



1274428108

Administración de operaciones logísticas Modalidad Connect

Guía para el profesor
LTN1802
Nivel Profesional Ejecutivo

Contenido

Información general del curso	3
Competencias del curso.....	3
Introducción al curso.....	3
Metodología.....	3
Bibliografía	4
Evaluación.....	4
Estructura de las sesiones.....	4
Actividades.....	5
Sesiones virtuales	6
Evaluación.....	7
Calendario.....	7
Bibliografía y recursos especiales	8
Contenido del curso	8
Herramientas.....	9
Preguntas frecuentes.....	9
Guía para las sesiones.....	10
Semana 1.....	10
Semana 2.....	16
Semana 3.....	22
Semana 4.....	28
Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1	34
Anexo 2. Rúbrica de evidencia 2	36

Información general del curso

Nombre del curso: Administración de operaciones logísticas

Nivel: Licenciatura

Modalidad: **Connect**

Clave: LTN1802

Competencias del curso

- Selecciona las alternativas de transporte, distribución y almacenaje más adecuadas para la administración de operaciones logísticas.

Introducción al curso

¡Bienvenido al curso **Administración de operaciones logísticas!**

Una de las bases fundamentales de la operación de una empresa recae en las operaciones logísticas. La correcta administración de las mismas puede ser determinante en el éxito o fracaso de una empresa, ya sea de bienes o servicios.

Alguna vez te has puesto a reflexionar sobre ¿qué es lo que tiene que suceder para que un producto llegue a tus manos? ¿Qué se tuvo que realizar para que el producto llegara a ser situado en los estantes del supermercado cercano a ti?

En este curso aprenderás acerca de las principales actividades de la logística, los retos y

oportunidades para esta área. Con ello podrás conocer un poco más del importante trabajo que realiza la logística en una empresa y sus múltiples esfuerzos para lograr los objetivos estratégicos de las compañías.

Metodología

Se ha diseñado un curso **Connect** con la finalidad de ser impartido por un **docente líder con experiencia en el ámbito laboral**, quien compartirá contigo su conocimiento, experiencia y las mejores prácticas que realiza en su labor profesional.

La experiencia de cursos Connect promueve la interacción virtual entre estudiantes localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio como una forma de enriquecer tu formación, contrastando la realidad de tu ciudad o región con la de otros compañeros.

Durante cada sesión virtual, el docente transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las actividades.

El curso es **tetramestral** y tiene una distribución **semanal**; en cada semana se lleva a cabo una sesión virtual sincrónica de tres horas a través de una herramienta tecnológica de videoconferencia. La asistencia a estas sesiones de videoconferencia es muy importante, pero no obligatoria, ya que tienes la posibilidad de revisar la sesión grabada en caso de no asistir en el horario establecido.

Bibliografía

Cada curso requiere un material bibliográfico disponible en formato electrónico para que su adquisición sea más accesible y económica. Para conocer cuál es el libro que debes adquirir, revisa la sección **Bibliografía** de tu curso.

Evaluación

En la sección **Evaluación** puedes consultar cómo se integrará la calificación final del curso. Dependiendo del curso, la evaluación puede variar con una combinación de los siguientes elementos:

- Exámenes aplicados en plataforma en las semanas 1 y 3.
- Dos evidencias para acreditar el avance en el nivel de competencia adquirido por el alumno.
- Actividades que retomen el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Evaluación final estandarizada compuesta por instrumentos tales como mini casos, exámenes de opción múltiple, ensayos, proyectos, entre otros.

Estructura de las sesiones

Las sesiones se dividen en tres bloques, estas son las actividades que se recomienda realizar:

Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3
<ul style="list-style-type: none"> ● Bienvenida y presentación de agenda. ● Actividad de bienestar-mindfulness. ● Desarrollo de temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales. ○ Actividades. ○ Cierre del tema. ● Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o quiz. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividad de reconexión. ● Desarrollo de temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales. ○ Actividades. ○ Cierre del tema. ● Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividad de reconexión. ● Desarrollo de temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales. ○ Actividades. ○ Cierre del tema. ● Cierre de la sesión mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o quiz.

- Receso.

para una dinámica, foro o quiz.

- Receso.

Antes de acudir a una sesión, es necesario que realices las lecturas de las explicaciones y del libro de texto, ya que te proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas del curso. De igual manera, se requiere que revises el material adicional como videos y lecturas.

Durante las sesiones sincrónicas, el docente da una breve explicación del tema, resuelve dudas, comparte las instrucciones de las actividades y te acompaña durante la realización de estas.

Actividades

Algunas actividades han sido diseñadas para realizarse de manera individual y otras de manera colaborativa. Para las actividades colaborativas el profesor integra equipos con alumnos de diferentes campus, lo cual te permite obtener experiencias de aprendizaje más enriquecedoras.

Para mayor efectividad del trabajo colaborativo se utilizan las funcionalidades de la herramienta de colaboración que permiten la creación de salas virtuales interactivas, donde puedes compartir pantallas, documentos, videos y audios.

Como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los alumnos en distintos formatos, durante las sesiones el profesor alterna intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquecen tus puntos de vista y al mismo tiempo te dan la oportunidad de presentar tus ideas y posturas en torno a los temas de clase.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana deberá concentrarse en un solo documento, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente.

Es muy importante que revises el esquema de evaluación y los criterios que utilizará el docente para otorgarte una calificación. Lo anterior con la intención de que desde el inicio de la semana tengas claro el nivel de complejidad y esfuerzo que requerirás para realizar las entregas semanales y garantizar tu éxito dentro del curso.

En caso de tener dudas sobre algún ejercicio o sobre el contenido del curso, puedes contactar a tu docente a través de los medios que este te indique.

Sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente:

Es muy importante que cuentes con los siguientes **requerimientos tecnológicos** para llevar a cabo y con éxito las sesiones:



Red con conexión ancha para tener una excelente comunicación, mínimo con **6 MB** de ancho de banda.



Uso de los navegadores Chrome o Firefox



Computadora



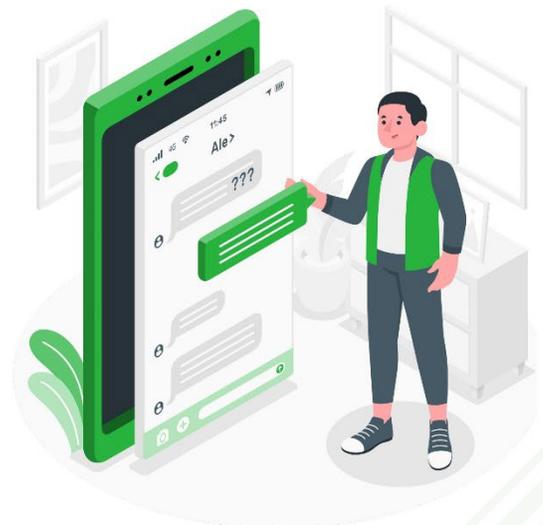
Durante la sesión se recomienda no tener otras aplicaciones abiertas (ejemplo: Facebook, Netflix, YouTube, etc.)



Cámara



Micrófono o bocinas



Evaluación

Número	Evaluable	Ponderación
1	Actividad semana 1	10
2	Actividad semana 2	30
3	Actividad semana 3	15
4	Actividad semana 4	30
5	Examen final	15
Total		100

Calendario ✓

Semana	Temas	Actividades	Tareas	Evidencia	Examen
1	<ul style="list-style-type: none"> • Modos de transporte • Carga y embalaje • Infraestructura para operaciones logísticas • Leyes, normas y reglamentos 	✓			
2	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología y seguridad en el transporte • Inventarios • Planeación de requerimientos 			✓	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenes y centros de distribución • Administración de almacenes • Tecnología y seguridad en el almacenaje • Servicio al cliente 	✓			
4	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores logísticos • Logística de operaciones de la empresa • Sostenibilidad de la cadena de suministro • Innovación en operaciones logísticas 			✓	
5	Examen final				✓

Bibliografía y recursos especiales

Libro de texto

Coyle, J., Langley, J., Novack, R. y Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministro: Una perspectiva logística* (9ª ed.). México: Cengage Learning.

ISBN: 6074818916

Libros de apoyo

- Long, D. (2008). *Logística internacional: Administración de la cadena de abastecimiento global*. México. Limusa.
ISBN: 9789681865818
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro* (5ª ed.). México: Pearson Educación.
ISBN: 9789702605409
ISBN e-book: 9789702614302.

Contenido del curso

Tema 1.	Modos de transporte
Tema 2.	Carga y embalaje
Tema 3.	Infraestructura para operaciones logísticas
Tema 4.	Leyes, normas y reglamentos
Tema 5.	Tecnología y seguridad en el transporte
Tema 6.	Inventarios
Tema 7.	Planeación de requerimientos
Tema 8.	Almacenes y centros de distribución
Tema 9.	Administración de almacenes
Tema 10.	Tecnología y seguridad en el almacenaje
Tema 11.	Servicio al cliente
Tema 12.	Indicadores logísticos
Tema 13.	Logística de operaciones de la empresa
Tema 14.	Sostenibilidad de la cadena de suministro
Tema 15.	Innovación en operaciones logísticas

Herramientas

Para asegurar que aproveches al máximo tu experiencia educativa en esta modalidad de cursos, te recomendamos revisar estos [tutoriales](#).

Preguntas frecuentes

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido del curso?

Lo puedes reportar a la cuenta atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx, también puedes compartir sugerencias para el contenido y actividades del curso.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada una en las semanas?

El coordinador docente te debe de proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los alumnos estén informados de su avance y reciban retroalimentación de parte tuya de todo lo que realizan en el curso. En banner es el registro oficial de las calificaciones de los alumnos.

Guía para las sesiones

Semana 1

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	10 minutos
Actividad de bienestar	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: https://youtu.be/JNCVVK2thZI	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión de los temas: 1. Modos de transporte 2. Carga y embalaje	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 1 de la Actividad de la semana.	15 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	10 minutos



Actividad 1

Parte 1

1. De manera individual, responde las siguientes preguntas:
 1. ¿Cuáles son los modos de transporte que existen?
 2. ¿Cuáles son las ventajas o fortalezas de cada uno de ellos?
 3. ¿Cuáles son las desventajas o debilidades de cada uno de ellos?
2. Elabora una tabla comparativa, en la que enlistes los diferentes modos de transporte en el eje horizontal, y en el eje vertical las siguientes características:
 - a) Tiempo de entrega.
 - b) Costo.
 - c) Disponibilidad del servicio.
 - d) Accesibilidad.
 - e) Seguridad de la mercancía.
 - f) Requerimientos especiales en instalaciones.
 - g) Requerimientos especiales en empaque/embalaje.
 - h) Tipo de productos que conviene transportar en ese modo.
 - i) Tipo de productos que conviene no transportar en ese modo.

Entregables

Documento que incluya las respuestas de las tres preguntas y la tabla comparativa.

• • • • **Bloque 2** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 3. Infraestructura para operaciones logísticas	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Actividad de la semana.	20 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	10 minutos



Actividad 1

Parte 2

1. Elabora una lista con los tipos de contenedores disponibles para los diferentes modos de transporte:
 - a) Recaba el mayor número posible de tipos de contenedores para cada modo.
2. Con la información anterior, elabora una tabla en la que se especifiquen al menos las siguientes características y sus funciones:
 - a) Modo de transporte.
 - b) Capacidad en volumen y peso.
 - c) Tipo de productos.
 - d) Características especiales.
3. Plantea al menos 10 situaciones diferentes en las que podrías recurrir a diferentes combinaciones de modo de transporte / tipo de contenedor / empaque, especificando el producto que se está embarcando. Justifica el porqué de la selección de dicha combinación.

Entregables

Documento que incluya el listado de contenedores, la tabla y las 10 situaciones solicitadas.

• • • • **Bloque 3** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 4. Leyes, normas y reglamentos	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 3 de la Actividad de la semana.	30 minutos
Cierre de la sesión	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	5 minutos



Actividad 1

Parte 3

1. Lee el siguiente caso y contesta la pregunta:

Una empresa pequeña, cuyo producto es de calidad de exportación, no tiene los recursos suficientes para posicionar su producto en el extranjero, pero quiere incursionar con sus productos en otro país en el que visualiza mucho potencial.

¿Cuáles son las opciones que tiene esa empresa? Define una solución completa.

Entregable

Documento que integre la solución al caso.

El resultado de todas las actividades realizadas durante la semana se deberá concentrar en un solo documento que se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en los siguientes criterios de evaluación.

● ● ● ● Criterios de evaluación de la semana ● ● ● ●

Actividad 1	Criterios de evaluación	Ponderación	Puntos sobre evaluación final
Parte 1	Respuestas a las tres preguntas y la tabla comparativa en la que se enlista los diferentes modos de transporte en el eje horizontal, y las ocho características solicitadas en el eje vertical.	30%	3 puntos
Parte 2	Listado de contenedores para cada modo de transporte; la tabla con las características y funciones solicitadas; y las 10 situaciones requeridas.	30%	3 puntos
Parte 3	Solución al caso planteado.	40%	4 puntos
Totales		100%	10 puntos

Semana 2

 ● ● ● ● **Bloque 1** ● ● ● ●

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	10 minutos
Actividad de bienestar	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: https://youtu.be/oq-klVxvm5g	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 5. Tecnología y seguridad en el transporte	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 1 de la Evidencia 1.	10 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos



Evidencia 1

Parte 1

1. Identifica una empresa que sea considerada exitosa en términos de eficiencia en la distribución y logística de su cadena de suministros; selecciona un producto de dicha empresa que sea transportado a más de una ciudad o país.
2. Obtén información acerca de los procesos de transportación y almacenaje:
 - a) Procesos de transporte y almacenaje que utiliza la empresa en el abastecimiento de sus insumos para la producción.
 - b) Qué estrategias emplea la empresa para la distribución y almacenaje de su producto terminado para llegar a sus mercados meta.

Entregables

Documento que integre la información acerca de los procesos de transportación y almacenaje sobre la empresa seleccionada.

• • • • **Bloque 2** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 6. Inventarios.	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Evidencia 1.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos



Evidencia 1

Parte 2

1. Considerando la misma empresa seleccionada en la parte 1, obtén la siguiente información específica sobre su transportación y almacenaje:
 - a) Si utiliza transporte intermodal o monomodal.
 - b) Modos de transporte que emplea.
 - c) Tipos de contenedores.
 - d) Necesidad de almacenaje.
 - e) Tipo de embalaje.
 - f) Características del empaque.
 - g) Políticas de inventario.
 - h) Servicios que subcontrata.
 - i) Apoyos tecnológicos que emplea.

Entregables

Documento que integre la información específica sobre la transportación y almacenaje de la empresa seleccionada.

• • • • **Bloque 3** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 7. Planeación de requerimientos	20 minutos
Actividad del tema	Realizar la parte 3 de la Evidencia 1.	25 minutos
Cierre de la sesión	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	10 minutos



Evidencia 1

Parte 3

1. Con base en lo realizado en las partes 1 y 2, elabora un mapa conceptual esquematizado con el proceso de logística de transportación y almacenaje de la empresa; éste debe incluir:
 - a. Todos los puntos que atraviesa el producto durante la transportación y almacenaje.
 - b. Al menos tres leyes relativas a la logística en la transportación y almacenaje; describe cómo dichas leyes interfieren en el proceso de transportación y almacenaje, y qué regulan durante dichos procesos.
 - c. Elabora tus conclusiones.

Entregables

Documento que integre al menos tres leyes relativas a la logística en la transportación y almacenaje, descripciones y conclusiones.

El resultado de la evidencia realizada durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento**, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en la rúbrica de evaluación disponible en el Anexo 1.

Semana 3
Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	10 minutos
Actividad de bienestar	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: https://youtu.be/lrsaUmq2l1w	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión de los temas: 8. Almacenes y centros de distribución 9. Administración de almacenes	20 minutos
Cierre de bloque	Realizar parte 1 de la Actividad de la semana.	10 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos


Actividad 2
Parte 1

1. Describe ampliamente el concepto de almacén y centro de distribución.
2. Indica el procedimiento y los requerimientos necesarios para administrar los almacenes de una empresa, de acuerdo con los centros de distribución que posee.

Entregable

Documento que integre el concepto de almacén y centro de distribución, así como el procedimiento y requerimientos necesarios para administrar los almacenes de una empresa.

• • • • **Bloque 2** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad de preferencia física para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 10. Tecnología y seguridad en el almacenaje	20 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 2 de la Actividad de la semana.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio	15 minutos



Actividad 2

Parte 2

1. Lee el siguiente caso:

Una empresa ubicada en la ciudad de Monterrey, N.L. se dedica a la manufactura y comercialización de un producto que tiene tres componentes principales:

- El componente A es extraído de unas minas que se localizan en el estado de Nuevo León y representa el 25% del producto.
- El componente B se obtiene del estado de Oaxaca y representa el 25% del producto.
- El componente C es importado de Polonia y representa el 50% del producto.

Debido a que existe un tratado de libre comercio de México con la Unión Europea, la empresa ha establecido dentro de su estrategia que quiere crecer en ese mercado posicionando la capacidad productiva que tiene en su planta, la cual es de 500 mil unidades del producto. La empresa conoce que existe una demanda estable para su producto en Europa y ha decidido colocar nueve centros de distribución estratégicos que tengan la ubicación para surtir a los 28 países pertenecientes a la Unión Europea. Si al cabo de dos años la demanda por el producto supera su capacidad productiva, la empresa pondrá una planta productora que surta a esos centros de distribución únicamente, un volumen de dos millones de unidades.

Contesta las siguientes preguntas:

- a. ¿Dónde ubicarían los centros de distribución para abastecer el mercado europeo?
- b. ¿Qué países abastecerían con cada centro de distribución? Justifica los criterios tomados.
- c. De ser necesaria la instalación de la planta productora, ¿dónde la ubicarías? Justifica las decisiones considerando el abastecimiento de materias primas y la estrategia de reabastecimiento de los centros de distribución que tomarían.
- d. ¿Qué tipo de consideraciones debería tomar la empresa con respecto a la administración de su inventario? Enlista cuáles serían los puntos claves que ustedes considerarían.
- e. Si la demanda fuese proporcional al número de habitantes de cada país, ¿cambiaría la decisión de la ubicación de los centros de distribución que propusieron anteriormente? Encuentra el número de población de cada país y desarrolla una propuesta con base en ello.
- f. ¿Cuáles crees que serían las consideraciones que la empresa debería tomar para planear sus requerimientos de inventario? ¿En qué momentos deberían de reabastecer sus niveles de inventario de materias primas y de producto terminado en sus almacenes?

Entregable

Documento que integre la respuesta a las seis preguntas.

• • • • **Bloque 3** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 11. Servicio al cliente	30 minutos
Actividad del tema	Realizar parte 3 de la Actividad de la semana.	15 minutos
Cierre de la sesión	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	10 minutos



Actividad 2

Actividad 2. Parte 3

1. Identifica los componentes de servicio al cliente y los indicadores de desempeño en logística, descríbelos ampliamente.
2. Responde las siguientes preguntas:
 1. ¿Qué es el servicio al cliente? Menciona al menos cinco empresas que se destaquen por brindar un excelente servicio al cliente y describe brevemente cómo lo hacen.
 2. ¿Cuál es la relación de la logística con el servicio al cliente?
 3. ¿Cómo se relaciona la logística con la mercadotecnia en relación con el servicio al cliente? Menciona tres ejemplos de empresas que en su mercadotecnia o publicidad involucren a su logística, justifica tus ejemplos.
 4. ¿Qué repercusiones tiene la logística en la percepción de un producto o un servicio por parte de los consumidores?
 5. Desde tu punto de vista, como consumidor, ¿cuáles deben ser los principales atributos en el servicio que una empresa debe tener para que ofrezcas tu lealtad?
 6. ¿Cuáles son los elementos que componen el servicio al cliente?
 7. ¿En qué consiste el balance del servicio al cliente en relación con los retornos de la inversión?
3. Integra la información anterior en un cuadro de doble entrada sobre la importancia del servicio al cliente en la cadena de suministro y las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa para ser aceptada favorablemente por el consumidor.

Entregable

Documento que integre la descripción amplia de los componentes de servicio al cliente y los indicadores de desempeño en logística; además se contestan las siete preguntas y se añade el cuadro de doble entrada solicitado.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento** que se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en los siguientes criterios de evaluación.

● ● ● ● **Criterios de evaluación de la semana** ● ● ● ●

Actividad 2	Criterios de evaluación	Ponderación	Puntos sobre evaluación final
Parte 1	Describe el concepto de almacén y centro de distribución, así como el procedimiento y requerimientos necesarios para administrar los almacenes de una empresa.	13.33%	2 puntos
Parte 2	Responde adecuadamente las seis preguntas.	20%	3 puntos
Parte 3	Describe ampliamente los componentes de servicio al cliente y los indicadores de desempeño en logística; además contesta las siete preguntas y presenta el cuadro de doble entrada sobre la importancia del servicio al cliente en la cadena de suministro y las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa para ser aceptada favorablemente por el consumidor.	66.67%	10 puntos
Totales		100%	15 puntos

Semana 4
Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión. El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	10 minutos
Actividad de bienestar	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: https://youtu.be/zmGogSbH5FQ	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión de los temas: 12. Indicadores logísticos 13. Logística de operaciones de la empresa	20 minutos
Cierre de bloque	Realizar parte 1 de la Evidencia 2.	10 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos



Evidencia 2

Parte 1

Continúa trabajando con la información de la empresa y producto que seleccionaste en la primera evidencia sobre servicio al cliente, medición de desempeño e innovación en la cadena de suministro, y realiza lo siguiente:

- a) Obtén información acerca de las características de las actividades de servicio al cliente que se llevan a cabo en la operación de la empresa en su cadena de distribución.
- b) Describe las métricas de desempeño logístico que la empresa emplea para llevar a cabo sus objetivos y controlar las actividades logísticas de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización.

Entregable

Documento que integre la información sobre las características de las actividades de servicio al cliente que lleva a cabo la empresa seleccionada, así como las métricas de desempeño logístico.

• • • • **Bloque 2** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad, de preferencia física, para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo, sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 14. Sostenibilidad de la cadena de suministro	20 minutos
Actividad del tema	Realizar la parte 2 de la Evidencia 2.	15 minutos
Cierre de bloque	El profesor deberá generar una actividad con el apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	5 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos



Evidencia 2

Parte 2

Continuando con la misma información de la parte 1, realiza lo siguiente:

1. Identifica cuáles son las prácticas ambientalistas y de sostenibilidad en la cadena de suministro que la empresa aplica en su operación.
2. Identifica y describe las estrategias de subcontratación en servicios logísticos de la empresa, cuáles son las determinantes para subcontratar *versus* emplear recursos propios.
3. Identifica las prácticas de innovación en la cadena de suministro que ha desarrollado la empresa frente a sus competidores y cómo éstas han impactado en su posición en el mercado.

Entregable

Documento que integre las prácticas ambientalistas y de sostenibilidad, estrategias de subcontratación en servicios logísticos y las prácticas de innovación en la cadena de suministro de la empresa seleccionada.

• • • • **Bloque 3** • • • •

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo de temas de la semana	Revisión del tema: 15. Innovación en operaciones logísticas	20 minutos
Actividad del tema	Realizar la parte 3 de la Evidencia 2.	20 minutos
Cierre de la sesión	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, quiz o foro plenario.	10 minutos



Evidencia 2

Parte 3

Continuando con la misma información de la parte 1 y 2, realiza lo siguiente:

1. Desarrolla una propuesta de exportación y plantea al menos cinco recomendaciones para lograr un adecuado desempeño logístico en la empresa seleccionada.
2. Elabora tus conclusiones.

Entregable

Documento que integre la propuesta de exportación, recomendaciones y conclusiones.

El resultado de la evidencia realizada durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento**, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en la rúbrica de evaluación disponible en el Anexo 2.

Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Selección de la empresa y producto.	10-8.6	8.5-7	6.9-0	
	1. La empresa seleccionada es reconocida por su eficiencia en la distribución de sus productos. 2. El producto se distribuye a una ciudad en el extranjero.	1. La empresa seleccionada es reconocida por su eficiencia en la distribución de sus productos. 2. El producto se distribuye a una ciudad dentro del mismo país.	1. La empresa seleccionada no es reconocida por su eficiencia en la distribución de sus productos. 2. El producto se distribuye en el extranjero.	
2. Identifica los procesos de transportación, almacenaje y distribución de la empresa seleccionada.	30-26	25-21	20 - 0	
	1. Identifica los modos de transportación y almacenaje utilizados. 2. Describe la estrategia para la distribución y almacenaje del producto terminado. 3. Incluye los nueve elementos específicos solicitados.	1. Identifica los modos de transportación y almacenaje utilizados. 2. Describe la estrategia para la distribución y almacenaje del producto terminado. 3. Incluye solo ocho elementos específicos solicitados.	1. Identifica los modos de transportación y almacenaje utilizados. 2. Describe la estrategia para la distribución y almacenaje del producto terminado. 3. Incluye solo seis elementos específicos solicitados.	
3. Elabora un mapa conceptual esquematizado con el proceso logístico de transportación y almacenaje detallado de la empresa seleccionada.	30-26	25-21	20 - 0	
	1. Identifica todos los puntos que atraviesa el producto durante la transportación y almacenaje.	1. Identifica el 90% de los puntos que atraviesa el producto durante la transportación y almacenaje.	1. Identifica el 70% de los puntos que atraviesa el producto durante la transportación y almacenaje.	
4. Reconoce leyes y normas que regulan la transportación y almacenaje del producto de la empresa seleccionada.	30-26	25-21	20 - 0	
	1. Menciona tres o más leyes o normas que intervengan en el proceso de transportación y almacenaje.	1. Menciona tres o más leyes o normas que intervengan en el proceso de transportación y almacenaje.	1. Menciona una ley o norma que interviene en el proceso de transportación y almacenaje.	

	2. Describe cómo interfieren o qué regulan todas las leyes identificadas. 3. Elabora conclusiones.	2. No describe cómo interfiere o qué regula una de las leyes identificadas. 3. Elabora conclusiones.	2. Describe cómo interfiere o qué regula la ley o norma identificada. 3. Elabora conclusiones.	
TOTAL				

Anexo 2. Rúbrica de evidencia 2

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	
1. Identificación de los procesos de servicio al cliente en su cadena de suministro y descripción de los sistemas de medición del desempeño logístico.	20-17	16-14	13 - 0	
	1. Identifica correctamente los procesos de servicio al cliente en su cadena de suministro. 2. Describe ampliamente los sistemas de medición del desempeño logístico.	1. Identifica correctamente los procesos de servicio al cliente en su cadena de suministro. 2. Describe vagamente los sistemas de medición del desempeño logístico.	1. Identifica correctamente los procesos de servicio al cliente en su cadena de suministro. 2. No describe los sistemas de medición del desempeño logístico.	
2. Descripción de las políticas de sostenibilidad en la cadena de suministro.	20-17	16-14	13 - 0	
	1. Identifica y describe con detalle las políticas que la empresa emplea en relación con la sostenibilidad en la cadena de suministro y medio ambiente.	1. Identifica y describe parcialmente las políticas que la empresa emplea en relación con la sostenibilidad en la cadena de suministro y medio ambiente.	1. Identifica y describe pobremente las políticas que la empresa emplea en relación con la sostenibilidad en la cadena de suministro y medio ambiente.	
3. Identificación y descripción de las estrategias de subcontratación en servicios logísticos.	15-13	12-10	9-0	
	1. Identifica y describe con detalle cuáles son las estrategias que la empresa emplea para la subcontratación de servicios logísticos.	1. Identifica y describe parcialmente cuáles son las estrategias que la empresa emplea para la subcontratación de servicios logísticos.	1. Identifica sin describir las estrategias que la empresa emplea para la subcontratación de servicios logísticos.	
4. Descripción de las prácticas de innovación en la cadena de suministro.	15-13	12-10	9-0	
	1. Identifica y describe con detalle las prácticas de innovación que la empresa emplea en la cadena de suministro. 2. Menciona cómo las prácticas en innovación han impactado la posición de la empresa en el mercado.	1. Identifica pero no describe las prácticas de innovación que la empresa emplea en la cadena de suministro. 2. Menciona cómo las prácticas en innovación han impactado la posición de la empresa en el mercado.	1. Identifica y describe con detalle las prácticas de innovación que la empresa emplea en la cadena de suministro. 2. No menciona cómo las prácticas en innovación han impactado la posición de la empresa en el mercado.	
	30-26	25-21	20 - 0	

<p>5. Desarrollo de una propuesta de exportación con recomendaciones para un adecuado desempeño logístico y conclusiones.</p>	<p>1. Desarrollo de una propuesta de excelente calidad de exportación con más de cinco recomendaciones que generen valor para un correcto desempeño logístico.</p> <p>2. Realiza conclusiones.</p>	<p>1. Desarrollo de una propuesta completa de calidad regular de exportación con al menos cinco recomendaciones que generan valor para un correcto desempeño logístico.</p> <p>2. Realiza conclusiones.</p>	<p>1. Desarrollo de una propuesta incompleta de exportación con al menos tres recomendaciones que generan valor para un correcto desempeño logístico.</p> <p>2. Realiza conclusiones.</p>	
TOTAL				