

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	E-Logística
Clave de la asignatura:	LOC-1804
SATCA¹:	2 – 2 - 4
Carrera:	Ingeniería en Logística

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>Desde su aparición, el comercio electrónico ha supuesto una auténtica revolución económica porque ha conseguido redefinir la relación entre comprador, vendedor y fabricante, generando nuevos modelos de negocio que, aun siendo ya muy relevantes desde un punto de vista macroeconómico, mantiene unas tasas de crecimiento espectaculares.</p> <p>Esta asignatura aportara al perfil del ingeniero(a) en logística la capacidad de optimizar el rendimiento y eficiencia en la cadena logística al utilizar los medios electrónicos y las plataformas disponibles.</p> <p>De manera particular el conocimiento aplicado en esta asignatura se apoya en las competencias adquiridas en las asignaturas anteriores de cadena de suministro, almacenes, inventarios, compras, comercio internacional, logística de abastecimiento, logística inversa, logística verde, tráfico y transporte dando cabida a toda actividad encaminada a lograr una mayor eficiencia en la e-logística.</p>
Intención didáctica
<p>En la unidad uno se abordan las posibilidades en las cuales el producto está disponible en La Tienda y Pedidos Online, los modelos de comercio electrónico, así como los gastos de envío.</p> <p>En la unidad dos se analiza el Ecommerce B2C identificando los tipos de servicios, las entregas de los productos y la trazabilidad las mismas, buscando entender las nuevas tendencias de distribución del comercio electrónico.</p> <p>En la tercera unidad adquirirá los conocimientos específicos sobre el servicio al cliente tomando en cuenta que es una de las últimas fronteras de ventaja competitiva sostenible.</p>

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

Es una de las maneras más potentes de hacer crecer tus beneficios, la capacidad de generar “sorpresas” positivas en el cliente en cada una de las transacciones de negocio, de identificar y cubrir sus necesidades e inquietudes antes de que se produzcan.

La cuarta unidad será el escenario mercantil internacional actual que goza de un tremendo dinamismo, generado mayormente por la globalización de la economía y por el avance de la tecnología, pero a su vez también tiene una gran complejidad, dada la existencia de variables que influyen de manera determinante en los intercambios comerciales internacionales, como son las divisiones en bloques económicos, la liberalización de los mercados, etc., por lo que las empresas, para llevar a buen puerto sus intercambios comerciales, deben conocer de manera exhaustiva las técnicas y herramientas necesarias para ello.

En la quinta unidad se aplicará lo aprendido en las unidades anteriores en un escenario real de e-logística al realizar un proyecto integrador.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico de Ocotlán mayo 2018.	Ing. Luis Eduardo Salcedo Delgadillo. Ing. Enrique Villasana Cervantes. Ing. José Ventura Cuevas Cárdenas Ing. Gerardo De Jesús Díaz	Reunión de Academia de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico de Ocotlán (Diseño de especialidad).

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
Analizará las diferentes plataformas disponibles para el funcionamiento de e-logistic.
Gestionará los procesos logísticos mediante las tecnologías disponibles con orientación al servicio del cliente.
Realizará la adaptación y estructuración del proceso logístico mediante la utilización de plataformas de internet para optimizar y reducir los costos de distribución y recuperación de productos.

Tomará decisiones: con base en los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, elabora propuestas de mejora de los sistemas a fin de apoyar un mejor proceso de toma de decisiones.

5. Competencias previas

Gestionar los procesos logísticos en el sistema de producción de bienes y servicios con orientación al servicio del cliente.

Gestiona, diseña y aplica sistemas de calidad, seguridad y ambiental dentro del campo logístico orientado a lograr el desarrollo sustentable y la satisfacción del cliente.

Identificar y analizar los diferentes elementos y posibilidades para la transportación de mercancías. Evalúa las características de los diferentes medios de transporte carretero, ferroviario, aéreo y marítimo, así como su interacción en transferencias en un mismo proceso.

Tomar decisiones, con base en los elementos teóricos adquiridos, que permitan la realización de despachos de mercancía apegados a la legislación aduanera.

Dirigir las actividades logísticas de carga, tráfico y seguridad interna y externa de servicios y productos de las empresas en forma eficaz y eficiente.

Diseñar, evaluar e implementar estrategias logísticas de operación en redes internas y externas con consideraciones socioculturales en ámbitos local e internacional, para obtener la ventaja competitiva que permitan la viabilidad y rentabilidad de la organización.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	La Tienda Y El Pedido Online	1.1. Tipos de pedido 1.2. Cuando enviar el pedido al almacén 1.3. Gestión de la disponibilidad 1.3.1. ERP 1.4. Modelos de comercio electrónico 1.4.1. Dropshipping 1.4.2. Crossdocking 1.4.3. La Venta Flash 1.5. Campañas especiales 1.6. Gastos de envío 1.7. Casos 1.7.1. Amazon 1.7.2. Alibaba Group 1.7.3. Walmartk

2	Transporte Y Distribución En El Ecommerce (B2C Y B2B)	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Tipos de servicio, plazos de entrega y costes 2.2.1 Tipología de los artículos 2.2.2 Ámbito geográfico 2.2.3 Tipo de entrega 2.2.4 Trazabilidad 2.2. El proceso de selección del proveedor de distribución 2.3. Tendencias en la distribución del comercio electrónico. <ul style="list-style-type: none"> 2.3.1. Inteligencia Artificial
3	Servicio Al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> 3.3.1. El Cliente de Comercio Electrónico 3.4. Canales de Comunicación con el Cliente 3.5. Multicanalidad, Cross Channel y Omnicanalidad 3.6. Integración con la Tienda Online 3.7. Principales KPI's en el servicio al cliente 3.8. Logística inversa en el comercio electrónico <ul style="list-style-type: none"> 3.8.1. La importancia de la logística inversa y el servicio postventa en el comercio electrónico 3.8.2. Estrategia y políticas de devolución claves, para generar experiencias, fidelizar clientes y conseguir confianza en el comercio electrónico 3.8.3. Centros de devolución online.

	<p>Internacionalización De La Empresa De Comercio Electrónico</p>	<p>4.1. Compra internacional de mercancías en la empresa de comercio electrónico</p> <p>4.2. Proveedor nacional vs. Proveedor internacional</p> <p>4.2.1. Modos de transporte internacional</p> <p>4.3. Medios de pago en las operaciones de compra internacional</p> <p>4.4. Documentación en la compra de mercancías B2B</p> <p>4.5. INCOTERMS 2010 en la compra internacional de mercancías</p> <p>4.6. Aduanas y fiscalidad de la compraventa internacional de mercancías</p> <p>4.7. Ventas B2C</p> <p>4.7.1 Ventas B2C intracomunitarias</p> <p>4.7.2 Ventas B2C a terceros países</p> <p>4.7.3 Ventas B2C a Canarias, Ceuta y Melilla</p>
<p>5</p>	<p>Proyecto integrador</p>	<p>5.1. Realizar un proyecto de aplicación basado en las unidades vistas.</p>

Actividades de aprendizaje de los temas

1. La Tienda Y El Pedido Online	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Realizara la adaptación y estructuración del proceso logístico mediante la utilización de plataformas de internet.</p> <p>Adquirirá conocimiento para generar la capacidad de toma de decisiones para la elección de los modelos de comercio electrónico.</p> <p>Gestionará los envíos de mercancía, así como las cotizaciones de las mismas.</p>	<p>Identificara los tipos de pedido en los ambientes virtuales de forma que la información se encuentre en tiempo real disponibilidad /venta de producto.</p> <p>Conocerá los sistemas disponibles de ERP para la gestión de la e-logistic.</p> <p>Manejara utilizara un ERP para el del comercio electrónico y la gestión de disponibilidad.</p>

<p>Genéricas:</p> <p><i>Competencias instrumentales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita. • Habilidades básicas de manejo de la computadora y software. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p><i>Competencias interpersonales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. <p><i>Competencias sistémicas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro. 	<p>Analizará los posibles gastos y costos que representan los envíos.</p>
<p>2. Transporte Y Distribución En El Ecommerce B2C</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <p>Adquirirá conocimiento para la toma de decisiones de los tipos de servicios de transporte y plazos de entrega elegir.</p>	<p>Conocerá y compara los diferentes tipos de servicio, plazos de entrega disponibles para realizar la entrega y recolección de productos.</p>

<p>Gestionará los envíos de mercancía, así como las como la trazabilidad.</p> <p>Identificara las nuevas tendencias de distribución en el comercio electrónico</p> <p>Genéricas:</p> <p><i>Competencias instrumentales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita. • Habilidades básicas de manejo de la computadora y software. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p><i>Competencias interpersonales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. <p><i>Competencias sistémicas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro. 	<p>Conocerá las características importantes en el ámbito geográfico de modo que sea una ventaja competitiva este aspecto al tomarlo en cuenta en la distribución del producto.</p> <p>Conocer y analizar los tipos de entregas disponibles para el comercio electrónico, así como la propuesta de trazabilidad que cada una de ellas brinda.</p> <p>Conocer y analizar la propuesta que brinda la inteligencia artificial a la distribución en el comercio electrónico.</p>
<p>3. Servicio Al Cliente</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>

<p>Específica(s):</p> <p>Adquirirá conocimiento para la toma de decisiones para mejorar la relación con los clientes.</p> <p>Gestionará los medios de comunicación e iteración con los clientes y el servicio ellos.</p> <p>Identificará y entenderá la relación que existe entre la e-logistic y la logística inversa.</p> <p>Genéricas:</p> <p><i>Competencias instrumentales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita. • Habilidades básicas de manejo de la computadora y software. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p><i>Competencias interpersonales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. <p><i>Competencias sistémicas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). 	<p>Sincronizará la información relevante en el comercio electrónico para que sea disponible al cliente</p> <p>Identificar los principales indicadores y evaluadores en el servicio al cliente.</p> <p>Conocerá la importancia entre la logística inversa y el servicio post venta dentro del comercio electrónico.</p> <p>Realizará un caso hipotético del servicio al cliente de una empresa que distribuye sus productos por medio de e-logistic</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro. 	
<p>4. Internacionalización De La Empresa De Comercio Electrónico</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <p>Conocerá de manera detallada las legislaciones del comercio electrónico y formas de pago.</p> <p>Identificara las diferencias entre los tipos de ventas B2C.</p> <p>Genéricas:</p> <p><i>Competencias instrumentales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita. • Habilidades básicas de manejo de la computadora y software. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p><i>Competencias interpersonales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. <p><i>Competencias sistémicas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. 	<p>Conocerá y analizará el proceso de compras en una empresa de comercio electrónico de forma internacional.</p> <p>Identificara y analizara las ventajas y desventajas que tener proveedores nacionales vs a los internacionales en lo que al comercio electrónico respecta.</p> <p>Conocer y controlar las características propias de las aduanas y fiscalidad de la compra venta de mercancías internacionales</p> <p>Identificar las características especiales de las Ventas B2C a Canarias, Ceuta y Melilla</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro. 	
<p>5. Casos de aplicación</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <p>Adquirirá conocimiento para generar la capacidad de toma de decisiones para la elección de los modelos de comercio electrónico.</p> <p>Gestionará los envíos de mercancía, así como las cotizaciones de las mismas.</p> <p>Gestionará los envíos de mercancía, así como las como la trazabilidad.</p> <p>Identificará y entenderá la relación que existe entre la e-logistic y la logística inversa.</p> <p>Genéricas:</p> <p><i>Competencias instrumentales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita. • Habilidades básicas de manejo de la computadora y software. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. 	<p>Realizara de manera real la implementación de e-logistic</p> <p>Aplicara las características que la e-logistic en un caso práctico.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. <p><i>Competencias interpersonales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. <p><i>Competencias sistémicas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro. 	
--	--

8. Práctica(s)

Realizar de forma practica el diseño de una plataforma de e-logistic de una empresa hipotética para la utilización de la misma basado en el comercio electrónico.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.

- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

- Exámenes Escritos
- Investigación documental
- Proyectos de desarrollo de Unidades
- Proyecto Final

11. Fuentes de información

1. Mora G, L. A,(2010), *Gestión de la logística integral*, Bogotá, Ecoe Ediciones.
2. Robusté, F y Galván, D. (2005). *E- Logistic*, Barcelona, 1ª Ed, Universidad Politécnica Catalunya.
3. Asociación Española de la Economía Digital (2012). *Libro blanco de logística para comercio electrónico*, Barcelona. Editorial adigital.
4. Sangri, C, A (2014), *Administración de Compras. Adquisiciones y abastecimiento, México, Grupo Editorial Patria.*
5. Johnson F., Leenders M, R., and Flynn A, E.,(2012), *Administración De Compras Y Abastecimientos*, Mexico,14 ed., The McGraw-Hill.