GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 13

Programa de Formación: Tecnólogo en Gestión Logística.	**Código:** 822202 **Versión:** 02
Nombre del Proyecto: Diseño de un plan maestro de logística comercial con una mirada integral que facilite el acceso a mercados internacionales.	**Código:** 1282469
Fase del proyecto: Fase Ejecución.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.	Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización.	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.	(Herramienta – equipo).	(Unidades empleadas durante el programa).

Resultados de Aprendizaje:	**Competencia:**
210101020-04: Implementar programas para el desarrollo de alianzas estratégicas entre proveedores y clientes mediante asesorías y soportes a proveedores teniendo en cuenta principios éticos las partes y considerando el intercambio de información según necesidades de organización, clientes y proveedores.	**210101020:** Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.

210101031-02: Desarrollar el plan de integración del negocio a partir de la relación entre los eslabones de la cadena de abastecimiento según tecnologías y herramientas de gestión.	**210101031:** Construir el modelo de integración de la cadena logística según los eslabones.
210101035-01: Estructurar las relaciones entre los actores de la cadena de abastecimiento a través de las tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo de las operaciones logísticas según la caracterización de los clientes.	**210101035:** Generar valor en la cadena de suministro de acuerdo con los objetivos y estrategias de los diferentes actores.
240201502-02: Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.	**240201502:** Producir textos en inglés en forma escrita y oral.
Duración de la guía (en horas):	233 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Los nuevos avances tecnológicos en el mundo han llevado a las organizaciones a transformar sus métodos para realizar sus operaciones, esto es debido a la dinámica y a la velocidad de las nuevas tendencias e instrumentos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Es así, que las organizaciones que no estén dispuestas al cambio con el pasar de los días se convertirán en empresas obsoletas, en donde los procesos y procedimientos para realizar un producto o servicio tendrán un mayor costo que el de sus competidores, haciendo que se pierda participación en el mercado, hasta llevarlas a la quiebra.

Entre los cambios necesarios para esta transformación está la implementación del idioma inglés, dado que del servicio ofrecido a los clientes de habla inglesa depende el grado de satisfacción obtenido. Un buen manejo de este idioma permitirá una mejor comunicación entre la empresa y sus clientes extranjeros.

Por otra parte, las empresas que estén dispuestas al cambio tendrán que adoptar y capacitar su recurso humano para implementar dentro de su cadena de abastecimiento nuevas herramientas tecnológicas, que ayuden a la capacidad instalada a optimizar el tiempo y la producción, buscando como meta final la satisfacción de las necesidades del

consumidor final.

Por ende, en esta actividad de aprendizaje se estudiará y se desarrollará un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización integrando las TIC. De esta manera, no solo se aplicarán los conceptos aprendidos en situaciones reales, sino que también se mejorará el desempeño dentro de la práctica cotidiana.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 233 horas, correspondientes a un 20 % de horas Directas **(D)**, que se refieren al trabajo a realizar con acompañamiento del instructor y 80 % de horas Independientes **(I)**, que hacen referencia a trabajo autónomo a realizar por parte del aprendiz.

Para realizar las evidencias correspondientes a esta actividad de aprendizaje, es necesario revisar los materiales de formación "Plan de integración de la cadena de abastecimiento" y "*Supply chain actors and actions in passive voice*", explorar los materiales complementarios y efectuar consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización; allí ingresa al respectivo material, que se solicita en cada evidencia.

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión inicial

- **Evidencia: TLC y las TIC**

  El Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Colombia y los Estados Unidos de Norte América firmado en el año 2006 y ejecutado el 15 de Mayo del 2012, trajo consigo una serie de implicaciones en las pequeñas y medianas empresas; ya que ingresaban al país productos a muy bajo precio y de mejor calidad.

  Las empresas colombianas no contaban con Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que les ayudarán a competir con las mercancías importadas de otros países y sus productos no cumplían con las normas internacionales para exportar, la razón era que los empresarios desconocían las nuevas TIC.

Estas tecnologías abarcan un amplio espectro de opciones para facilitar e impulsar los procesos logísticos, que incluyen los sistemas para almacenar información y recuperarla después de manera rápida, enviar y recibir información de un sitio a otro o procesarla para obtener unos resultados y generar informes.

En este sentido, en Colombia ocurrió un fuerte choque cultural para que las empresas nacionales aplicaran la reingeniería y adoptaran las TIC dentro de sus procesos productivos y operativos, que ayudaran a las empresa a ser más eficientes y eficaces en la búsqueda de una mejor calidad, a un menor costo, aumentando su músculo financiero y reflejándolo en el aumento de las ventas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante reflexionar sobres las siguientes preguntas:

- ¿Cree que los empresarios colombianos dentro de sus empresas están adoptando las TIC?
- ¿Cómo cree que está Colombia frente a otros países de Sur América en el tema de las TIC?
- ¿Conoce un organismo estatal que se encargue del tema de las TIC?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

- **Evidencia: Implementación de las TIC**

Las TIC son el eje de las organizaciones, ya que integran a todos los actores de la cadena de abastecimiento dentro de su proceso de generar un producto o prestar un servicio, utilizando diferentes herramientas como programas, sistemas, tablas y gráficas, a través de dispositivos, computadores, tabletas y celulares, los cuales se encuentran conectados a una red mediante internet.

Por ello, se puede decir que internet es sin duda el desarrollo tecnológico más revolucionario de las últimas décadas, que abrió la puerta a una nueva forma de ver el mundo, en el que se puede compartir virtualmente todo lo que se puede hacer en la realidad, y a su vez, se pueden traer al plano real todo lo que se encuentra en esta red.

Lo anterior facilita la comunicación de la información dentro de los diferentes departamentos o áreas de la organización en tiempo real, maximizando los recursos y cumpliendo con los volúmenes de producción, distribución y satisfacción de las necesidades del consumidor.

Para llevar todo esto a cabo, se deben formular diferentes planes y estrategias entre todos los actores de la cadena de abastecimiento logístico que ayuden al buen desempeño de la organización.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se suguiere que analice los siguientes interrogantes:

- ¿Internet es el medio más utilizado por las empresas para comercializar sus productos y servicios?
- ¿El manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las empresas es una ventaja competitiva frente a sus competidores?
- ¿Las TIC tienden a hacer a las organizaciones más eficientes y eficaces?

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización)

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de apropiación del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **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 cúspide de su reflexión u opinión sobre el comportamiento de las TIC en el desarrollo 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.

Desarrolle al artículo con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización / Evidencia 1: Artículo "Tecnologías de la Información y la Comunicación". **Total horas: 32, 8 (D) y 24 (I).**

- **Evidencia 2: Cuadro comparativo "Tecnologías de la Información y la Comunicación"**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el siglo XXI se convirtieron en una ventaja competitiva en el ámbito empresarial. En la actualidad, las empresas grandes y las Pymes han encontrado en las TIC una herramienta para integrar procesos, transformar la productividad y mejorar las relaciones entre sus colaboradores y su competencia. Esta dinámica hace que sus empresas sean más rentables y tengan mayor porcentaje de participación en el mercado.

De su parte, la cadena de abastecimiento no ha sido ajena al impacto de las TIC, ya que han influido positivamente a todos los actores de la cadena de suministros, debido a que operan en un ambiente globalizado y altamente cambiante, en donde la información oportuna y de calidad engrana todos los procesos productivos de la organización.

Por ende, en esta evidencia se busca que a través de un cuadro comparativo y un mapa mental se identifiquen y analicen las diferentes herramientas TIC utilizadas en los procesos de las logísticas de aprovisionamiento, interna y de salida, teniendo en cuenta las variables de costo, tipo de empresa y de mercancías. Para ello, se debe realizar lo siguiente:

1. Elaborar un cuadro comparativo entre:

- Las TIC en la logística de aprovisionamiento.
- Las TIC en la logística interna.
- Las TIC en la logística de salida / distribución.
- Ventajas.
- Desventajas.

Variables:

- Costos.
- Tipo de empresa.
- Tipo de mercancía.

2. Tomando como referencia la información consignada en el cuadro compativo anterior, realice un mapa mental donde ilustre a través de imágenes las TIC que utilizó en los procesos de las logísticas:

- De aprovisionamiento.
- Interna.
- De salida / distribución.

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 cuadro comparativo y el mapa mental en la herramienta 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 asegúrese de adjuntar los dos (2) archivos durante la entrega.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización / Evidencia 2: Cuadro comparativo "Tecnologías de la Información y la Comunicación". **Total horas: 40, 8 (D) y 32 (I)**.

- **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 la cadena 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, resuelva los puntos que están descritos en el documento descargable asociado a esta evidencia.

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.

Realice el taller con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización / Evidencia 3: Taller "Plan de integración y TIC". **Total horas: 46, 10 (D) y 36 (I)**.

- **Evidencia 4: *Reading Workshop: Inferring from context***

Explicar una fase de la cadena de abastecimiento en inglés se hace más fácil si se estructura de la manera correcta. Conocer el vocabulario y verbos adecuados y saber aplicarlos de acuerdo a cada contexto, permite presentar las ideas de manera coherente y precisa.

Por ello, para afianzar esta habilidad, el aprendiz deberá realizar un taller en el que apropiará los procesos de inferencia textual respecto a temas que conciernen a la cadena de abastecimiento. El aprendiz evaluará su conocimiento respecto al rol que cumplen los diferentes actores de la cadena y, aún más importante, la tarea que desarrollan cada uno de ellos. Así, teniendo en cuenta que el interés principal será en las tareas, más que en los actores, se evaluarán aspectos gramaticales como el uso de la voz activa y pasiva en inglés.

Para tal fin, debe revisar el material de formación *Supply chain actors and actions in passive voice*, además del material complementario disponible para la presente actividad de aprendizaje: "*Active and passive voice"* y "*Context clues*", y el documento de la evidencia en su versión descargable para conocer más acerca del desarrollo del taller.

Recuerde que la elaboración del taller se puede realizar en la herramienta de su preferencia y, posteriormente, debe enviar el archivo al instructor en formato .doc o .pdf a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización / Evidencia 4: "*Reading Workshop: Inferring from context*". **Total horas: 23, 8 (D) y 15 (I)**.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

El instructor programará una asesoría virtual de acompañamiento a través de la plataforma para brindar pautas y orientaciones específicas a tener en cuenta en el desarrollo de las evidencias que conforman las actividades de transferencia del conocimiento. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados por el instructor oportunamente.

- **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, descargue el documento asociado a esta evidencia, lea cada caso y resuelva las preguntas.

  Realice la evidencia con la herramienta ofimática de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización / Evidencia 5: Estudio de casos "Situaciones empresariales". **Total horas: 42, 8 (D) y 34 (I)**.

- **Evidencia 6: Ejercicio práctico "Empresa San Lucas"**

  Como es sabido, un plan de mercadeo es la orientación por la cual las empresas promueven sus productos y servicios, con el fin de que éstos lleguen a sus clientes potenciales. Se debe tener en cuenta que dicho plan ha de esforzarse al máximo para dar a conocer la empresa a través de diferentes medios, lo cual va desde la parte

gráfica hasta lo documentado. De igual manera, hay que considerar que para que un plan de mercadeo logre el objetivo propuesto es vital que se creen alianzas estratégicas que le ayuden a la empresa a sobrevivir en el amplio mundo de los negocios.

Por consiguiente, esta evdiencia se divide en 2 partes; la primera, donde se debe realizar un plan de mercadeo de la empresa de camisas y pantalones San Lucas, mediante un ejercicio práctico. Para la segunda parte, la empresa San Lucas decide expandir su mercado a nivel nacional e internacional y comienza a realizar alianzas estratégicas entre los proveedores y sus clientes, en donde se debe analizar qué tipo de alianzas serían las que más beneficios proporcionarían a la empresa y justificar su respuesta.

Se suguiere descargar el documento asociado a esta evidencia, para conocer en datalle lo que se debe realizar para la empresa San Lucas.

Desarrolle la evidencia en la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Ejecución / Actividad de aprendizaje 13: Desarrollar un plan que integre los diferentes actores de la cadena de abastecimiento teniendo en cuenta principios, políticas y requerimientos de la organización / Evidencia 6: Ejercicio práctico “Empresa San Lucas". **Total horas: 50, 10 (D) y 40 (I)**.

3.5 Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 1: Artículo “Tecnologías de la Información y la Comunicación”.	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	**Lista de verificación:** Artículo.

	de los actores de la cadena.	
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Cuadro comparativo "Tecnologías de la Información y la Comunicación".	Identifica las relaciones entre los actores de la cadena de abastecimiento mediante la evaluación de las tecnologías y la capacidad de desarrollo de las operaciones logísticas.	**Lista de verificación:** Cuadro comparativo.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 3: Taller "Plan de integración y TIC".	• 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.	**Lista de verificación:** Taller.
Evidencia de	Puede inferir el significado	**Lista de chequeo:**

conocimiento: Evidencia 4: *Reading workshop: Inferring from context.*	de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, asi éste no esté explícito.	Taller.
Evidencia de conocimiento: Evidencia 5: Estudio de casos “Situaciones empresariales”.	• 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.	**Lista de verificación:** Estudio de caso.
Evidencia de producto: Evidencia 6: Ejercicio práctico “Empresa San Lucas".	• Acuerda de manera ética las estrategias entre proveedores y clientes para el desarrollo de alianzas definiendo el apoyo económico y de equipos, el costo	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

	integral de abastecimiento, la logística de reversa, las asesorías y soportes entre clientes y proveedores mediante el proceso de intercambio de información entre las partes para desarrollar los negocios en las cadenas de abastecimientosegún el plan estratégico del negocio y objetivos de las organizaciones. • Define de manera metódica todo tipo de entregas certificadas entre los proveedores, clientes atender oportunamente las solicitudes y requisiciones de los clientes son atendidas.	

4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividades del proyecto	Duración (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (instructores)		Ambientes de aprendizaje tipificados
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	**Escenario (Aula, laboratorio, taller, unidad productiva)** y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.
Estructurar procesos integrados dentro del Plan Maestro de Logística Comercial .	348 horas.					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines. Profesional en Idiomas (Nivel B2 certificado).	2	LMS. Computador y conexión a internet. Instalación del software: Adobe Reader y Adobe Flash Player. Paquete de ofimática. Webcam. Parlantes. Diadema. Blackboard Collaborate.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agent: agente. Es el enlace entre el proveedor y sus clientes.

Distribution: en esta fase, los productos terminados se entregan a las tiendas y puntos de venta con el fin de ser comprado por el consumidor final.

Factoring: 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.

Franquicias: 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.

Grandes superficies (almacenes de cadena): son establecimientos de grandes dimensiones que ofrecen una variedad de productos encaminados a cubrir una amplia gama de necesidades.

***Joint venture*:** asociación de dos o más empresas para generar una tercera, teniendo en cuenta el riesgo compartido.

Licencia: derechos sobre marcas, productos, procesos, procedimientos, patentes, entre otros.

Logística inversa o reversa: la organización que identifica los procesos y actividades necesarias para gestionar el retorno y reciclaje de las mercancías en la cadena de suministro. La logística inversa engloba operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos.

Manufacturer: fabricante. Es quien se encarga de convertir la materia prima en producto.

***Manufacturing*:** durante esta fase, la materia prima es convertida en productos terminados.

Maquila o contrato de manufactura: una empresa manufactura o produce para otra con la marca propia de la que le paga dicha producción.

Provider or supplier: proveedor. Quien se encarga de proveer lo necesario para la elaboración o fabricación de un producto.

Retailer: minorista. Son los puntos de venta al detal, cuyo objetivo es el consumidor final.

Supply: abastecimiento. Es cuando se adquieren todos los materiales necesarios para ser transformados en un producto terminado.

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): se definir como el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

Wholesaler: mayorista. Es quien establece la intermediación entre el fabricante y los detallistas.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Balli, B. (s.f.). *La logística reversa o inversa: aporte al control de devoluciones y residuos en la gestión de la cadena de abastecimiento*. Consultado el 18 de octubre de 2016, en http://www.legiscomex.com
- Belloch, C. (s.f.). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.).* Consultado el 20 de julio de 2016, en https://www.uv.es
- Cancino, L. (2013). *Oportunidades de mercado para los productos de valor agregado.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en http://usapeec.org.mx
- Cano, J., Correa, A. y Gómez, R. (2010). Gestión de almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales, 26*(117), 145-171.
- Centro Europeo de Empresas e Innovación de Galicia (Bic Galicia). (s.f.). *Cómo elaborar un plan de marketing*. Consultado el 20 de julio de 2016, en http://www.bicgalicia.es
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministros. Administración de la relación con los clientes*. (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- Correa, A. y Gómez, R. (2009). Tecnologías de la información en la cadena de suministro. *Revista DYNA*, *76*(157).
- Crecenegocios.com. (s.f.). *Qué es y cómo aplicar el benchmarking.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en http://www.crecenegocios.com
- Escuela de Organización Industrial (EOI). *Las nuevas tecnologías asociadas a la logística empresarial. Repercusiones sobre el empleo.* Consultado el 20 de julio de

2016, en https://www.eoi.es

- Fotolia. (s.f.). *Calendar pages and clock.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en https://co.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Flat design vector illustration concepts icons set.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en https://co.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Global finacial business meeting and planning.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en https://co.fotolia.com
- Fotolia. (s.f.). *Segmentation.* Consultado el 06 de agosto de 2014, en https://co.fotolia.com
- Freeman, D. and Murcia, M. (1999). *The grammar book: An ESL/EFL Teacher's Course*. (2nd ed.). Boston, MA: Heinle & Heinle.
- García, O. (2008). *Alianzas Estratégicas*: FIEC.
- Jareño, O. (2009). *Estrategias para mejorar su servicio de atención al cliente*. Consultado el 18 de octubre de 2016, en http://www.capsulasdemarketing.com
- Ochoa, A. (s.f.). *El plan de mercadeo.* Consultado el 20 de julio de 2016, en http://www.camaramedellin.com.co
- Pearson. (s.f.). *Active and passive voice.* Consultado el 20 de julio de 2016, en http://www.pfst.unist.hr
- Pixabay. (2010). *Competidores.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2010). *Computadora portátil, New York.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2010). *Lector de código de barras.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Apretón de manos.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2016). *Empresarios.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en https://pixabay.com

- Pixabay. (2016). *Estadísticas.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en https://pixabay.com
- ProMéxico. (s.f.). *Alianzas estratégicas, una herramienta de competitividad internacional.* Consultado el 18 de octubre de 2016, en http://www.promexico.gob.mx
- Salazar, B. (2016). *Cross docking*. Consultado el 18 de octubre de 2016, en http://www.ingenieriaindustrialonline.com
- Schaan, J., Kelly, M. y Tanganelli, D. (2012). *Gestión de alianzas estratégicas*: Pirámide.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f.). *Actores de la cadena de suministro.* Bogotá, Colombia: Autor.
- Shur, R. (s.f.). *Passive Voice.* Consultado el 20 de julio de 2016, en http://www.eslprof.com
- Universidad de Antioquia. (2015). *Las TIC como apoyo a la educación. Definición del concepto de TIC.* Consultado el 20 de octubre de 2016, en http://aprendeenlinea.udea.edu.co
- Web Services - Interoperability Organization. (2002). *Supply Chain Management. Use Case Model.* Consultado el 20 de julio de 2016, en http://www.ws-i.org

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Expertos técnicos
Diego Fernando Echeverry Quintero
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Julio de 2016.

Ismari Herrera Jerez
Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander
Julio de 2016.

Karen Yolima Torres Tafur
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Regional Distrito Capital
Octubre de 2017

Asesores pedagógicos
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Octubre de 2016.

Juliana García Cardona
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Octubre de 2017.

Guionista
Luz Clarena Arias González
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Octubre de 2016.