GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

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 Análisis.	

Actividad (es) del proyecto:	**Actividad (es) de aprendizaje:**	**Ambiente de formación escenario**	**Materiales de formación**	
			Devolutivo	**Consumible**
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos 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:**
210101007-01: Diagnosticar las necesidades de los clientes en los distintos eslabones de la cadena de suministros considerando la relación de la empresa y el sector externo apoyado en las Tecnologías de Información y Comunicación para comparar sus resultados con los objetivos propuestos.	**210101007:** Formular el plan estratégico de logística, de acuerdo con los objetivos corporativos de la empresa y requerimientos del mercado.

210101001-01: Interpretar los diferentes tipos de proyecciones en la determinación de los pronósticos mediante la aplicación de simuladores para determinar la oferta y la demanda del mercado de bienes y servicios según los objetivos de la organización. **210101001-02:** Analizar la relación entre las políticas de producción y las proyecciones de la oferta y la demanda del mercado potencial, real, los inventarios, tipos de *stock*, ciclos de pedidos y la capacidad de producción de la empresa.	**210101001:** Proyectar las necesidades y requerimientos según el proceso o unidades de negocio.
Duración de la guía (en horas):	112 horas.

2. INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe contar con una cadena de abastecimiento eficaz y eficiente, que incluye a los proveedores, al fabricante, al distribuidor y al cliente. Dicha cadena debe ayudar para que el producto se comercialice y cumpla con la normativa de calidad, pues los clientes demandan una serie de necesidades, que deben estar contenidas en el producto o en el servicio que está dentro de la cadena de abastecimiento.

Por otra parte, la oferta y la demanda también cumplen un papel relevante dentro de dicha cadena, al entender la demanda como la cantidad de un bien, o de un servicio, que las personas desean adquirir; y la oferta, como la cantidad de un bien o un servicio, que el vendedor pone a la venta. Es de aclarar, que estas dos variables económicas determinan las diferentes necesidades de los clientes dentro de la cadena de abastecimiento.

Por tal motivo, en esta actividad de aprendizaje se busca identificar las diferentes necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento, y cuáles son las nuevas tendencias tecnológicas de comunicación entre áreas y empresas, que finalmente intervienen en la cadena de abastecimiento de un producto y de un servicio, de acuerdo a la oferta y la demanda.

La duración de esta actividad de aprendizaje es de 112 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 que revise el material de formación “Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente”, que explore los materiales complementarios y realice consultas en internet.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y el material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos 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: Actores de una cadena de abastecimiento**

  A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo sobre el tema, se le sugiere analizar los siguientes interrogantes:

  - ¿Cuáles son los principales actores de una cadena de abastecimiento?
  - ¿Qué entiende por oferta y por demanda?
  - ¿Qué conoce por inventario de mercancías?

  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: La cadena de abastecimiento**

  Una cadena de abastecimiento es una red de instalaciones y distribuciones que tiene como función la obtención, la transformación y la distribución de materias primas, en productos terminados, para satisfacer las necesidades de los consumidores.

  Es importante reconocer las características de la cadena de abastecimiento; en primer lugar, ella debe ser dinámica, al integrar y engranar factores internos y externos, en las

diferentes áreas de la empresa. Además, la cadena de abastecimiento debe contar con un efectivo flujo de información y comunicación, entre todos los actores que intervienen en ella; y finalmente, los clientes tienen que ser parte esencial de la cadena, pues siempre el propósito es satisfacer sus necesidades.
Teniendo en cuenta lo anterior y basado en sus conocimientos previos sobre el tema, se le invita a analizar las siguientes preguntas:

- ¿Considera que cuando hay mal servicio en los almacenes de cadena se debe a falla de alguno de los actores de la cadena de abastecimiento?

- ¿Cree que el gobierno tiene injerencia en el servicio que se ofrece durante el proceso logístico?

Recuerde que también puede realizar consultas en la web y en otros medios, con el fin de fortalecer sus conocimientos acerca de esta temática.

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: 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:

- ¿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.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento. **Total horas: 38, 5 (D) y 33 (I).**

- **Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda"**

  La evaluación correspondiente a esta actividad de aprendizaje, busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas. Esta evaluación consta de 10 preguntas y su duración es de 1 hora.

  Recuerde que tiene habilitado un único intento, así que una vez empiece la prueba debe terminarla.

  Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda". **Total horas: 8, 1 (D) y 7 (I).**

- **Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda"**

  Para el desarrollo de esta evidencia primero debe leer el caso que se plantea en el documento descargable que hace parte de ésta.

  Seguidamente, después de conocer las fallas presentes en la cadena de producción de la empresa que se describe en el caso, y teniendo en cuenta su rol como experto asesor, responda las preguntas que vienen a continuación y plantee posibles soluciones para cada una de ellas. Como mínimo haga dos planteamientos por cada pregunta:

  - Conociendo la situación actual de LPQ Shoes S.A. ¿Cree que la empresa está preparada para cumplir con un pedido de 500 cajas diarias para un cliente nuevo?

  - ¿Qué mejoras plantearía para lograr una mayor eficiencia y eficacia de los procesos realizados dentro de la cadena de abastecimiento de la empresa?

- Si la empresa decidiera exportar sus productos a Chile, ¿qué nuevos actores de la cadena de abastecimiento se verían involucrados en dicha situación?

- ¿Cómo se debería manejar el *stock* de la empresa en caso de exportación?

- ¿Cuáles serían los efectos en los procesos de producción de la empresa al atender nuevas ofertas y demandas del producto a exportar?

Nota: para el desarrollo de esta evidencia se deben tener en cuenta el material de formación "Cadena de abastecimiento y las necesidades del cliente", y los materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

Desarrolle el análisis de caso 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 Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda". **Total horas: 30, 5 (D) y 25 (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 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 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.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes. **Total horas: 25, 5 (D) y 20 (I).**

- **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 documento “Simulador de oferta y demanda”, que está adjunto a esta evidencia y que de igual manera puede encontrar en los materiales complementarios de esta actividad de aprendizaje. 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 materiales complementarios pertenecientes a esta actividad de aprendizaje.

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.

Esta evidencia se encuentra ubicada en la opción del menú principal: Fase Análisis / Actividad de aprendizaje 3: Realizar un diagnóstico de las necesidades de los clientes

en la cadena de abastecimiento para proyectar la oferta y la demanda, de acuerdo con los objetivos de la organización / Evidencia 5: Ejercicio Práctico "Proyección de la oferta y la demanda". **Total horas: 11, 3 (D) y 8 (I).**

3.5. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento: Evidencia 2: Evaluación "La oferta y la demanda".	Analiza los efectos de la oferta y la demanda que condicionan los procesos de producción y los niveles de inventarios según capacidad y políticas de producción definidas por la organización.	**Cuestionario:** Evaluación.
Evidencia de producto: Evidencia 1: Actores de la cadena de abastecimiento.	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.	**Lista de verificación:** Documento escrito.
Evidencia de producto: Evidencia 3: Análisis de caso "Generalidades de la oferta y la demanda".	• Determina el comportamiento de la oferta y la demanda de los productos comercializados por la empresa mediante el análisis de los datos	**Lista de verificación:** Análisis de caso.

	históricos de los productos que afecten los niveles de producción y venta de la compañía. • Estima la oferta y demanda en unidades físicas mediante la aplicación de diferentes técnicas de proyección de las variables relacionadas con el comportamiento del mercado. • 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.	
Evidencia de producto: Evidencia 4: Diagnóstico de necesidades de los clientes.	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.	**Lista de verificación:** Matriz.
Evidencia de producto: Evidencia 5: Ejercicio práctico “Proyección de la oferta y la demanda”.	• Analiza la tendencia del entorno económico de acuerdo con el comportamiento del mercado y el perfil del consumidor para determinar la oferta y la	**Lista de verificación:** Ejercicio práctico.

	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.	

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.
Realizar un diagnóstico sobre el sector de la logística comercial a nivel internacional y nacional que le permitan reflexionar y visualizar sobre su proyecto de vida.	550					Profesional en Ingeniería o Administración, que acredite formación en logística y/o con especialización de logística y áreas afines.	1	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

Abastecimiento: actividad que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de consumo de una estructura económica.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

Cliente: persona o empresa que utiliza los bienes y los servicios de un profesional o de una empresa.

Demanda: es la cantidad de un bien o de un servicio, que las personas desean adquirir.

Distribuidor: es la persona o la empresa que se encarga de vender un producto o un servicio. Como norma general, aquel actúa entre el productor y el consumidor.

Fabricante: es la persona o la empresa que se dedica a la fabricación o elaboración de un producto.

Hacer: acción e implementación de los procesos dentro de una organización.

Internet: es la infraestructura de la tecnología de la información para la empresa digital.

Intranet: red interna basada en tecnologías, en estándares de internet y de la World Wide Web.

Oferta: es la cantidad de un bien o de servicio, que el vendedor pone a la venta.

Planear: fijación de misiones y de objetivos dentro de una organización, en búsqueda de un resultado a corto, mediano o largo plazo.

Proveedor: es la persona o la empresa que abastece y suministra un producto o un servicio.

Suministro: es el acto y la consecuencia de suministrar, es decir, proveer a un sujeto de algo que requiere.

Verificar: medir y realizar seguimiento a los procesos y a los productos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ballesteros, D. y Ballesteros, P. (2004). *La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros*. Pereira, Colombia: Scientia et technica.
- Ballou, R. (2004). *Logística, administración de la cadena de suministro*. (5ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.
- Blacutt, M. (2005). *Principios de economía vital*. La Paz, Bolivia.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro, estrategia, planeación y operación*. (3ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice hall.
- Coyle, J., Langley, C., Novack, R. y Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministros. Una perspectiva logística*. (9ª ed.). Ciudad de México, México: Cengage learning.
- Crum, C. y Palmatier, G. (2003). *Las mejores prácticas para administrar la demanda*. J. Ross publishing.
- Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y manejo de inventario y almacén*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.fiaep.org
- Grant, D., Trautrims, A. y Yew, C. (2015). *Logística sostenible y gestión de la cadena de suministro*. Kogan page.
- Guerrero, H. (2010). *Inventarios, manejo y control*. Starbook.
- Guzmán, R. (2008). *Oferta y demanda de capacitación en República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana: Consejo Nacional de Competitividad.
- Kash, R. (2003). *La nueva ley de la demanda y la oferta*. Barcelona, España: Empresa activa.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica*. México: Pearson educación.
- Logistec. (2012). *Cadena de suministro de reserva: completando el circuito de la*

cadena de suministro.

- Meza, J. (2015). *El efecto del marketing entre oferta y demanda*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://revistaconsultoria.com.mx
- Milán, F. (s.f.). *La cadena de suministro del mañana*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.adl-logistica.org
- Muñiz, R. (s.f.). *Marketing en el siglo XXI*. Consultado el 22 de julio de 2016, en http://www.marketing-xxi.com
- Pixabay. (2015). *Almacén, máquina y trabajador*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (2015). *Atención al cliente*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Pixabay. (s.f.). *Empresarios en reunión*. Consultado el 21 de julio de 2016, en https://pixabay.com
- Thomas, A. (2010). *Seguridad en la cadena de suministro*. Estados Unidos: Praeger.
- Yepes, V. (2010). *Los clientes, determinación de sus necesidades*. Universidad Politécnica de Valencia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO (ELABORADA POR)

Autores:

Experto técnico
Diego Fernando Echeverry Quintero
Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la información
Regional Distrito Capital
Mayo de 2016.

Asesor pedagógico
Andrés Felipe Vargas Correa
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.

Líder de Planificación y Adecuación Didáctica
Martha Lucía Giraldo Ramírez
Centro Agroindustrial Regional Quindío
Julio de 2016.