



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 1: Artículo “Tecnologías de la Información y la Comunicación”

Con el trabajo realizado a lo largo de este programa de formación se han fortalecido capacidades y habilidades para el análisis, por lo que en esta evidencia debe realizar un artículo sobre el comportamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) dentro de las operaciones logísticas de las cadenas de abastecimiento utilizadas por las empresas en Colombia en el presente año; partiendo del siguiente interrogante:

¿Cómo está Colombia en el tema de las TIC en los siguientes sectores?

- a. Vehículos.
- b. Seguridad.
- c. Servicios.
- d. Celulares.
- e. Hogar.
- f. Industria.

Para lo anterior, consulte en internet o en otras fuentes confiables artículos o noticias de actualidad sobre el tema.

El artículo no debe tener más de tres (3) páginas de contenido y cumplir con los siguientes aspectos:

- Introducción: donde se atraiga y motive la curiosidad del lector, ofreciendo un panorama general de la clase de pensamiento u opinión que tiene como escritor.
- Cuerpo o desarrollo del tema: aquí ya se empieza a desarrollar el análisis y la reflexión a través de argumentos, además se visualiza una posición justificada de las preguntas planteadas.
- Conclusión: implica, entre otras cosas, darle a conocer al lector el punto cúlspide de su reflexión u opinión sobre el comportamiento de las TIC en el desarrollo



Tecnólogo en Gestión Logística

logístico utilizado por las empresas en Colombia, en cuanto a las cadenas de abastecimiento.

- Referencias: si se utilizan datos o citas de otros autores, debe mencionar las fuentes de donde fueron obtenidos y referenciarlos aplicando normas APA.

Nota: para cumplir con este propósito debe tomar como referencia las consultas realizadas y leer el material de formación “Plan de integración de la cadena de abastecimiento”, perteneciente a esta actividad de aprendizaje.

Elabore el artículo 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.

Criterio de evaluación
Establece la interacción entre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento según la caracterización de los clientes y define el modo de contacto entre las partes controlando y centralizando la información acorde con las condiciones tecnológicas de los actores de la cadena.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 3

Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento

Para que una empresa sea competitiva dentro de un mercado local, nacional o internacional, se deben aplicar estrategias que tengan como prioridad lograr la excelencia de todos los actores de la cadena de abastecimiento, y alcanzar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Por ende, la efectividad de la información suministrada acerca de un producto, hace que la demanda de los clientes sea atendida en el menor tiempo posible. En este orden de ideas, es pertinente desarrollar estrategias, que articulen de manera exitosa, los principales actores de la cadena de abastecimiento, que son los proveedores, el fabricante, el distribuidor y el cliente.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para esta evidencia debe identificar los principales actores que intervienen en una cadena de abastecimiento y detallar el proceso de cada uno de dichos actores dentro de una empresa. Para lograrlo, realice lo siguiente:

Primero escoja una empresa, puede ser una que posea o la de su preferencia y especifique lo siguiente:

- El tipo de actividad de la empresa.
- Los productos que elabora.
- Segmento del mercado o cliente final.
- Estrategias de Tecnología de la Información y la Comunicación para el servicio al cliente.

Después, identifique los actores de la cadena de suministro, y describa sus respectivas funciones dentro de la empresa.

Posteriormente, elabore un diagrama de flujo del proceso de la cadena de abastecimiento de la empresa elegida.

Una vez haya realizado lo anterior, para finalizar responda:



Tecnólogo en Gestión Logística

- ¿Cuál es la importancia de cada uno de los actores de la cadena de abastecimiento en la empresa que eligió?
- ¿Cuál cree que es el aporte de cada uno de los actores de la cadena de abastecimiento frente a las necesidades de los clientes que consumen los productos?
- ¿Con qué canales cuenta la empresa seleccionada?
- ¿Qué recursos usaría para diagnosticar situaciones objeto de mejora, que ayuden a dinamizar la cadena de abastecimiento de la empresa?

En un documento consigne la respuesta a cada uno de los puntos solicitados anteriormente, y al final indique qué recursos de apoyo basados en las TIC, se pueden emplear para conocer las necesidades de los clientes y poder mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje, el video denominado “Video 3. Cadena de Abastecimiento” y otros recursos que pueda consultar en la web.

Desarrolle 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.



Tecnólogo en Gestión Logística

Criterios de evaluación

Relaciona los resultados de los diagnósticos con las políticas de planeación de las estrategias logísticas para la determinación las políticas de gestión de *stocks*, políticas de distribución de acuerdo con los modos de transporte, almacenamiento e inventarios teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores de gestión logística y el interés de la organización.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE





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 13

Evidencia 3: Taller “Plan de integración y TIC

En esta evidencia debe realizar un taller donde se busca afianzar los conceptos relacionados con los temas del plan de integración de los actores de las cadenas de suministros y las TIC utilizadas en una empresa.

Es así, que es fundamental que como futuro tecnólogo en gestión logística se familiarice con esta forma de pensamiento, la cual favorece el desarrollo de habilidades de liderazgo y toma de decisiones.

Para dicho fin, desarrolle los puntos que están descritos a continuación:

1. Resuelva las siguientes 20 preguntas, teniendo en cuenta lo aprendido en el material de formación “Plan de integración de la cadena de abastecimiento”:
 - ¿Qué es un acuerdo comercial?
 - ¿Qué es una alianza estratégica?
 - ¿Qué es una licencia?
 - ¿Qué es maquila o contrato de manufactura?
 - ¿Qué es el *joint venture*?
 - ¿Qué es el *factoring*?
 - ¿Qué es la fusión?
 - ¿Qué es una franquicia?
 - ¿Qué es la logística inversa?
 - ¿Qué es un plan de mercadeo?
 - ¿Qué es una estrategia de mercado?
 - ¿Qué es segmentación del mercado?

Tecnólogo en Gestión Logística

- ¿Qué son Tecnologías de la Información y la Comunicación?
- ¿Qué TIC se pueden implementar en la logística de aprovisionamiento?
- ¿Qué TIC se pueden utilizar en la logística interna?
- ¿Qué TIC se pueden aplicar en la logística de salida / distribución?
- ¿Qué es *Cross docking*?
- ¿Qué es el *benchmarking*?
- ¿Qué es el justo a tiempo?
- ¿Qué es el tiempo de entrega?

2. Complete el cuadro sobre los tipos de alianzas estratégicas con la información correcta:

Tipo de Alianza	Condiciones Especiales	Aspectos Claves	Indicadores Ejemplo
	Asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.		
	Una empresa le paga los derechos a otra por la utilización de marca, esos derechos pueden ser pactados en términos de tiempo, la empresa de la franquicia le provee asesoría y entrenamiento.		

Tecnólogo en Gestión Logística

			<p>Porcentaje de recuperación de materias primas = $\frac{\text{kg de materias primas recuperadas}}{\text{kg totales de materias consideradas como residuos}}$.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Pago inicial por el derecho y uso de la licencia. • Regalía o pago periódico por su uso. • Producción. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Producción. • Calidad. 	
	Préstamo de recursos para el pago de obligaciones con el compromiso de entrega de la empresa al prestamista si no se cumple con la obligación.		
			<p>Porcentaje nuevos clientes $\frac{\text{nuevos clientes}}{\text{clientes totales}} \times 100$.</p>

Tecnólogo en Gestión Logística

3. Asocie cada uno de los conceptos con la definición correcta colocando la letra correspondiente en la casilla frente a la definición:

a.	<i>Benchmarking</i> competitivo.	Comprende el intervalo de tiempo que tardamos en producir una unidad o un lote de unidades.
b.	Tiempo de entrega logística.	Comprende el intervalo de tiempo que tarda la organización desde que se abastece de materias primas, materiales e insumos hasta que el producto terminado es distribuido al cliente.
c.	<i>Benchmarking</i> interno.	Aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.
d.	<i>Benchmarking</i> funcional o genérico.	Aquél que se aplica dentro de una empresa; por ejemplo, cuando se toman como referencia las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a diferencia de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.
e.	Tiempo de previsión de las necesidades del cliente.	Aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde ésta nos supera.
f.	Tiempo de entrega de fabricación.	En este intervalo de tiempo es cuando se deben realizar las previsiones respecto a los puntos y cantidades de pedido futuras. La magnitud del GAP es directamente proporcional con los errores en las previsiones.

Tecnólogo en Gestión Logística

4. Complete el cuadro sobre Sistemas de Gestión Logística correctamente:

Término	Sigla	Desventajas	Ventajas
Sistema de Posicionamiento Global			
Identificación por Radiofrecuencia			
Intercambio Electrónico de Datos			
Sistema de Gestión de Transporte			
Respuesta Eficiente al Consumidor			
Planificación de Recursos Empresariales			
Administración de Relaciones con el Consumidor			
Planificación de Requerimiento de Materiales			
Inventario Manejado por el Proveedor			
Código Eléctrico de Producto			
Sistema de Gestión de Almacenes			

Tecnólogo en Gestión Logística

5. Asocie los conceptos sobre sistemas de logística de la cadena de abastecimiento trazando una flecha:

Tiempo de entrega	Sistema que tiende a producir justo lo que se requiere, cuando se necesita, con excelente calidad y sin desperdiciar recursos del sistema.
Sistema de posicionamiento global	Se define como un sistema de distribución donde las unidades logísticas son recibida en una plataforma de alistamiento y no es almacenadas sino preparadas para ser enviadas de la manera más inmediata.
Código eléctrico de producto	Como el proceso a través del cual se hace seguimiento a otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector, con el fin de evaluar sus productos, servicios, procesos.
Cross docking	Se define como planificación de recursos de la empresa, es un programa de software concebido para gestionar de forma integrada las funciones de la empresa.
Justo a tiempo	Es un sistema que usa radiofrecuencia para la identificación automática de productos de consumo, a través de la cadena de suministro; es un número único diseñado para identificar de manera inequívoca cualquier objeto.
El benchmarking	Es un sistema de satélites utilizando navegación que permite determinar la posición de un objeto con exactitud.
Administración de relaciones con el consumido	Es el periodo de tiempo necesario para producir un producto desde que el cliente hace su pedido y se genera la orden de compra, hasta que es entregado.
Planificación de recursos empresariales	Es definido como una estrategia que permite a las empresas identificar, atraer y retener a sus clientes.



Tecnólogo en Gestión Logística

6. Represente de manera gráfica la estrategia de *Cross docking*.

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación “Plan de integración de la cadena de abastecimiento” y los materiales complementarios asociados a esta actividad de aprendizaje.

Elabore el taller 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">• Integra los procesos de la cadena de abastecimiento mediante herramientas de gestión teniendo en cuenta el plan maestro de la organización, los tipos de tecnologías entre clientes y proveedores y la estructuración del flujo de materiales, energía e información según las necesidades de los clientes.• Evalúa el diseño de la integración de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta las relaciones entre los procesos de aprovisionamiento, producción, distribución y el nivel de servicio de los clientes.



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 3

Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes

Para esta evidencia debe realizar una actividad de diagnóstico que permita determinar las necesidades que puede presentar un cliente frente a determinado producto o servicio. Para el desarrollo de la misma, debe realizar una encuesta y utilizar los resultados en una matriz DOFA, siguiendo los siguientes pasos:

Primero, identifique un establecimiento donde se vendan productos, bien sea una tienda, un supermercado o el sitio de su preferencia.

Después, hágale una encuesta a mínimo 10 clientes del establecimiento, en dicho instrumento debe incluir las siguientes preguntas:

- ¿Con qué frecuencia visita este establecimiento?
- ¿Qué productos compra con mayor frecuencia en este lugar?
- ¿Qué busca en estos sitios, ¿buenos productos o una buena atención?
- ¿Encuentra todo lo que necesita en este establecimiento?
- ¿Este establecimiento tiene elementos tecnológicos que le faciliten la ubicación o el acceso a información sobre los productos que ofrece?

Una vez que haya aplicado la encuesta, analice la información e identifique las posibles necesidades de los clientes. Lo debe realizar, asignando una escala que vaya de 1 a 5, donde 1 represente la necesidad de menor importancia y 5 la más relevante.

Luego, realice una matriz DOFA con la información obtenida y determine las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas presentes en el establecimiento elegido para desarrollar esta evidencia.

Finalmente indique: ¿Cómo utilizaría los resultados del diagnóstico para ayudar en el mejoramiento de los procesos de cada uno de los eslabones de la cadena de suministro para satisfacer a dichos clientes?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia debe tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, el “Instructivo técnico matriz DOFA”, que está disponible en los materiales complementarios



Tecnólogo en Gestión Logística

pertenecientes a esta actividad de aprendizaje y de igual manera se sugiere tener en cuenta los demás materiales.

Desarrolle el diagnóstico en la herramienta de su preferencia, envíe las encuestas y el documento con el desarrollo de cada uno de los puntos de esta evidencia al instructor, en un archivo comprimido, 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
Aplica herramientas de diagnóstico para determinar las amenazas y oportunidades estratégicas de la empresa frente a las políticas, estrategias de gestión y mercadeo de la organización.



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 13

Evidencia 5: Estudio de casos “Situaciones empresariales”

Si un empresario o gerente quiere que su empresa sobreviva en el entorno laboral, tiene que seguir aprendiendo constantemente, con el propósito de alcanzar un proceso de adaptación y mantenerse al día para evitar el olvido de sus conocimientos. Un aspecto muy importante de ello es la actualización en cuanto a las TIC, que cada día avanzan y se van globalizando rápidamente. Esto quiere decir que si la empresa no se actualiza a nivel tecnológico estará “out” o pasado de moda.

Partiendo de lo anterior, para esta evidencia se plantean 5 casos, sobre cada uno de los cuales debe contestar los interrogantes que se formulan. Para ello, lea cada caso y resuelva las preguntas.

Casos empresariales prácticos

Caso 1.

San Ángel es uno de los mayores productores de pan. Sus productos se venden por toda Colombia a través de agentes independientes que utilizan un sistema de entrega directa a supermercados y tiendas.

Los empleados realizan la toma de pedidos por medio manual, a través de facturas, el empleado toma 8 horas para llevar la factura a la empresa, la secretaria dura 2 horas para llevar esta factura al Departamento de inventarios, a su vez este departamento demora 6 horas para remitir la factura a el Departamento de despacho y el pedido se está despachando 8 horas después.

Teniendo en cuenta lo anterior resuelva los siguientes ítems:

- ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).
- Gráficamente ilustre el procedimiento y recorrido de la factura, desde el punto de inicio, al punto final de la empresa San Ángel.



Tecnólogo en Gestión Logística

Caso 2.

San Martín es una empresa que presta el servicio de lavado de alfombras a domicilios; el día de hoy presta un servicio a la familia Castro, en el momento de realizar el pago el señor Juan Castro saca su tarjeta de crédito, pero los empleados de la empresa San Martín siempre han trabajado con pagos en efectivo y no reciben este medio de pago.

Partiendo de lo anterior resuelva los siguientes ítems:

- ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).
- Gráficamente ilustre las 3 alternativas que escogió para resolver este caso.

Caso 3.

La empresa Don Diego S.A.S. es una empresa productora de mesas, su fábrica está ubicada en el municipio El Espinal y sus áreas comercial y administrativa están ubicadas a 10 kilómetros en el municipio de Ibagué.

Almacén El Exitazo, su mejor cliente, realizó un pedido de 100 unidades de sillas, en las oficinas de la empresa San Diego le informan que su pedido está en camino. Por su parte, el gerente del almacén El Exitazo necesita conocer el estado y ubicación de su mercancía y amenaza con no recibirla si ésta no llega a tiempo.

Con base en lo anterior resuelva la siguiente pregunta:

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

Caso 4.

La empresa La Iluminada es una fábrica de velas y velones, Almacenes el 2x1 le hace un pedido de 500 cajas de velas, el Departamento de ventas verifica en su sistema si hay en inventario esa cantidad, lo cual arroja que en inventario hay 600 cajas, por lo cual emite la orden de despacho al departamento de almacenes, el coordinador logístico encargado verifica en su inventario y solo encuentra 400 cajas. Por lo cual, no puede cumplir con ese pedido.

Por consiguiente, resuelva la siguiente pregunta:



Tecnólogo en Gestión Logística

¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).

Caso 5.

Manuela se encuentra realizando un mercado en el almacén de cadena Surtihoy, lleva un atún enlatado marcado a un precio de \$2.500; en el momento que llega a la caja a pagar este producto aparece en el sistema a un precio de \$3.500, por lo cual decide no llevarlo.

Teniendo en cuenta el caso previamente descrito resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Qué Tecnología de la Información y la Comunicación utilizaría para resolver este caso? Nombre 3 opciones y justifique su respuesta (mínimo 10 renglones).
- ¿Cuáles cree usted que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación fundamentales que toda empresa comercial y productora debe de tener? Nombre 3, justifique su respuesta.

Realice la evidencia con la herramienta ofimática 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.



Tecnólogo en Gestión Logística

Criterios de evaluación

- Identifica los clientes según los resultados de la segmentación del mercado, necesidades, expectativas y las interrelaciones comerciales de acuerdo con las estrategias de negocios y procesos para ofrecerle el bien o servicio acorde con sus necesidades y expectativas.
- Define las relaciones entre los eslabones y socios de acuerdo al nivel de integración de la cadena, sus fortalezas y debilidades a partir de los beneficios mutuos entre clientes según estrategias de gestión y políticas empresariales.

Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje 3

Evidencia 5: Ejercicio Práctico “Proyección de la oferta y la demanda”

Proyectar la posible oferta y la demanda de un producto o servicio, puede convertirse en un factor determinante para definir el éxito en el mercado. En este orden ideas, para este ejercicio práctico, debe proyectar la posible oferta y demanda para una nueva línea de productos.

Para el desarrollo de esta evidencia, inicialmente debe realizar consultas en la web o en otros medios académicos, acerca de los siguientes temas: intercepto, cantidad de equilibrio, precio de equilibrio, excedente del consumidor y excedente del productor.

Una vez cuente con dicha información, realice lo siguiente:

- Identifique una línea de productos a utilizar y defina tres referencias para dicho producto.
- Establezca las variables de demanda, de oferta y de intercepto para cada una de las referencias. Este es un ejemplo:

Referencia A	
Demanda Intercepto: 160 Pendiente: -3	Oferta Intercepto: 40 Pendiente: 1

- Una vez cuente con la información anterior, úsela en el “Simulador de oferta y demanda”, que está disponible los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje. Y posteriormente, halle los siguientes datos: cantidad de equilibrio, precio de equilibrio, excedente del consumidor y excedente del productor.

Después de contar con los datos obtenidos en el simulador, para cada una de las referencias del producto, debe interpretar la información y proyectar la oferta y la demanda que puede tener la línea de productos que escogió para esta evidencia.

Nota: para el desarrollo de este ejercicio práctico debe tener en cuenta el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, el “Simulador de oferta y demanda” y los demás materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.



Tecnólogo en Gestión Logística

Desarrolle esta evidencia en la herramienta de su preferencia, envíe al instructor el simulador y el archivo con cada uno de los puntos solicitados para esta evidencia, en un archivo comprimido, 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">• Analiza la tendencia del entorno económico de acuerdo con el comportamiento del mercado y el perfil del consumidor para determinar la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios.• Aplica herramientas de diagnóstico para determinar las amenazas y oportunidades estratégicas de la empresa frente a las políticas, estrategias de gestión y mercadeo de la organización.