Diseño Instruccional

Gestión de Operaciones de Bodega y Despacho

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Gestión de Operaciones de Bodega y Despacho
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	24 horas cronológicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Operarios y auxiliares de bodega, encargados de recepción, preparación de pedidos (picking), reposición y despacho, y personas que se inician en el área logística.
Requisitos de ingreso	Lectoescritura y aritmética básica. No requiere experiencia previa en logística. Acceso a un computador, notebook o tablet con conexión estable a internet, navegador web actualizado, audio (parlantes o audífonos) y lector de PDF.

Competencia a desarrollar

Determinar los procedimientos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de productos que corresponden a cada situación de la operación de bodega, conforme a los métodos de rotación de inventario, la metodología 5S y las normas de seguridad y calidad vigentes en Chile.

Verbo	Determinar (N3 Aplicar: decisión verificable sobre el procedimiento que corresponde a cada situación de bodega)
Objeto	los procedimientos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de productos
Condición	en la operación de bodega, conforme a los métodos FIFO y FEFO, la metodología 5S y las normas de seguridad y calidad vigentes en Chile

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Fundamentos de la logística y la cadena de suministro** AE1: Identificar los eslabones y los flujos físico, de información y financiero de la cadena de suministro y su relación con la operación de bodega en situaciones de una empresa de distribución presentadas en casos simulados. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Concepto de logística y de cadena de suministro (SCM) como red de organizaciones • Flujos de la cadena: físico (materiales), de información y financiero • Eslabones: abastecimiento y compras, inventarios, almacenamiento, transporte y distribución, logística inversa • Rol de la logística en la competitividad, el costo y el nivel de servicio al cliente • Panorama y desafíos del sector logístico en Chile	**5**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	**Procesos clave de la operación logística** AE2: Clasificar las etapas del ciclo operativo de la bodega —recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho— y los productos según el método de rotación FIFO o FEFO que les corresponde, en casos simulados de operación de bodega. Nivel taxonómico: N2 Comprender	• Ciclo operativo de la bodega: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos (picking) y despacho • Gestión de inventarios: tipos de stock, exactitud de inventario y conteos cíclicos • Métodos de rotación: FIFO (primero en entrar, primero en salir) y FEFO (primero en expirar, primero en salir) • Documentación logística y trazabilidad de los productos • Calidad en los procesos: errores frecuentes y su impacto en el servicio	**5**
3	**Logística 4.0, indicadores y seguridad** AE3: Seleccionar las tecnologías de Logística 4.0, los indicadores de desempeño y las medidas de prevención de riesgos que corresponden a situaciones de bodega presentadas en casos simulados, conforme a la Ley N° 20.949 sobre manejo manual de carga y al D.S. 594. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Tendencias 2025-2026: sistemas WMS y TMS, inteligencia artificial, automatización y robótica, IoT y RFID, e-commerce y última milla • Sostenibilidad y logística verde (criterios ESG) • Indicadores de desempeño (KPI) logísticos y su lectura por nivel operativo, táctico y estratégico • Normativa chilena de seguridad: Ley 20.949 sobre manejo manual de carga (límites por sexo y edad) • Prevención de riesgos en bodega: riesgos frecuentes y medidas de control (DS 594; mercancías peligrosas NCh 2120/2190)	**6**
4	**Operación de bodega y despacho** AE4: Determinar los procedimientos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho y las prácticas 5S y de seguridad que corresponden a situaciones de operación de bodega presentadas en casos simulados, conforme a las normas de seguridad y calidad vigentes. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Recepción y verificación de mercancías: control de cantidad, calidad y documentación • Almacenamiento y ubicación (slotting): criterios de asignación y aprovechamiento del espacio • Métodos de preparación de pedidos (picking): por orden, por lote y por zona • Control de inventario y conteos cíclicos en la práctica • Metodología 5S aplicada a la bodega (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) • Manejo manual seguro de carga y uso de equipos auxiliares (transpaleta, grúa horquilla) • Prevención de riesgos operativos y uso de elementos de protección personal	**8**
	Total horas cronológicas		**24**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 24 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (5/5/6/8 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	2	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**5**
2	2	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**5**
3	2	1	1,5	0,5	0,5	0,5	**6**

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
4	2	1	1,5	1	0,5	2	**8**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los cuatro módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.

Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Fundamentos de la logística y la cadena de suministro». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Procesos clave de la operación logística». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Logística 4.0, indicadores y seguridad». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 4 (AE4): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Operación de bodega y despacho». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar todos los módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 4 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario o caso aplicado con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.

Instrumento	Descripción
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 14 preguntas que cubre los 4 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Optimización Logística en Distribuidora AndesFresh» (12 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «Primer día en BioAndes: la bodega que mueve Santiago» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «Llega el camión de las siete: el día empieza en el andén» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «El día de la auditoría y el piloto tecnológico» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE4	Resolución del caso simulado «El día más completo de Claudia en Bodega Central» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 4 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Identificación de Desafíos Logísticos y su Rol en la Competitividad (AE1)	El estudiante identifica correctamente los conceptos de logística y cadena de suministro, y cómo los desafíos presentados en el caso impactan directamente en la competitividad, los costos y el servicio al cliente de AndesFresh, proponiendo una visión global de la problemática.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Análisis de Procesos Clave y Métodos de Inventario (AE2)	El estudiante describe los procesos clave (recepción, almacenamiento, picking, despacho) y evalúa los métodos de control de inventario (FIFO/FEFO) aplicables al caso, explicando su relevancia para reducir mermas y mejorar la exactitud del stock.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Aplicación de Tendencias Logística 4.0 y Normativa de Seguridad (AE3)	El estudiante reconoce y propone la implementación de tendencias de Logística 4.0 (WMS, automatización, IoT) para la mejora, e integra adecuadamente la normativa chilena de seguridad (Ley 20.949, DS 594) y los KPI logísticos pertinentes para AndesFresh.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Determinación de Procedimientos Correctos y Prácticas de 5S/Seguridad (AE4)	El estudiante determina procedimientos correctos para recepción, almacenamiento, picking y despacho, y propone la aplicación de la metodología 5S y prácticas seguras de manejo de carga y uso de EPP, demostrando un entendimiento práctico y normativo.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts