



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 14

Evidencia 2: Infografía “Índices de gestión de servicio”

Los índices de gestión de servicio deben aplicarse a cualquier tipo de organización, ya que permiten medir los resultados obtenidos de un servicio prestado. En este tema, se debe recordar que lo que no se mide no se controla, lo cual hace que hoy en día los indicadores jueguen un papel muy importante dentro de la gestión de las compañías.

Basado en lo anterior, elabore una infografía donde se evidencien las diferentes aplicaciones de los indicadores de gestión de servicio al cliente en una organización.

Para esto realice los siguientes pasos:

1. Seleccione una empresa de servicios intangibles (seguros, servicios públicos, consultoría, o la de su preferencia).
2. Elija una empresa de producción.
3. Seleccione una empresa de transporte de mercancía.
4. Una vez haya escogido las empresas, identifique los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de ellas. No olvide relacionar lo concerniente a los medios electrónicos o digitales empleados en cada empresa para dicho proceso.
5. Después de realizados los anteriores puntos, proceda con la elaboración de la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos realizados.
6. Para finalizar indique en la infografía:
 - ¿Cuáles Indicadores de gestión son utilizados en cada tipo de empresa?
 - ¿Qué desea controlar y cómo interpreta el resultado?
 - ¿Cómo se define cuál es el indicador a utilizar para hacer la medición de un servicio?
 - ¿Para qué sirven los indicadores de servicio al cliente?



Tecnólogo en Gestión Logística

- ¿Quiénes son los responsables de interpretar el resultado de los indicadores?
- ¿Cuál es el objetivo de utilizar los indicadores de gestión?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Importancia del servicio al cliente” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle la infografía con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de esta evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las actividades propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none">• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes.• Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 14

Evidencia 4: Video “Servicio al cliente”

Teniendo en cuenta los conceptos adquiridos en las evidencias de contextualización y apropiación, realice un video con una propuesta de servicio al cliente, donde su rol es el de Coordinador de gestión logística de un Centro de Distribución (CEDI) y tenga en cuenta las siguientes condiciones:

- Defina el tamaño de la organización, la política organizacional de la empresa y el sistema de información.
- Simule un proceso de negociación; puede basarse en la empresa donde usted trabaja o alguna que conozca. La condición es que la negociación debe basarse en transportar una cantidad amplia de productos (toneladas, miles de unidades o alguna máquina), el transporte del producto debe ejecutarse en dos frentes, un traslado a nivel nacional y otro a nivel internacional.
- Establezca las técnicas de contacto que utilizará desde el proceso de negociación hasta que se culmina el proceso logístico, incluyendo el flujo transaccional.
- Formule los índices de gestión que serán utilizados y realice una simulación donde se evidencie la utilización de los mismos y la toma de decisiones de acuerdo a los resultados, tanto positivos como negativos.
- Defina el sistema de trazabilidad a utilizar, para cada uno de los traslados.
- Acuerde las técnicas de comunicación a utilizar entre la organización y el cliente y defina las estrategias para asegurar la negociación, es decir, proponga algún tipo de promoción que le permita cumplir con los objetivos de mercadeo y ventas.
- Aplique el proceso de servucción durante la negociación.
- Simule que ocurren las siguientes situaciones:
 - Para la entrega nacional, hay un derrumbe en la vía, generado por las malas condiciones climáticas lo que ocasiona un posible retraso de 20 horas.



Tecnólogo en Gestión Logística

- Para la entrega internacional, se presentan demoras en la aduana y error en el diligenciamiento de los documentos internacionales, ocasionando un retraso de 2 días.
- Una vez realizada la propuesta, elabore un video no mayor a 10 minutos donde usted sea uno de los actores y haga la presentación.

Elabore la propuesta y el video en las herramientas de su preferencia y envíe los archivos al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Importante: la plataforma solo le permitirá hacer un envío de las evidencias. Por ello debe asegurarse de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de esta evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las actividades propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.



Tecnólogo en Gestión Logística

Criterios de evaluación

- Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.
- Maneja con honestidad las formas de entregas y pedidos aplica de forma dinámica todo tipo de promociones, publicidad entre los proveedores y empresas según objetivos de mercadeo según clientes estrategias de distribución teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre las partes, de acuerdo a la naturaleza del producto y requisiciones de los procesos.
- Atiende los clientes externos como proveedores y consumidores personalmente o por medios electrónicos en un período determinado teniendo en cuenta el requerimiento de acuerdo con las solicitudes y estrategias establecidas según políticas de trazabilidad de servicio al cliente.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 17

Evidencia 1: Artículo “Trazabilidad organizacional”

Se define trazabilidad, el proceso mediante el cual se puede conocer el histórico de los productos, su ubicación, trayectoria, lotes, entre otros aspectos que se llevan a lo largo de la cadena de suministro en un momento determinado, hasta el final de la cadena de comercialización.

Por ello, para esta evidencia se debe crear un artículo que cumpla con las siguientes condiciones:

Primera parte:

El artículo debe describir el comportamiento y manejo de la trazabilidad dentro de las operaciones logísticas utilizadas por las empresas en Colombia en el presente año.

Para realizar el artículo debe tener en cuenta el siguiente interrogante: ¿Cómo está Colombia en el tema de trazabilidad en los siguientes sectores?

- Alimenticio.
- Farmacéutico.
- Servicios.
- Industrial.
- Comercial.

Segunda parte:

De igual manera, para realizar el artículo elija una empresa colombiana y caracterice los productos de ésta teniendo en cuenta:

- Categorización de los productos.
- Ficha técnica de cada producto.
- Las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



Tecnólogo en Gestión Logística

Tenga en cuenta que el artículo debe tener una extensión máxima de tres páginas y que deberá redactar su opinión personal.

Desarrolle el artículo con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia tenga en cuenta el material de formación “Proceso de trazabilidad en la cadena de abastecimiento” y el material complementario “Noticias de trazabilidad”, asociados a esta actividad de aprendizaje.

Pasos para enviar evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Criterios de evaluación
Clasifica los productos aplicando técnicas de caracterización de los productos, el grupo de familia, la ficha técnica, la tecnología de proceso e información según técnicas de clasificación, lotes, y el estado de los procesos.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 17

Evidencia 4: Ejercicio práctico

La trazabilidad puede ser aplicada desde el momento de producción hasta la entrega final de los productos a sus consumidores, de modo que se lleve a cabo de forma ordenada los procesos de seguimiento y control a los productos fabricados, es por esto que es tan importante la verificación de cada proceso a lo largo de la cadena de abastecimiento.

Partiendo de lo anterior, para realizar esta evidencia deberá simular la trazabilidad de un producto dentro de un proceso productivo involucrando los diferentes actores que intervienen en ella y desarrollar los siguientes puntos:

1. Seleccione la empresa donde usted trabaja o una de su preferencia y realice una breve introducción de ésta.
2. Realice la trazabilidad de un producto desde los proveedores hasta el consumidor final. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:
 - Defina el producto a trabajar.
 - Identifique cuáles y cuántos son los actores que intervienen en la cadena de abastecimiento en la empresa que escogió.
 - Describa qué documentos utilizan en cada proceso y cada actor de la cadena de abastecimiento.
 - ¿Qué sistemas de verificación utilizan en cada proceso y cada actor de la cadena de abastecimiento?
 - ¿Qué tecnología utilizan en cada proceso y cada actor de la cadena de abastecimiento?
 - ¿Qué sistemas de información utiliza cada actor de la cadena de abastecimiento?

Desarrolle la evidencia con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.



Tecnólogo en Gestión Logística

Pasos para enviar evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar

Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none">• Verifica los procesos los procedimientos y archivos de acuerdo a las actividades y la información requerida para el sistema trazabilidad mediante la consulta de los proveedores y clientes de acuerdo los sistemas y los objetivos de trazabilidad.• Solicita los registros de los proveedores y clientes para levantar la información de los procesos teniendo en cuenta las etapas y técnicas de verificación según los objetivos y los requerimientos de trazabilidad.

Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 6

Evidencia 1: Cuadro comparativo “Medios y modos de transporte”

Dentro de la gestión logística el transporte es el factor más importante, ya que interviene directamente en los procesos de producción y venta. Existen en la actualidad diferentes modos y medios de transporte y para su uso se debe tener en cuenta el tipo de carga a transportar, el tiempo y el presupuesto de la empresa, ya que la combinación apropiada de estos factores pueden garantizar el éxito de entrega al consumidor final.

Basado en lo anterior, elabore un cuadro comparativo acerca de los medios y modos de transporte, teniendo en cuenta ventajas, desventajas y tipo de producto a transportar.

Para esta evidencia realice lo siguiente:

- Ubique en el cuadro comparativo los modos de transporte existentes (aéreo, marítimo, terrestre, ferroviario) y escoja para cada uno de ellos un respectivo medio de transporte.
- Determine las ventajas y desventajas existentes entre los modos y medios escogidos, teniendo en cuenta las siguientes variables:
 - Rapidez.
 - Costos.
 - Capacidad.
 - Seguridad.

Una vez cuente con lo anterior, indique cuáles serían los modos y medios de transporte más efectivos para movilizar los siguientes productos:

Pescado	Gasolina	Agua	Arroz
10 toneladas a granel.	11.000 galones.	4.600 galones.	150 toneladas (2.000 bultos)
Huevos	Detergentes	Vasos desechables	Electrodomésticos
5.000 cubetas.	50 toneladas (10.000 bolsas de 5 kilos cada una).	500 cajas de 3.500 vasos cada una.	250 unidades.

Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.



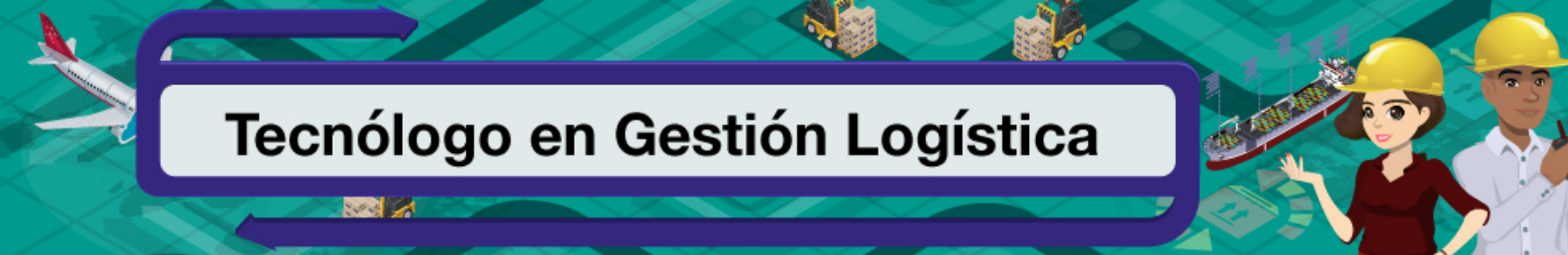
Tecnólogo en Gestión Logística

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
Determina los modos y medios de transporte teniendo en cuenta el origen y destino, la infraestructura de cargue y descargue y la naturaleza de la carga según el proceso logístico del manejo de la carga.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 6

Evidencia 3: Foro “Sistemas de distribución”

Contar con un buen sistema de distribución en una empresa permite gestionar el acceso del consumidor o cliente a un producto o servicio. Por esto, toda organización debe analizar muy bien el canal de distribución a escoger para comercializar su mercancía, puesto que esto puede significar el éxito o el fracaso. También se deben tener en cuenta aspectos como el costo del producto, ya que el sistema de distribución puede alterarlo, aumentándolo o disminuyéndolo de acuerdo a sus características.

Teniendo en cuenta lo anterior y el desarrollo de la evidencia “Sistemas de distribución y transporte” de esta actividad de aprendizaje, participe del foro dando sus aportes acerca de los sistemas de distribución y los canales empleados para la comercialización de productos o servicios, respondiendo las siguientes preguntas:

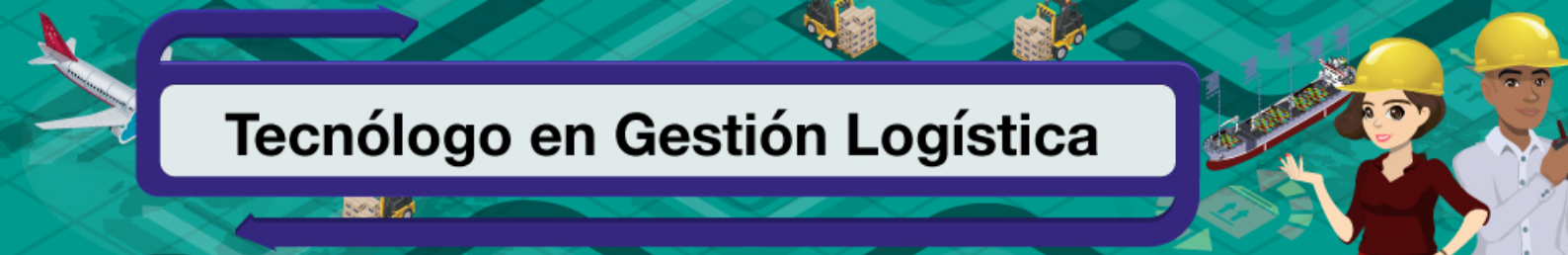
- Con relación al producto o servicio seleccionado en la Evidencia 2: Diagrama de flujo “Importancia del medioambiente en la empresa” de esta actividad de aprendizaje y considerando la situación actual del país en términos de distribución ¿Cómo determinaría el sistema de distribución más efectivo para comercializar el producto?
- ¿Cuáles serían las estrategias a utilizar?
- ¿Qué aspectos tendría en cuenta determinar el canal de distribución para dicho producto o servicio?

Lea cuidadosamente las publicaciones de sus compañeros y comente respetuosamente dos que le llamen la atención, argumentando por qué está o no de acuerdo con la opinión dada por ellos.

Pasos para participar:

1. Clic en el título del foro.
2. Ingresar a la secuencia y dar clic en Responder.
3. Digitar el asunto y el contenido del mensaje.
4. Clic en Enviar.

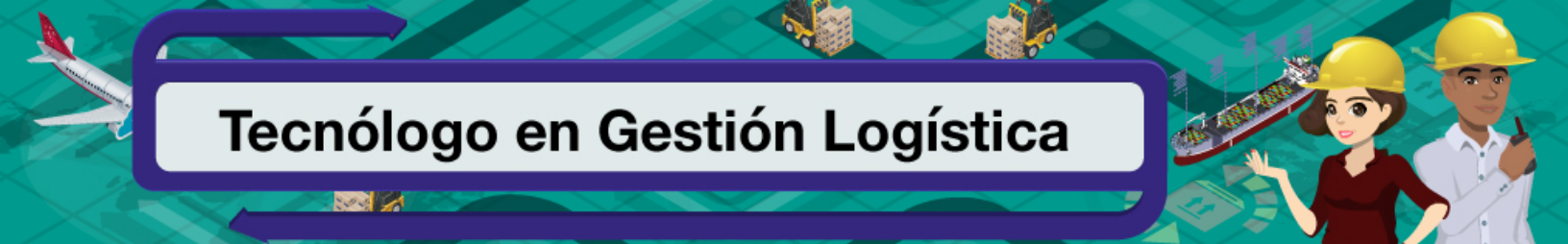
Nota: esta evidencia es de carácter colaborativo. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.



Tecnólogo en Gestión Logística

Criterios de evaluación

Define el sistema de distribución mediante el análisis del comportamiento de las variables de mercadeo, la naturaleza y ciclo de vida del producto, tipo de distribuidor, canales y capacidad financiera de acuerdo con los niveles de distribución, de servicio al cliente y políticas de distribución de la organización.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 6

Evidencia 4: Artículo “Canales y redes de distribución”

Elabore un artículo acerca de los canales que conforman la red de distribución de Colombia, sus actores y aspectos relacionados con el componente logístico, vendedores, cobertura, alcance, fortaleza económica y tradición del mercado. Para la elaboración de esta evidencia debe realizar consultas en la web acerca de temas relacionados con la red de distribución en el país.

El artículo debe contar con una extensión máxima de dos páginas y contemplar los siguientes temas:

- Estado de la red de distribución en las empresas colombianas.
- Canales que conforman la red de distribución en Colombia y el nivel de eficiencia y eficacia para la satisfacción del cliente.
- Normatividad que regula los diferentes canales que conforman la red de distribución.
- Ventajas y desventajas de la red de distribución en Colombia.

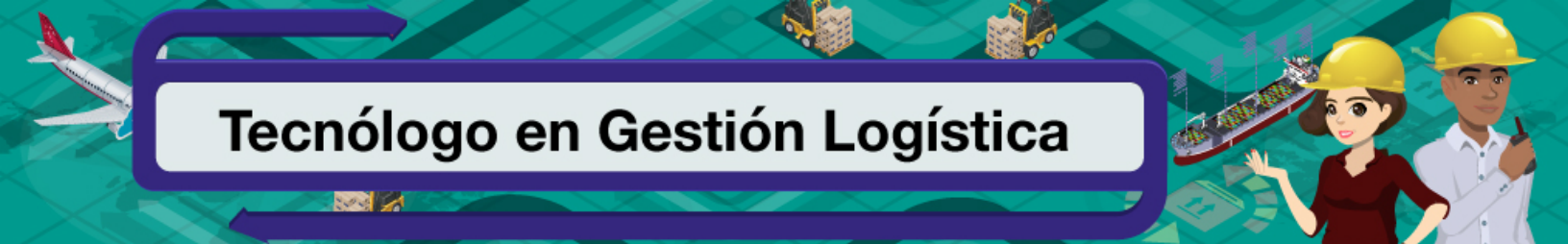
Para finalizar, indique en el artículo, por medio de un ejemplo, cómo podrían organizarse los canales de la red de distribución en Colombia de manera que los procesos cumplan con las exigencias de los clientes.

Elabore el artículo en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Sistemas de distribución, medios y modos de transporte” y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.



Tecnólogo en Gestión Logística

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
Establece el grado de control sobre los canales seleccionados teniendo en cuenta el producto, los costos de distribución, el cubrimiento, la fortaleza económica, la tradición en el mercado y el alcance según el cumplimiento en los pagos, la evaluación de los precios y los compromisos de acuerdo con la política de la empresa.

Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 6

Evidencia 7: Análisis de caso “Identificación de modos y medios de transporte”

Dentro de los aspectos que deben contemplarse en los costos asociados a un producto, se encuentran los relacionados con el transporte, razón por la cual se debe hacer un análisis previo de los modos y medios de transporte a utilizar, de tal manera que permitan establecer los costos de operación que influyen en el precio final.

En el caso propuesto, se plantean cuatro situaciones de transporte, cada una a través de un modo diferente. Allí se debe identificar cuál o cuáles de los cuatro modos y medios son los más económicos para mover el cargamento especificado, teniendo en cuenta el destino del producto.

Analice lo siguiente:

La empresa LPQ Shoes con Sede en Bogotá necesita entregar un pedido muy importante, que puede representar negociaciones futuras con nuevos clientes. Para esto se debe conocer cuál es el costo total de cada destino, modo y medio de transporte a utilizar.

Situaciones de transporte

a. Sistema de transporte aéreo

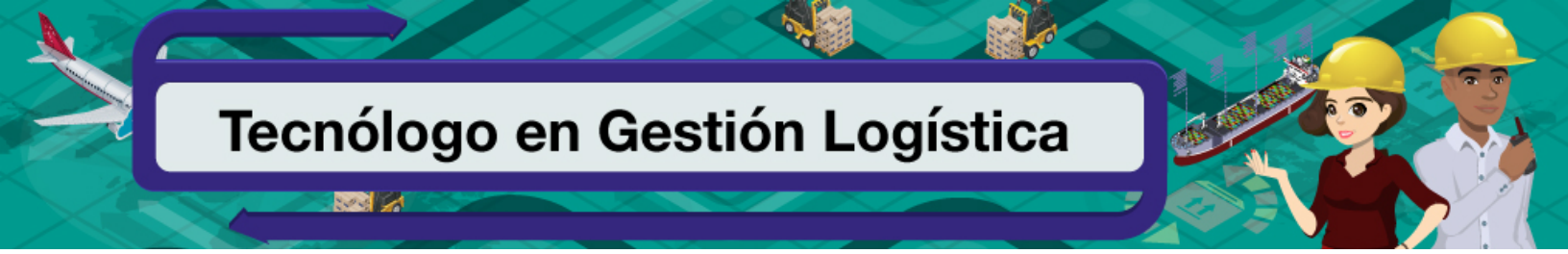
Si la carga pesa 90 kilos, cuál es el costo del embarque que se va utilizar si se tienen unas tarifas con las siguientes condiciones:

- o Desde 45 kilos su costo es de \$20.000 por kilo.
- o Desde 100 kilos la tarifa es de \$15.000 por kilo.
- o Desde 500 kilos en adelante la tarifa es de \$5.000 por kilo.

Teniendo en cuenta lo anterior, hallar el costo total del flete con las tres opciones si la empresa adicionalmente desea transportar las siguientes cantidades: 46 kilos, 100 kilos y 300 kilos.

b. Sistema de transporte terrestre

Si la carga pesa 20 kilos, cuál es el costo del embarque que se va a utilizar si se tienen unas tarifas con las siguientes condiciones:



Tecnólogo en Gestión Logística

- o Desde 45 kilos el costo es de \$10.000 por kilo.
- o Desde 50 kilos la tarifa es de \$8.000 por kilo.
- o Desde 100 kilos en adelante la tarifa es de \$6.000 por kilo.

Halle el costo del flete total de las 3 opciones si la empresa también piensa transportar las siguientes cantidades: 120 kilos, 60 kilos y 25 kilos.

Nota: tenga en cuenta que para cargas menores a 45 kilos el valor corresponde al 10% más de la tarifa que tiene para 45 kilos.

c. Sistema de transporte fluvial

Si la carga pesa 50 Kilos, cuál es el costo del embarque que se va a utilizar teniendo en cuenta las siguientes tarifas:

- o Desde 45 kilos el costo es de \$12.000 por kilo.
- o Desde 80 kilos la tarifa es de \$10.000 por kilo.
- o Desde 120 kilos en adelante la tarifa es de \$8.000 por kilo.

Por lo tanto debe hallar el costo del flete total de las 3 opciones, si la empresa piensa transportar durante la misma semana las siguientes cantidades: 55 kilos, 140 kilos y 90 kilos.

d. Sistema de transporte férreo

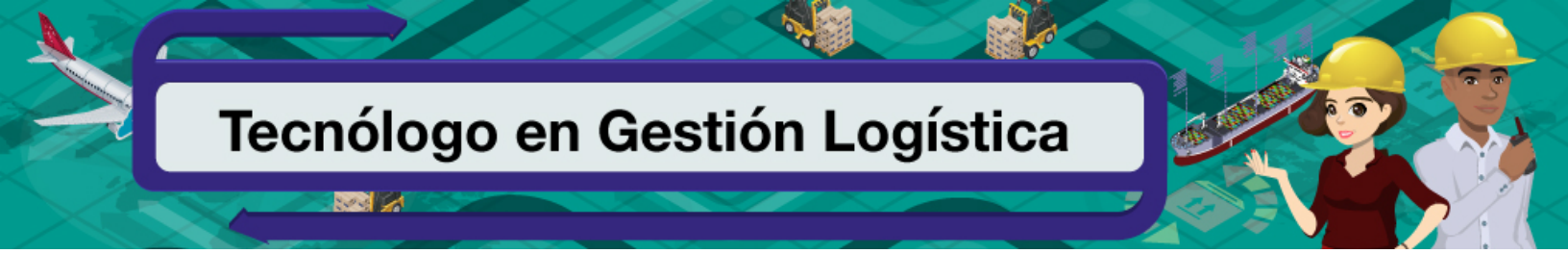
Si la carga pesa 80 kilos, cuál es el costo del embarque que se va a utilizar tiene las siguientes tarifas:

- o Desde 45 kilos es de \$18.000 por kilo.
- o Desde 100 kilos la tarifa es de \$15.000.
- o Desde 120 kilos en adelante la tarifa es de \$11.000.

Por lo tanto debe hallar el costo del flete total de las 3 opciones si la empresa piensa transportar durante el mes las siguientes cantidades: 130 kilos, 90 kilos y 110 kilos.

Destinos

- Ibagué – Espinal. (Modo terrestre)
Distancia: 50 kilómetros.
Horas: 1 hora.
Valor kilometro: \$5.000



Tecnólogo en Gestión Logística

- Ibagué – Cajamarca. (Modo terrestre)
Distancia: 50 kilómetros.
Horas: 1 hora.
Valor kilómetro: \$6.000
- Ibagué – Guamo. (Modo terrestre)
Distancia: 50 kilómetros.
Horas: 1 hora.
Valor kilómetro: \$4.500
- Ibagué – Piedras. (Modo terrestre)
Distancia: 50 Km.
Horas: 1 hora.
Valor kilómetro: \$3.000

Ahora realice lo siguiente:

- Halle el costo total, indicando cuál de los 4 modos de transporte es el más económico y cuál es el más costoso según la carga de referencia (90 kilos, 20 kilos, 50 kilos y 80 kilos).

Nota: para definir cuál modo de transporte es más económico y más costoso, debe calcular el valor de cada carga en los diferentes modos de transporte, es decir los 90 kilos en los cuatro modos de transporte, y repita lo mismo con los 20 kilos, 50 kilos y 80 kilos.

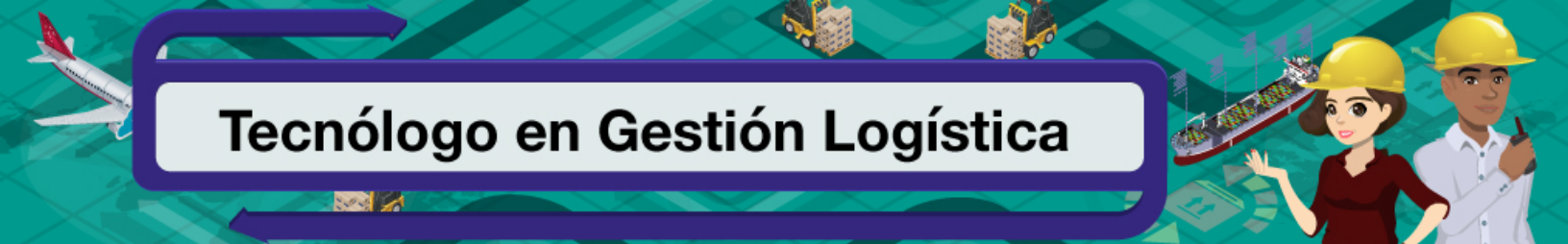
- Defina el costo total de la carga de referencia (90 kilos, 20 kilos, 50 kilos y 80 kilos), para cada destino, correspondiente al modo de transporte terrestre de acuerdo con los destinos establecidos.

Además responda:

- ¿Por qué si la distancia es la misma el valor del kilometraje varía?

Después de haber identificado el modo y medio de transporte más económico y el más costoso, escoja el canal de distribución que se va a utilizar en los diferentes modos de transporte (aéreo, terrestre, fluvial, férreo) teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Naturaleza del producto y su ciclo de vida.



Tecnólogo en Gestión Logística

- Mercadeo.
- Características del cliente.
- Contactos comerciales y sus referencias.
- La competencia.
- Acuerdos comerciales y los aspectos legales de los acuerdos.

Elabore esta evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.
3. Dejar un comentario al instructor (opcional).
4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de aprendizaje con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none">• Selecciona el canal a partir de características del mercado objetivo, el ciclo de vida del producto, los diferentes clientes, la competencia y la empresa teniendo en cuenta el lugar de venta, los factores legales, las referencias comerciales y el respaldo económico de los compradores, según las funciones esperadas, las fortalezas y las debilidades de los intermediarios.• Determina los modos y medios de transporte teniendo en cuenta el origen y destino, la infraestructura de cargue y descargue y la naturaleza de la carga según el proceso logístico del manejo de la carga.