



Universidad Autónoma del Estado de México

Licenciatura en Logística

Programa de estudio de la Unidad de Aprendizaje:
Introducción a la Logística y servicio a clientes



I. Datos de identificación

Espacio educativo donde se imparte Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

Licenciatura Logística

Unidad aprendizaje de Introducción a la Logística y servicio a clientes Clave

Carga académica 3 1 4 7 Horas teóricas Horas prácticas Total de horas Créditos

Período escolar en que se ubica 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Seriación Ninguna UA Antecedente Ninguna UA Consecuente

Tipo de UA Curso [X] Curso taller Seminario Taller Laboratorio Práctica profesional Otro tipo (especificar)

Modalidad educativa Escolarizada. Sistema rígido Escolarizada. Sistema flexible [X] No escolarizada. Sistema virtual No escolarizada. Sistema a distancia No escolarizada. Sistema abierto Mixta (especificar).

Formación común Actuaría Derecho Internacional Logística Negocios Internacionales

Formación equivalente

UA Actuaría Derecho Internacional Logística Negocios Internacionales

II. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular

Núcleo de formación: Integral

Área Curricular: Logística

Carácter de la UA: Obligatoria



III. Objetivos de la formación profesional.

Objetivos del programa educativo:

Desarrollar sistemas logísticos de suministro y distribución, para empresas con operaciones nacionales e internacionales, a fin de contribuir en la competitividad de la misma.

Implementar eficientemente técnicas administrativas, de transportación y de sistemas de información, en la operación y diseño de los sistemas funcionales en las organizaciones.

Operar de manera óptima los sistemas de compras, almacenamiento y distribución de materiales, para garantizar la calidad en el servicio al cliente.

Colaborar en los procesos de definición, desarrollo, mantenimiento y control de las políticas y de la gestión empresarial.

Proporcionar los medios y recursos necesarios en el flujo de bienes y servicios, para alcanzar la conformidad de los clientes y contribuir en la seguridad de la empresa.

Fomentar el desarrollo de la logística empresarial, de México, para mejorar la práctica en su gestión.

Vigilar el cumplimiento de los compromisos de la empresa, evitando la escasez de los productos y reduciendo los costos del transporte, a fin de obtener un bien en el tiempo mínimo.

Facilitar el flujo de productos con un servicio de calidad, eficiente y efectivo en la demanda, y satisfacer así las necesidades de los consumidores.

Coordinar de manera óptima los factores de calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio, entre otros, que influyen en la decisión de compra.

Mantener el flujo logístico de los productos y servicios, con el desarrollo de sistemas de información y el uso de la tecnología, con atención a los requerimientos legales y de protección al ambiente.

Desarrollar e Impulsar proyectos que consideren la protección al ambiente, y de logística inversa que agreguen valor a la cadena de suministros.

Establecer y mantener relaciones con los clientes y proveedores de una cadena de suministros, para realizar alianzas estratégicas.

Investigar los factores que determinan el desempeño logístico de una organización.

Analizar el papel de la logística como estrategia en las empresas.

Objetivos del núcleo de formación:

Proveerá al alumno de escenarios educativos para la integración, aplicación y desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan el desempeño de las funciones, tareas y resultados ligados a las dimensiones y ámbitos de intervención profesional o campos emergentes de la misma.



Objetivos del área curricular o disciplinaria:

Conocer los aspectos básicos de los sistemas de transporte, las decisiones que implican el uso de servicios de transporte, el aspecto legal y la discusión de casos en la selección de las modalidades de transporte.

Diseñar sistemas de logística de compras, almacenamiento, distribución, transporte, empaque y embalaje, de logística integral e inversa.

Implementar estrategias de comercio electrónico y marketing. Identificar y aplicar criterios de evaluación en proyectos logísticos.

IV. Objetivos de la unidad de aprendizaje.

Conocer la historia, principios y evolución de la Logística, y sus características principales. Comprender las fases del proceso administrativo y su relación con las actividades que involucran los flujos de productos y/o servicios desde el punto de adquisición de la materia prima hasta el punto de consumo final, incluye flujos de información que ponen en movimiento al producto, con la finalidad de proporcionar niveles de servicio adecuados a un costo razonable.

Comprender la importancia de la Logística a partir de la necesidad de mejorar el servicio a los clientes, desde la fase de transporte hasta el mercadeo de los productos.

Conocer el enfoque de la Logística según la naturaleza de las empresas así como las consideraciones mínimas necesarias para la elaboración de planes Logísticos.

Describir las diferentes funciones de la logística y su relación con las demás funciones de una organización.

V. Contenidos de la unidad de aprendizaje y su organización.

1. Introducción a la Logística
 - 1.1. Historia
 - 1.2. Ciclo logístico y cadena logística
 - 1.3. Etapas de la logística
 - 1.4. Actividades de la logística
 - 1.5. La logística de la empresa
 - 1.6. Objetivos de la logística empresarial

2. Introducción a la administración
 - 2.1. Definición de administración
 - 2.2. Definición y tipos de empresa
 - 2.3. Áreas básicas de la administración

3. Proceso administrativo aplicado a la logística
 - 3.1. Planeación
 - 3.2. Organización



- 3.3. Dirección
- 3.4. Control

- 4. Toma de decisiones logísticas básicas
 - 4.1. El problema logístico
 - 4.2. Proceso de gestión
 - 4.3. Decisiones estratégicas vs. Operacionales
 - 4.4. Cultura corporativa y de servicio

- 5. Servicio logístico al cliente
 - 5.1. Aspectos del servicio al cliente
 - 5.2. Relación ventas – servicio
 - 5.3. Nivel de servicio

- 6. Decisiones clave
 - 6.1. Ubicación de almacenes
 - 6.2. Política de inventarios
 - 6.3. Transporte
 - 6.4. Tratamientos de pedidos
 - 6.5. Planificación de la producción
 - 6.6. Planificación de las compras
 - 6.7. Almacenamiento
 - 6.8. Manejo de mercancía

VI. Acervo bibliográfico

Anaya, Trejo, Julio (2000) *Logística empresarial. Un enfoque de la gestión operativa de la empresa*. ESIC Editorial. Madrid.

Anaya, Trejo, Julio (2007) *Logística Integral. La gestión operativa de la empresa*. ESIC Editorial. Madrid.

Arbonez Malisani, E.A. (1990) *Logística empresarial*. Marcombo, Barcelona.

Ballou, Ronald H. (1991) *Logística empresarial. Control y planificación*, Díaz de Santos. Madrid.

Casanova, A., Cuatrecasas, L.L. (2001) *Logística empresarial*, Ediciones Gestión 2000, S.A Barcelona.

Farrán, Juan (1996) *Distribución y logística*, IESE Publishing.

Gutiérrez Gil y Bernardo Prida (1998) *Logística y distribución fiscal*, Mc Graw-Hill

Gutiérrez, G. (1998) *Logística y distribución física: evolución, situación actual, análisis comparativo y tendencias*. Mc Graw Hill Interamericana. España.



Lecrampe, Serge y A. Macquin (1992) *Logística comercial: informática y fuerza de ventas*, Díaz de Santos.

Martín Christopher (1994) *Logística y aprovisionamiento*, Folio Barcelona

Martín, Christopher (1999) *Logística: aspectos estratégicos*. Limusa, México.

Prado, Juan Carlos, Antonio García y Jesús García (2000) *Dirección de logística y producción*. Servicio de publicaciones de la Universidad de Vigo. España.

Romero Carlos (1993) *Teoría de la decisión multicriterio: conceptos, técnicas y aplicaciones*, Alianza Universidad.

Roux, Michel (1997) *Manual de logística para la gestión de almacenes*, Gestión 2000.

Soret, Ignacio (1994) *Logística comercial y empresarial*, ESIC Madrid.