



Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	E-Logística
Clave de la asignatura:	LIC-2206
SATCA¹:	2 - 2 - 4
Carrera:	Ingeniería en Logística

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>Cada día toma mayor fuerza el comercio electrónico ha supuesto una auténtica revolución económica hoy en día con los cambios de la forma de comprar y vender productos conseguido redefinir la relación entre comprador, vendedor y fabricante, generando nuevos modelos de negocio que, aun siendo ya muy relevantes desde un punto de vista macroeconómico, mantiene unas tasas de crecimiento exponenciales. Esta asignatura aportara al perfil del ingeniero(a) en logística la capacidad de optimizar la cadena logística al utilizar los medios electrónicos y las plataformas disponibles. De manera particular el conocimiento aplicado en esta asignatura se apoya en las competencias adquiridas en las asignaturas anteriores de cadena de suministro, almacenes, inventarios, compras, comercio internacional, logística de abastecimiento, logística inversa, logística verde, tráfico y transporte dando cabida a toda actividad encaminada a lograr una mayor eficiencia en la e- logística.</p>
Intención didáctica
<p>En la unidad uno se abordan las posibilidades en las cuales el producto está disponible en Online, los modelos de comercio electrónico, así como los gastos de envío. En la unidad dos se analiza el Ecommerce B2C identificando los tipos de servicios, las entregas de los productos y la trazabilidad las mismas, buscando entender las nuevas tendencias de distribución del comercio electrónico. En la tercera unidad adquirirá los conocimientos específicos sobre el servicio al cliente tomando en cuenta la ventaja competitiva sostenible. La cuarta unidad será el escenario mercantil internacional actual que goza de un tremendo dinamismo, generado mayormente por la globalización de la economía y por el avance de la tecnología, pero a su vez también tiene una gran complejidad, dada la existencia de variables que influyen de manera determinante en los intercambios comerciales internacionales. El en quinta unidad se aplicará lo aprendido en las unidades anteriores en un escenario real de e-logística al realizar un proyecto integrador.</p>

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos





3. Participantes en la actualización, el diseño, consolidación y/o seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico de Ocotlán. Ocotlán, Jal. Mayo 2022.	José Cuevas Ventura Cárdenas Bricio Venegas Diaz Juan Fierros Hernández Enrique Villasana Cervantes	Academia de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico de Ocotlán.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> • Adquirirá conocimiento para generar la capacidad de toma de decisiones para la elección de los modelos de comercio electrónico. • Gestionará los envíos de mercancía, así como las cotizaciones de las mismas. • Gestionará los envíos de mercancía, así como las como la trazabilidad. • Identificará y entenderá la relación que existe entre la e-logistic y la logística inversa. • Aplicara de manera detallada formas de pago y venta del comercio electrónico.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los procesos logísticos en el sistema de producción de bienes y servicios con orientación al servicio del cliente. • Gestiona, diseña y aplica sistemas de calidad, seguridad y ambiental dentro del campo logístico orientado a lograr el desarrollo sustentable y la satisfacción del cliente. • Identificar y analizar los diferentes elementos y posibilidades para la transportación de mercancías. Evalúa las características de los diferentes medios de transporte carretero, ferroviario, aéreo y marítimo, así como su interacción en transferencias en un mismo proceso. • Tomar decisiones, con base en los elementos teóricos adquiridos, que permitan la realización de despachos de mercancía apegados a la legislación aduanera. • Dirigir las actividades logísticas de carga, tráfico y seguridad interna y externa de servicios y productos de las empresas en forma eficaz y eficiente.





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

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	E-Commerce	1.1 Introducción al e-commerce 1.1.1 Datos sobre el e-commerce en México y en el mundo 1.2 Modelos de negocio en e-commerce 1.3 Tipos de pedido online 1.4 Conexión pedido-almacén 1.5 Inventarios y gestión de stock 1.5.1 Cómo gestionar los picos y la estacionalidad 1.5.2 Cómo gestionar los pedidos pendientes 1.6 Campañas especiales 1.6.1 Hot Sale México 1.6.2 El Buen Fin 1.6.3 Black Friday 1.6.4 Otras temporalidades 1.7 Gastos de envío
2	Transporte Y Distribución En El E-Commerce	2.1 Tipos de servicio, plazos de entrega y costes 2.1.1 Tipología de los artículos 2.1.2 Envíos nacionales e internacionales 2.1.3 Tipos de entrega 2.2 Proceso de selección del proveedor de distribución 2.3 Tendencias en la distribución del comercio electrónico.
3	Servicio Al Cliente	3.1 Atención al cliente 3.1.1 El Cliente de Comercio Electrónico 3.2 Canales de Comunicación con el Cliente 3.3 Multicanalidad, Cross Channel y Omnicanalidad 3.4 Integración con la Tienda Online 3.5 Principales KPI's en el servicio al cliente 3.6 La importancia de la logística inversa y el servicio postventa en el comercio electrónico 3.6.1 Etapas de la logística inversa 3.6.2 Flujos posibles de la logística inversa 3.6.3 Canales para realizar devoluciones





		3.6.4 Logística inversa, alternativas para la recogida 3.6.5 Retornos, Rechazos y Devoluciones
4	Internacionalización De La Empresa De Comercio Electrónico	4.1 Compra internacional de mercancías en la empresa de comercio electrónico 4.2 Proveedor nacional vs. Proveedor internacional 4.2.1. Modos de transporte internacional 4.3 Medios de pago en las operaciones de compra internacional 4.4 Documentación en la compra de mercancías B2B 4.5 INCOTERMS en la compra internacional de mercancías 4.6 Aduanas y fiscalidad de la compraventa internacional de mercancías 4.7 Ventas B2C intracomunitarias 4.8 Ventas B2C a terceros países
5	Proyecto Integrador	Realizar un proyecto de aplicación basado en las unidades vistas.

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. E-Commerce	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizara la adaptación y estructuración del proceso logístico mediante la utilización de plataformas de internet. Adquirirá conocimiento para generar la capacidad de toma de decisiones para la elección de los modelos de comercio electrónico. Gestionará los envíos de mercancía, así como las cotizaciones de las mismas. <p>Genéricas:</p> <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de análisis y síntesis. Capacidad de organizar y planificar. Conocimientos generales básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga las diversas aplicaciones del e-commerce identificar sus alcances y limitaciones. Investiga en qué áreas de la actividad de generación de bienes y servicios tienen mayor aplicación del e-commerce Identifica las aplicaciones en diversos modelos de negocios con aplicación e-commerce. Reflexiona sobre los enfoques del e-commerce y el respeto que debe existir hacia el medio ambiente, así como la responsabilidad social de las instituciones. Realiza practicas utilizando las plataforma disponibles.





- Conocimientos básicos de la carrera.
- Comunicación oral y escrita en su propia lengua.
- Conocimiento de una segunda lengua.
- Habilidades básicas de manejo de la computadora.
- Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas).
- Solución de problemas.
- Toma de decisiones.

Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica.
- Trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales: tolerancia, respeto.
- Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios.
- Respeto a la diversidad y multiculturalidad.
- Flexibilidad para trabajar en diferentes ambientes de trabajo.
- Tener compromiso con los valores y principios éticos.

Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Habilidades de investigación.
- Capacidad de aprender.
- Capacidad para diseñar y gestionar proyectos.
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad).
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- Poseer iniciativa al elaborar y resolver los problemas propios de los proyectos.





<ul style="list-style-type: none"> • Dar enfoques de calidad al realizar el trabajo. • Búsqueda del logro. 	
<p>2. Transporte Y Distribución En El E-Commerce</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirirá conocimiento para la toma de decisiones de los tipos de servicios de transporte y plazos de entrega elegir. • Gestionará los envíos de mercancía, así como las como la trazabilidad. • Identificara las nuevas tendencias de distribución en el comercio electrónico <p>Genéricas:</p> <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos generales básicos. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita en su propia lengua. • Conocimiento de una segunda lengua. • Habilidades básicas de manejo de la computadora. • Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas). • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales: tolerancia, respeto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investiga las diversas aplicaciones del e-commerce identificar sus alcances y limitaciones. • Investiga en qué áreas de la actividad de generación de bienes y servicios tienen mayor aplicación del e-commerce • Identifica las aplicaciones en diversos modelos de negocios con aplicación e-commerce. • Reflexiona sobre los enfoques del e-commerce y el respeto que debe existir hacia el medio ambiente, así como la responsabilidad social de las instituciones. • Realiza practicas utilizando las plataforma disponibles.





<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios. • Respeto a la diversidad y multiculturalidad. • Flexibilidad para trabajar en diferentes ambientes de trabajo. • Tener compromiso con los valores y principios éticos. <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad para diseñar y gestionar proyectos. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Poseer iniciativa al elaborar y resolver los problemas propios de los proyectos. • Dar enfoques de calidad al realizar el trabajo. • Búsqueda del logro. 	
3. Servicio Al Cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirirá conocimiento para la toma de decisiones para mejorar la relación con los clientes. • Gestionará los medios de comunicación e iteración con los clientes y el servicio ellos. • Identificará y entenderá la relación que existe entre la e-logistic y la logística inversa. <p>Genéricas:</p> <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investiga las diversas aplicaciones del servicio al cliente electrónico identificar sus alcances y limitaciones. • Investiga los diferentes canales de comunicación del servicio al cliente con mayor exigencia. • Identifica las diferentes aplicaciones de la logística inversa y el servicio de posventa del e-commerce. • Reflexiona sobre los enfoques del servicio al cliente electrónico y el respeto que debe existir hacia el





<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos generales básicos. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita en su propia lengua. • Conocimiento de una segunda lengua. • Habilidades básicas de manejo de la computadora. • Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas). • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales: tolerancia, respeto. • Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios. • Respeto a la diversidad y multiculturalidad. • Flexibilidad para trabajar en diferentes ambientes de trabajo. • Tener compromiso con los valores y principios éticos. <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad para diseñar y gestionar proyectos. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. 	<p>medio ambiente, así como la responsabilidad social de las instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza practicas utilizando las plataforma disponibles.
---	--





<ul style="list-style-type: none"> • Poseer iniciativa al elaborar y resolver los problemas propios de los proyectos. • Dar enfoques de calidad al realizar el trabajo. • Búsqueda del logro. 	
<p>4. Internacionalización De La Empresa De Comercio Electrónico</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocerá de manera detallada las legislaciones del comercio electrónico y formas de pago. • Identificará las diferencias entre los tipos de ventas B2C. <p>Genéricas:</p> <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos generales básicos. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita en su propia lengua. • Conocimiento de una segunda lengua. • Habilidades básicas de manejo de la computadora. • Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas). • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales: tolerancia, respeto. • Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investiga las diversas legislaciones al cliente electrónico identificar sus alcances. • Investiga los diferentes formas de pago del e-commerce con mayor exigencia. • Identifica los diferentes tipos de venta del e-commerce. • Realiza practicas utilizando las plataforma disponibles.





<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la diversidad y multiculturalidad. • Flexibilidad para trabajar en diferentes ambientes de trabajo. • Tener compromiso con los valores y principios éticos. <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad para diseñar y gestionar proyectos. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Poseer iniciativa al elaborar y resolver los problemas propios de los proyectos. • Dar enfoques de calidad al realizar el trabajo. • Búsqueda del logro. 	
5. Proyecto Integrador	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirirá conocimiento para generar la capacidad de toma de decisiones para la elección de los modelos de comercio electrónico. • Gestionará los envíos de mercancía, así como las cotizaciones de las mismas. • Gestionará los envíos de mercancía, así como las como la trazabilidad. • Identificará y entenderá la relación que existe entre la e-logistic y la logística inversa. • Aplicara de manera detallada formas de pago y venta del comercio electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizara de manera real la implementación de e-logistic • Aplicara las características que la e-logistic en un caso práctico.





Genéricas:

Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de organizar y planificar.
- Conocimientos generales básicos.
- Conocimientos básicos de la carrera.
- Comunicación oral y escrita en su propia lengua.
- Conocimiento de una segunda lengua.
- Habilidades básicas de manejo de la computadora.
- Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas).
- Solución de problemas.
- Toma de decisiones.

Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica.
- Trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales: tolerancia, respeto.
- Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios.
- Respeto a la diversidad y multiculturalidad.
- Flexibilidad para trabajar en diferentes ambientes de trabajo.
- Tener compromiso con los valores y principios éticos.

Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Habilidades de investigación.
- Capacidad de aprender.
- Capacidad para diseñar y gestionar proyectos.





<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Poseer iniciativa al elaborar y resolver los problemas propios de los proyectos. • Dar enfoques de calidad al realizar el trabajo. • Búsqueda del logro. 	
--	--

8. Práctica(s)

Realizar de forma practica el diseño de una plataforma de e-logistic de una empresa hipotética para la utilización de la misma basado en el comercio electrónico. Visitar empresas que utilicen el modelo de negocio de la e-logístic.

9. Proyecto de asignatura

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

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para



Número de registro: RP/IL-072
Fecha de inicio: 2017-04-10
Término de la certificación 2021-04-10



Av. Universidad 1200, col. Xoco, Alcaldía Benito Juárez,
C.P. 03330, Ciudad de México.
Tel. (55) 3600-2511, ext. 65047 / correo: s_academica@tecnm.mx





la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

Instrumentos y herramientas sugeridas para evaluar las actividades de aprendizaje:

- Reportes escritos de las tecnologías inteligentes realizadas durante las diferentes unidades, así como de su análisis y las conclusiones obtenidas.
- Descripción de problemáticas concretas que podrían analizarse y resolverse a través de las tecnologías inteligentes
- Exámenes escritos para comprobar el manejo de aspectos teóricos y declarativos.
- Reporte de prácticas
- Investigación bibliográfica
- Exposición de temas

11. Fuentes de información

1. Asociación Española de la Economía Digital (2012). *Libro blanco de logística para comercio electrónico*. Barcelona: Editorial adigital.
2. Asociación Mexicana de Venta Online. (2020). *Libro Blanco de Logística en e commerce*. México: AMVO.
3. Mora G, L. A, (2010). *Gestión de la logística integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
4. Robusté, F. & Galván, D. (2005). *E- Logistics*. Barcelona, 1ª Ed, Universidad Politécnica Catalunya.
5. Sangri, C. (2014). *Administración de Compras. Adquisiciones y abastecimiento*. México: Grupo Editorial Patria.
6. Johnson F., Leenders, M., & Flynn, A. (2012). *Administración De Compras Y Abastecimientos*. Mexico, 14 ed., McGraw-Hill.

