecto: Planeación
- Actividad de Proyecto: Generar el Plan Operativo Logístico
- Competencias:

#### TÉCNICO

- Calcular costos de operación de acuerdo con método (50 horas)

Resultado de aprendizaje:

- Determinar los elementos del costo según el proceso logístico

#### TÉCNICO

- Control de los planes de la operación logística (72 horas)

Resultado de aprendizaje:

- Reconocer los planes de la operación logística según las características de la organización.

#### TÉCNICO

- Programación del flujo de la operación logística (48 horas)

Resultado de aprendizaje:

- Proyectar requerimientos de la operación logística según el plan de distribución.

#### INGLÉS

- Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (20 horas)

Resultado de aprendizaje:

- Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales.

- Duración de la Guía: 193 horas

### 2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos queridos aprendices.

En esta etapa de su proceso formativo se han desarrollado conceptos y habilidades relacionadas con la gestión de las compras y los inventarios, así como el mercado y la importancia de las proyecciones de la demanda para la definición de estrategias y políticas para la satisfacción de los clientes.

Para continuar con el desarrollo de la actividad de proyecto Generar el Plan Operativo Logístico se hace necesario que introduzcamos componentes muy importantes relacionados con la identificación y reconocimiento de los procesos logísticos de forma global, lo que permitirá una estandarización de las actividades de cada uno de ellos para garantizar una ejecución óptima y acertada.

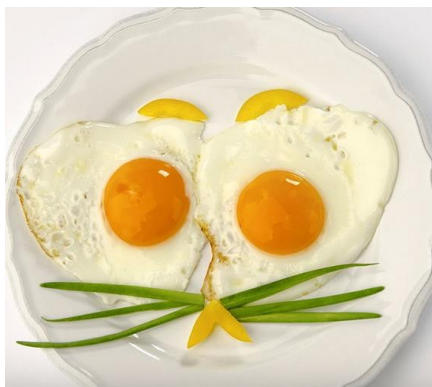
También se abordará con más detalle el proceso de distribución, analizaremos conceptos como redes y canales de distribución, logística inversa y finalmente se conceptualizarán los costos que intervienen en cada una de las operaciones logísticas como factor fundamental para la toma de decisiones al momento de elaborar el Plan Operativo Logístico.

Comencemos con mucho compromiso y entusiasmo la realización de las actividades propuestas en esta guía.

### 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

#### 3.1 Actividad de Reflexión Inicial

Observe la siguiente imagen y responda a las preguntas:



1. ¿Qué observo en la imagen?
2. ¿Identifico los elementos que componen el producto?
3. ¿Qué me hace falta en casa para la elaboración de este menú?
4. ¿Cuánto dinero necesito para hacer la réplica de este menú?
5. ¿Tengo todo lo necesario para realizar la preparación?
6. Después de consumir el menú ¿Qué haría con los sobrantes como platos, cubiertos y residuos?

Finalmente, socializo las respuestas con mis compañeros y concluyo acerca de las alternativas para mejorar la propuesta inicial, entregando un resultado con mayor valor agregado y analizando de qué dependería dicha situación.

- Ambiente Requerido: Ambiente con mesas, sillas y video beam.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero.

### 3.2 Actividad de Contextualización

En equipos de 4 aprendices se asignará un conjunto de piezas plásticas ensamblables (Legos, Armatodos, entre otros), con las cuales deberán diseñar y construir una figura que contenga la totalidad de las fichas.

Para la Figura construida realice un documento que describa su elaboración y por lo menos incluya:

- Registro fotográfico
- Instrucciones detalladas para la elaboración
- Recursos necesarios
- Tiempos para la elaboración

Seguidamente, el documento elaborado será asignado a otro equipo con el conjunto de piezas plásticas para que siguiendo las instrucciones realice una réplica de la figura.

Realice la observación de la actividad de sus compañeros haciendo una comparación de los resultados obtenidos e identifique los aciertos y las dificultades presentadas y a partir de esto proponga alternativas de mejora al documento previamente elaborado.

Proceda a enviar el documento final en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 , como “Instructivo\_de\_elaboración de figura”

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

### 3.3 Actividades de Apropiación

#### 3.3.1 Actividad de Aprendizaje Técnico: Identificar el desarrollo de los procesos logísticos de acuerdo con la estructura operativa de la organización.

##### Subactividad 1 – Caracterización de un proceso

El instructor introduce la explicación de los conceptos de proceso, diagrama SIPOC, procedimiento, tipos de procesos y procedimientos, caracterización de procesos.

Luego, retomando la actividad de contextualización de elaboración de una figura del punto 3.2 de esta guía, elaborarán en grupos de 4 aprendices, la ficha, el diagrama SIPOC y procedimiento de dicho proceso, siguiendo la explicación del instructor y los contenidos del capítulo 9: Planificación de procesos, numerales 9.2.2 , 9.2.3 y 9.2.4 del libro “Gestión por procesos y riesgo operacional”, disponible en la biblioteca SENA en el link

<https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/gestion-por-procesos-y-riesgo-operacional-1?location=57>

Subirán el documento final que contiene el procedimiento, la ficha y el diagrama SIPOC en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Caracterización\_de\_un\_proceso”.

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

### Subactividad 2. Diagramas de flujo

Como complemento a la caracterización de un proceso que venimos trabajando, el instructor a través de una charla magistral explicará al grupo de aprendices, la técnica, los contenidos y la simbología propia que involucra la construcción de un diagrama de flujo que además soportará y compartirá con el documento denominado “Manual Diagrama de Flujo” que se encuentra en la plataforma en el espacio denominado Material de Apoyo.

Luego de ello, se procederá a realizar el siguiente ejercicio:

Caso cambio de llanta.

*“Usted es un conductor al que le acaban de entregar su licencia de conducción y al llegar a su casa, su papá le entrega las llaves del automóvil y le pide que lleve un paquete donde su tía, que se encuentra a 25 kilómetros de distancia. Aunque se encuentra nervioso, usted toma el vehículo y se dispone a llevar el paquete. Luego de recorrer 18 kilómetros, usted se encuentra en la carretera en una zona despoblada y por casualidad, una de las llantas de su vehículo se desinfla. Usted detiene el vehículo a la orilla de la carretera, se baja, observa que la llanta delantera del lado izquierdo está totalmente desinflada. A partir de allí, usted se da cuenta que debe comenzar a realizar una actividad que jamás había desarrollado y como buen aprendiz de Tecnología en Coordinación de Procesos Logísticos, toma una hoja de papel y un lápiz y comienza a diseñar el diagrama de flujo para el proceso del cambio de la llanta”*

Con base en la explicación dada por el instructor, construya el diagrama de flujo que refleje el proceso a seguir para el cambio de la llanta.

Realice la actividad en el aplicativo que sea de su preferencia para ello (Word, Excel, Power Point, Visio, etc).

Finalmente, socialice su diagrama con los demás aprendices del grupo y proceda a subirlo en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Diagrama\_de\_flujo”.

- Ambiente requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero, pc con acceso a internet.

### Subactividad 3. Mapa de Procesos Logísticos

Luego de la explicación del instructor sobre el concepto de Mapa de Procesos y la manera de elaborarlos, el instructor asignará un listado de compañías de varios sectores económicos para que a través de la consulta autónoma, usted proceda a construir el mapa de procesos logísticos de una de estas empresas que seleccione.

Luego de ello, deberá construir un texto en el que explique el contenido del mapa de proceso con los detalles que considere pertinentes según la organización.

El listado de compañías de las cuales se debe seleccionar una para la construcción del mapa de procesos es la siguiente:

- Carnes frias ZENU (Salchichas)
- Industrias RIMAX (Sillas plásticas)
- Cueros Velez (zapatos para hombre)
- Pan Bimbo
- SOFASA
- Auteco (Motocicletas)
- Cementos Argos.
- Periódico El Espectador.
- Punto Blanco (Ropa Deportiva)

Elabore un documento con el mapa de procesos y la información solicitada y proceda a subirlo en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Mapa\_de\_procesos\_logísticos”.

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

#### **Subactividad 4. Logística Inversa**

Dentro de los procesos logísticos, es importante considerar la logística inversa o de reversa como se conoce en algunos escenarios. Luego de la explicación por parte de su instructor de los fundamentos de este proceso de Logística Inversa y sus características (Ver presentación Logística Inversa.ppt disponible en el material de apoyo), se formarán seis grupos de aprendices, cada uno de los cuales seleccionará un sector de logística inversa y con base en consulta propia y la información contenida en la capítulo 4 del Libro “Logística Inversa en la gestión de la cadena de suministro”, de Domingo Cabeza, disponible en la base de datos Alfaomegacloud de las bases de datos de la biblioteca Sena, realizarán una exposición sobre los detalles del proceso de logística inversa para el sector.

El link del libro es:

[https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended\\_url=https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/logistica-inversa-en-la-gestion-de-la-cadena-de-suministro](https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended_url=https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/logistica-inversa-en-la-gestion-de-la-cadena-de-suministro)

Luego de la socialización de las exposiciones, subir la presentación en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Exposición\_Logística\_Inversa”.

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

#### **Subactividad 5. Devoluciones**

Luego de trabajar en los principales procesos de logística inversa haremos énfasis en uno de los mas relevantes en la gestión logística como son las devoluciones. Para tal fin, lea cuidadosamente el siguiente caso.

Caso “Entregas Express”

*“Entregas Express es una empresa que se dedica a realizar la distribución de paquetes tanto a nivel industrial como a nivel residencial. El día de hoy (Martes), uno de los vehículos realiza la ruta que, por su extensión,*

realiza dos veces por semana, martes y viernes y se desplazó hasta una zona rural de su ciudad a entregar 4 paquetes los cuales tienen un pictograma que informa que el producto que está dentro de las cajas es FRÁGIL (son porcelanas).

La señora recibe los paquetes pero no los revisa, solo observa el empaque y considera que el producto se encuentra en buenas condiciones.

El vehículo continúa su recorrido para la entrega de los demás paquetes que tiene en su furgón hasta terminar su recorrido y regresa a las instalaciones de la compañía.

El día viernes, de la misma semana en la que fueron entregados los paquetes, la cliente llama a la línea de servicio al cliente de la compañía a informar que al momento de recibir las cajas y luego de abrirlas, encuentra que 5 de sus unidades están rotas e inservibles y que su proveedor le pide que se los envíe de manera inmediata, que él se los cambiará, pero tan solo cuando los tenga en su poder le devolverá las reposiciones en buen estado. Ella entonces llama a la empresa de distribución para que los recoja y se los lleve a su proveedor que se encuentra en otra ciudad”

a) Luego de su lectura, el grupo en general, a través de un debate procederá a responder las siguientes preguntas:

1. ¿De qué depende que la empresa de transporte recoja las piezas inservibles?
2. Si la cliente quiere que las recojan inmediatamente y no hasta el martes, ¿Qué decisión operativa tomaría usted? Es decir, ¿Cómo recoge de manera inmediata la mercancía con las implicaciones que trae el desplazamiento hasta la ubicación del cliente?
3. Si esta situación se presenta constantemente, es decir, muchos clientes ubicados en diferentes puntos de la ciudad solicitan devoluciones a la compañía, ¿Qué estrategia utilizaría usted para atenderlos?
4. ¿Necesita más recursos para implementar esa estrategia? ¿Cuáles?

Realice su participación en el debate y redacte las respuestas a cada pregunta generando un documento en Word y proceda a subirlo en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Debate\_Caso\_Entregas\_Express”.

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

b) Con base en consulta individual, elabore un prototipo de documento de devolución para la compañía “Entregas Express”

Elabore el documento en Word o Excel y proceda a subirlo en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Documento\_devolución”.

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

### 3.3.2 Actividad de Aprendizaje Técnico: Detallar los elementos del costeo logístico según las características de la operación

#### Subactividad 1 – Identificación de elementos de Costeo.

#### Caso Emprendimiento Brownies Artesanales

*“Usted ha decidido iniciar un emprendimiento y su idea de negocio es la venta de brownies artesanales. Para ello, usted considera dos opciones:*

- 1. Comprar los brownies preparados y listos para la venta.*
- 2. Comprar los brownies preparados, pero deberá usted cortarlos, empacarlos, suministrar el material de empaque y la etiqueta con su marca.*

*¿Cuál será la mejor opción?”*

Con apoyo del instructor, quien le explicará los componentes del costo de cualquier proceso y con el material que se encuentra en la carpeta Material de Apoyo, usted construirá la estructura de costos de las dos opciones y evaluará cual es la mejor opción para su emprendimiento en términos de costo-beneficio.

Luego de ello, subirá su informe a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias de la guía #8 como “Caso\_Costos\_Brownies\_Artesanales”.

- Ambiente requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero, pc con acceso a internet.

## **Subactividad 2. Costos de distribución y transporte.**

Caso Distribución Brownies.

*“Afortunadamente su emprendimiento de Brownies que costó en la actividad anterior, fue exitoso y ahora tiene un muy buen negocio donde un cliente le pide 24 toneladas de producto para entregar en la ciudad de Riohacha. Usted tiene ahora un reto y es determinar cómo ha de realizar el transporte de este pedido”.*

En asesoría con el instructor, quien previamente le explicará, apoyado en los dos materiales denominados: Tipos\_de\_contenedores\_sus\_usos\_y\_dimensiones.pdf y Tipología\_de\_vehículos\_de\_carga\_en\_Colombia.pdf que se encuentran en la plataforma LMS en la carpeta denominada Material de Apoyo y en la consulta personal en las demás fuentes del conocimiento existentes, usted debe determinar:

- El detalle de la unitarización de su carga.
- El tipo y características del contenedor que debe utilizar.
- ¿Cuántos contenedores necesita para poder entregar su pedido?
- La configuración del vehículo que debe utilizar para transportar su producto
- El número de vehículos a utilizar.
- ¿Cuánto le puede costar este transporte?

Luego de socializar la solución del caso, subirá su informe a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Caso\_Distribución\_Brownies”.

- Ambiente requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero, pc con acceso a internet.

### 3.3.3 Actividad de Aprendizaje Técnico: Estructurar el plan de distribución logística según los requerimientos de la organización

#### Subactividad 1. Planeación de recursos de un proceso logístico

El instructor realizará una explicación de cómo se realiza la planeación de un proceso logístico y cuáles son los factores a tener en cuenta.

Posteriormente, el instructor suministrará 4 casos de planeación de un proceso logístico. A partir de la selección de uno de ellos, en equipos de trabajo, los aprendices procederán a realizar una matriz en la que llevarán a cabo el inventario de los recursos necesarios para el desarrollo de la operación logística de la organización del caso seleccionado.

Con base en lo consignado en la matriz, lo aportado por el instructor, la consulta autónoma y el acceso a otras fuentes de conocimiento, realizarán propuestas de racionalización de recursos (de acuerdo con lo planteado en el caso seleccionado).

Los cuatro casos que se proponen son los siguientes, los cuales se encuentran en la carpeta de material de apoyo de la guía:

- Instrumentos musicales Gonher.
- Grupo Familia.
- Congelados BENFOOD
- Operador Logístico JAS FBG

Luego de ello, socializarán las propuestas de cada grupo y procederán a subir el informe con la matriz y la propuesta a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias de la guía #8 como "Caso\_Planeación\_de\_Recursos".

- Ambiente requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero, pc con acceso a internet.

#### Subactividad 2. Canales y Redes de Distribución

- a) El instructor explicará el tema de conceptos generales de los Canales de Distribución, de acuerdo con el material de apoyo "Canales de Distribución.pptx".

Dentro de esta presentación, encontrará la actividad "Tipos de Canales" la cual realizará de manera individual y consiste en realizar el ejemplo de estructura de los tres tipos de canales indirectos. Suba esta actividad a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias de la guía 8 como "Tipos\_de\_Canales"

- b) En parejas, se les asignará un producto de consumo masivo: Jabón Líquido Antibacterial, para el cual deberán simular su adquisición.. Para ello, deberán consultar en el mercado, las formas de adquisición, modalidades, sitios donde pueda adquirirlo, independiente del precio de venta.

Luego de ello, deberán construir un cuadro comparativo para determinar las ventajas y desventajas de tipo logístico que le permitan, luego de esa evaluación, seleccionar el canal de distribución por el



cual le llegará al cliente el producto de acuerdo con los requerimientos que este le solicite, esto es, punto de entrega, tiempo, cantidades, condiciones de empaque y de conservación, transporte y condiciones de entrega.

c) Continuando con la simulación de la distribución del producto del punto anterior, en esta ocasión cada pareja de aprendices representará una ciudad de Colombia, la cual tendrá una demanda específica para dicho producto que será proporcionada por el instructor.

Una de las parejas, funcionará como equipo central, que suministrará el producto a la mitad de los equipos (el instructor le indicará a cuáles). Los demás equipos conformados deberán atender su demanda adquiriendo el producto de sus compañeros de otras ciudades.

Se realizan varias simulaciones con la orientación del instructor y cada equipo deberá registrar la cantidad de productos que solicita y la cantidad de productos que vende y el registro de sus clientes.

Al final, entre todos deberán diagramar, las interacciones que realizaron a través de líneas de correspondencia entre equipos.

Consolide las respuestas de la simulación realizada en los ítems b y c en un documento de Word y envíelo a través de la plataforma LMS en la carpeta de evidencias de la guía 8 como “Canal y Red de distribución Jabón Líquido”

- Ambiente requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, papel periódico, borrador, tablero, pc con acceso a internet, imágenes impresas o fichas para simular el jabón líquido.

### **Subactividad 3. Elementos de planeación de la operación logística.**

El instructor llevará a cabo una exposición magistral sobre el concepto Plan de Operación Logística y Canales de Distribución. Luego se realizará el análisis del siguiente caso:

#### **Caso Luces Navideñas**

*“Aún faltan 4 meses para navidad y algunos comerciantes ya deben comenzar a gestionar los productos que van a comercializar un mes antes que comience el mes de diciembre. Para ello, Esteban dueño de la Comercializadora Luces Mágicas, planea la compra de sus instalaciones navideñas para comercializarlas. Para ello, ingresa a la página de Aliexpress para decidir cuáles luces comprar ([https://es.aliexpress.com/wholesale?catId=0&initiative\\_id=SB\\_20200929125411&SearchText=luces+de+navidad](https://es.aliexpress.com/wholesale?catId=0&initiative_id=SB_20200929125411&SearchText=luces+de+navidad)). Para tener información precisa, configurar el país destino Colombia y moneda COP (unidad de valor real).*

*Allí él decide comprar, de acuerdo con lo que vendió el año pasado, 500 unidades, pero piensa que este año será mejor y comprará 100 unidades más. Las pagas y le llegan a su casa 45 días después de realizar el pedido. Lo que sigue es comenzar a comercializarlas en los locales de la zona comercial del centro de su ciudad”.*

Con base en este caso, se sugiere realizar las siguientes actividades para estructurar el Plan de Operación Logística:

1. Identifique las operaciones logísticas que Esteban deberá realizar desde la compra de las instalaciones navideñas hasta la entrega a los clientes. Realice una descripción detallada de cada una de ellas y presente un gráfico donde se visualice toda la operación.
2. Realice un análisis de los costos que intervienen en cada una de las operaciones logísticas listadas en el ítem anterior; que le permitirán definir el precio de venta.
3. Presente gráficamente la red de distribución desde el país de origen hasta el destino de los clientes, incluyendo los modos y medios de transporte a emplear. Indique de qué manera Esteban podría hacerle seguimiento a su pedido para determinar el tiempo de llegada.
4. Elabore un plan de trabajo que le permita desarrollar una estrategia para el abastecimiento oportuno. El plan debe incluir las actividades puntuales que ejecutará para el desarrollo de la estrategia, la duración de las actividades, el responsable y los recursos necesarios. Diseñe un formato para presentar la información claramente.
5. Teniendo en cuenta que Esteban no fabrica las luces navideñas, sino que solo las comercializa, se trata de un canal de distribución indirecto. Describa el canal de distribución de las luces indicando: Identificación y descripción de los miembros del canal, catálogo de productos (descripción de los productos, material de empaque), estrategia de almacenamiento del producto, características y funciones del centro de distribución, ubicación de los agentes de ventas intermediarios, definición de rutas y la estrategia seleccionada para la distribución (física y/o virtual).

Como evidencia, elabore un documento que compile el desarrollo de los puntos anteriores y suba esta evidencia a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Plan\_Operativo\_Logístico\_Caso\_Luces\_Navideñas”

- Ambiente requerido: Ambiente de formación tradicional.
- Materiales: papel, lápiz, marcadores, borrador, tablero, pc con acceso a internet.

### **Subactividad 3. Desarrollo de un Plan de Operación Logística**

En el material de apoyo de la guía se encuentra el “Caso CGS COMPANY”, sobre una compañía multinacional que comercializa artículos tecnológicos y uno de sus clientes es Colombia. Con el acompañamiento y explicación por parte del instructor, realizarán la planeación logística para esta compañía en términos operativos y administrativos para el año vigente propuesto en el caso, desarrollando cada una de las actividades requeridas.

Una vez finalizada la actividad, súbala a la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como “Planeación\_Logística\_Caso\_CGS\_Company”.

#### **3.3.4 Actividad de Aprendizaje Inglés: Plantear diversas soluciones y alternativas a las posibles problemáticas que surjan en el contexto laboral por medio del uso de sus habilidades comunicativas de la lengua extranjera.**

Remítase al RAP 4 Inglés.

### 3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento.

#### Construcción de Propuesta de Plan Operación Logística

En equipos de trabajo, continuarán con la empresa escogida para el proyecto y procederán a proponer el Plan Operativo de Logística de acuerdo con los objetivos de la compañía, condiciones de la organización y los productos que comercializa o produce. Para ello, deberá desarrollar los siguientes puntos:

1. Breve caracterización de la compañía  
Esto incluye toda la información institucional frente a su proceso productivo, la forma de comercialización, universo de desempeño, mercado, sedes, historia y tipo de sociedad.
2. Caracterización de los procesos logísticos de la compañía: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución y servicio al cliente. Deben incluir el mapa de proceso, fichas técnicas, procedimientos y diagramas de flujo.
3. Identificar los componentes del costo por cada proceso.
4. Elabore un diagrama de flujo que represente las actividades de la empresa para la gestión de las devoluciones de productos de acuerdo a las diferentes causas.
5. Analice de forma minuciosa los materiales, empaques y embalajes utilizados en los procesos productivos del mismo, clasifique cada uno de ellos de acuerdo a su capacidad de recuperación en desechos, materiales reciclables o materiales reutilizables. Diseñe una estrategia de logística inversa para la empresa cuyos objetivos estén relacionados con manejo de residuos, de acuerdo a las normas ambientales; implementación de procesos de reciclaje con base en las normas ambientales y buscando la obtención de recursos; búsqueda y adopción de materiales reciclables y reutilizables ó reutilización de materiales, brindando prelación a materiales reciclados.
6. Describa el canal de distribución de la empresa, sino puede acceder a la información real diseñe uno ficticio de acuerdo con las características de la empresa y los productos que comercializa.
7. Realizar un análisis integral de lo realizado en los puntos anteriores y que les permita plantear la operación logística para la organización.

Esta actividad deberá ser elaborada en un documento Word, con Normas APA y prepararán una sustentación para el grupo. El informe y la presentación deberán subirlo en la plataforma LMS en la carpeta de evidencias guía #8 como "Propuesta\_Plan\_de\_Operación\_Logística".

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

### 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Componente técnico</p> <p><b>Evidencia de Conocimiento</b></p> <p>-Preguntas sobre conceptos de procesos logísticos, logística inversa, devoluciones, costeo,</p>	<p>Comprende el comportamiento de los costos de acuerdo con las variables asociadas.</p> <p>Determina los costos logísticos según metodologías de costeo</p>	<p>-Técnica de evaluación: Formulación de preguntas</p>

<p>canales y redes de distribución, planeación logística, plan operativo de logística.</p> <p><b>Evidencias de Desempeño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Exposición logística inversa</li> <li>-Caso Entrega Express: debate y documentación de devolución</li> <li>-Caso Brownies Artesanales: costos y distribución</li> <li>-Caso Planeación de recursos</li> <li>-Caso Luces Navideñas: Plan Operativo de logística</li> <li>-Simulación Distribución de Jabón Líquido.</li> </ul> <p><b>Evidencias de Producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización de un proceso</li> <li>- Diagrama de flujo de proceso</li> <li>- Mapa de procesos logísticos</li> <li>- Planeación Logística Caso CGS Company</li> <li>- Propuesta plan de operación logística para la empresa proyecto.</li> </ul>	<p>Identifica medios y modos de transporte teniendo en cuenta aspecto técnicos y de calidad.</p> <p>Define los documentos para el procedimiento de recibo y despacho de mercancías según normatividad legal vigente.</p> <p>Estima los costos de operación logística según requerimientos del mercado, presupuestos y acuerdos de negociación.</p> <p>Compara el cumplimiento de los procesos logísticos con la promesa de valor.</p> <p>Establece el flujo de los procesos y procedimientos según características de la organización.</p> <p>Mide el desempeño de los procesos según metodología.</p> <p>Analiza el plan de rutas de acuerdo con los recursos disponibles y las políticas de servicio.</p> <p>Interpreta política de distribución de acuerdo con la promesa de servicio.</p> <p>Coordina el flujo de la operación logística de acuerdo con la planeación de los recursos</p> <p>Genera informes del comportamiento de los costos según políticas organizacionales.</p> <p>Interpreta los resultados de la evaluación de los procesos logísticos de acuerdo con</p>	<p>-Instrumento de evaluación: Cuestionario</p> <p>-Técnica de evaluación: Observación directa</p> <p>-Instrumento de evaluación: Lista de chequeo</p> <p>-Técnica de evaluación: Valoración de Producto</p> <p>-Instrumento de evaluación: Lista de verificación de producto</p>
--	---	---

	<p>indicadores de gestión y metas de la organización.</p> <p>Presenta el plan de distribución utilizando tecnologías de información.</p>	
--	--	--

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Canales de distribución:** son la ruta o camino a través del cual el producto se transfiere desde el lugar de producción hasta el consumidor de forma directa o indirecta (Sumacrm,2020).

**Costo:** recurso consumido por un proceso de aprovisionamiento o producción (Escalante y Uribe, 2014).

**Diagrama de Flujo:** o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso

**Diagrama SIPOC:** es una representación esquemática de los componentes principales de un proceso. SIPOC responde a las siglas en inglés: Suppliers (proveedores), Inputs (entradas).Process (proceso).Outputs (salidas).Customers (clientes) (Pardo, 2018).

**E-commerce:** comercio electrónico, es la compraventa y distribución de bienes y servicios a través de internet u otras redes informáticas (Economipedia, 2020).

**Gasto:** recurso consumido por un proceso administrativo o de venta, de carácter operativo como administración de inventario, almacenamiento, procesamiento de pedidos y transporte de producto terminado (Escalante y Uribe, 2014).

**Logística de distribución:** se encarga de gestionar todas las actividades realizadas desde que un producto se encuentra terminado hasta que llega a su destino.

**Logística inversa:** orienta el flujo de productos y materiales desde el punto de consumo (clientes hacia el punto de origen (fabricantes, proveedores) para recuperar el valor que todavía poseen dichos productos o materiales y dar el destino adecuado a los residuos, minimizando los impactos ecológicos y financieros (Morales, 2009).

**Mapa de procesos:** es una representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de una organización. Es una representación global, y no hay que confundirla con el flujograma, que se utiliza para representar gráficamente un proceso de manera individual (Pardo, 2018).

**Plan de Distribución:**

**Procedimiento:** es un documento u otro soporte (por ejemplo, un video) que expone cómo se desarrolla un determinado proceso, describiendo cuestiones como: actividades, responsables de su ejecución, recursos a emplear, documentos de apoyo, criterios de aceptación y rechazo, registros generados, entre otros. Pueden ser tipo texto, flujo, mixto o tabla (Pardo, 2018).

**Proceso:** un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos (ISO 9001:2015).

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

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

Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministro*. México: Mc Graw Hill. p. 183.

- Cabeza, D. (2014). Logística inversa en la cadena de suministro. México: Marge Books. [https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended\\_url=https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/logistica-inversa-en-la-gestion-de-la-cadena-de-suministro](https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/auth/ip?intended_url=https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/library/publication/logistica-inversa-en-la-gestion-de-la-cadena-de-suministro)
- Cruz, I. (2012). Canales de distribución. Pirámide.
- Francesc, A. (2005). Logística de transporte. Cataluña, España. Ediciones UPT.
- Logistec. (2012). La distribución y el transporte. <http://revistalogistec.com>
- Morales, B. B. (2009). La logística reversa o inversa, aporte al control de devoluciones y residuos en la gestión de la cadena de abastecimiento. *línea*. Disponible en: [http://www. legiscomex. com/BancoMedios/Archivos/la, 20](http://www.legiscomex.com/BancoMedios/Archivos/la, 20).
- Paz, H. R. (2008). *Canales de distribución : Gestión comercial y logística (3a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co>
- Pardo, J. (2018). Gestión por procesos y riesgo operacional. Alfaomega. <https://www-alfaomegacloud-com.bdigital.sena.edu.co/reader/gestion-por-procesos-y-riesgo-operacional-1?location=57>
- Rodolfo Enrique, Silvera Escudero. Mendoza Valencia, Dannys Patricia. (2017). Costos logísticos del transporte terrestre de carga en Colombia : estrategias para la generación de valor en la logística del transporte terrestre con plus agregado. SENA.
- Universidad de Navarra. (1988). Distribución y logística. Barcelona, España: Autor.
- Uribe, R. y Escalante, J. (2014). Costos logísticos. Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/114322>

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					