

## IDENTIFICACIÓN

DIVISIÓN/ VUAD: DIVISIÓN DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

FACULTAD/ DEPARTAMENTO/ INSTITUTO: CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS

PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y OPERACIONES

NOMBRE DEL  
DOCENTE: ANDRÉS BOTERO HOYOS

## DENOMINACIÓN DEL ESPACIO ACADÉMICO

LOGÍSTICA DE SERVICIOS

CÓDIGO DEL ESPACIO ACADÉMICO: 73623

CARÁCTER DEL ESPACIO ACADÉMICO: Teórico ☐ Teórico - práctico ☒ Práctico ☐

| NÚMERO DE CRÉDITOS | NÚMERO DE HORAS DE T.P.                    | NÚMERO DE HORAS T.I.      |
|--------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
| 2                  | Trabajo Directo: 8<br>Trabajo Cooperado: 8 | Trabajo Independiente: 80 |

METODOLOGÍA DEL  
ESPACIO: Presencial ☐ Virtual ☐ Distancia ☒

| PRERREQUISITOS               | N/A | PERTENECE AL<br>COMPONENTE<br>OBLIGATORIO | PERTENECE AL<br>COMPONENTE<br>FLEXIBLE |
|------------------------------|-----|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| INTRODUCCIÓN AL SUPPLY CHAIN |     | X                                         |                                        |
|                              |     |                                           |                                        |

| CORREQUISITOS                            | N/A | PERTENECE AL<br>COMPONENTE<br>OBLIGATORIO | PERTENECE AL<br>COMPONENTE<br>FLEXIBLE |
|------------------------------------------|-----|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| PROCESOS LOGÍSTICOS DE APROVISIONAMIENTO |     | X                                         |                                        |

**UBICACIÓN DEL ESPACIO ACADÉMICO**

COMPONENTE: Obligatorio  
CICLO: Profundización  
CAMPO DE FORMACIÓN (EJE) : Profesional  
NIVEL: IV  
ÁREA: Logística y Operaciones

**PROPÓSITOS DEL ESPACIO ACADÉMICO**

La logística tradicionalmente trata sobre los flujos de materiales e información a lo largo de toda la cadena productiva, desde los proveedores de los proveedores, hasta el usuario final. Sin embargo, muchos de los conceptos tratan sobre flujos de materiales para la fabricación de productos tangibles. Las cadenas productivas de servicios tienen una enorme relevancia en las economías desde la escala local hasta la global. Por su importancia y por sus particularidades, se requiere para ellas un tratamiento diferencial en cuanto a la logística. La logística de servicios es similar en algunos aspectos a la de productos tangibles y en otros aspectos no es similar. Para lograr una buena coordinación de recursos que genere un servicio entregado con calidad, se requiere hacer conciencia sobre los aspectos logísticos más relevantes para la producción de servicios.

Es por esto que este espacio académico busca:

- Fundamentar en los principales conceptos de producción de servicios y aclarar las diferencias conceptuales entre productos tangibles y servicios.
- Concientizar sobre la presencia de los servicios en distintas regiones geográficas, en distintos tipos de empresas y su importancia para la economía.
- Dar una visión sobre las diferentes herramientas de calidad, aplicables para la logística y otros aspectos de las empresas de servicios.
- Generar la capacidad para distinguir los temas logísticos que son relevantes para las empresas de servicios.
- Desarrollar habilidad para utilizar la logística como una herramienta de servicio al cliente.
- Desarrollar habilidad para generar y utilizar indicadores de gestión relevantes para mejorar la logística en empresas de servicios.
- Contextualizar sobre casos reales de éxito y fracaso en logística de servicios.
- Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos, para la construcción de una propuesta de mejora aplicada a un proceso de servicios dentro de una empresa real.

**ARTICULACIÓN CON EL NÚCLEO PROBLÉMICO**

Núcleos problemáticos del programa con los cuales se articula este espacio académico:

- N1. Logística y Operaciones
- N2. Administración y Gestión
- N3. Gestión y Contexto

Preguntas dinamizadoras u orientadoras que desde el espacio académico aportan a los núcleos problemáticos mencionados:

¿Cuál es la importancia de los servicios para la economía, las empresas y los ciudadanos?

¿Cómo utilizar la logística para mejorar el servicio al cliente de las organizaciones?

¿Qué aspectos de la gestión de cadena de valor (SCM) sirven para gestionar la logística de procesos de servicios?

¿Cómo hacer una propuesta de mejora de logística de servicios?

**METODOLOGÍA**

En la Universidad Santo Tomás - Facultad de Ciencias y Tecnologías; en su modalidad de Educación Abierta y a Distancia se desarrolla la metodología de aprendizaje autónomo y significativo.

El estudiante realiza su estudio y aprendizaje autónomo y significativo acompañado y orientado por el docente-tutor, tanto en las tutorías grupales como personalizadas, así mismo con el trabajo cooperado en el desarrollo de las actividades del aula virtual.

El desarrollo del espacio académico responde a los tiempos según los créditos académicos que dan cuenta del proceso enseñanza-aprendizaje. (Ver PEF- Numeral 4.4. CREDITOS pág. 19-20)

El texto de estudio propuesto y los materiales de apoyo que el estudiante encuentra en el aula virtual, con anticipación para su lectura y comprensión, sirven para que durante las tutorías presenciales y el estudio personal, se fomente la reflexión y discusión sobre los diversos temas, a partir de una problemática concreta.

El acompañamiento sincrónico y asincrónico, de las asesorías y orientaciones en este proceso, permiten al estudiante evidenciar su construcción de conocimiento, su contextualización y aplicación del saber de acuerdo a una metodología problematizadora:

- ✓ Discusiones en el foro y chat
- ✓ Talleres en el aula
- ✓ Lectura y análisis de textos

Las evaluaciones son un proceso permanente que permite la toma de decisiones con el propósito de lograr los aprendizajes y la educación integral del estudiante.

La **Evaluación Presencial**, para valorar y medir el grado de comprensión y conceptualización en el aprendizaje.

La **Evaluación Distancia**, el trabajo escrito (ensayo, relatoría, síntesis documental, entre otras estudio de caso, resolución de problemas) a partir de la investigación y reflexión, donde evidencia su contextualización e interacción con el medio y la aplicación del saber, donde utiliza y transfiere lo aprendido a otras situaciones cotidianas de su entorno.

La **Evaluación Práctica**, resultado de aplicación de los saberes en un contexto para la toma decisiones que permita evidenciar el desarrollo de las dimensiones del comprender, obrar, saber y comunicar.

**CONOCIMIENTOS PREVIOS PARA INICIAR EL ABORDAJE DEL ESPACIO ACADÉMICO**

Comprensión de lectura, capacidad de síntesis, matemáticas básicas, fundamentos de contabilidad.

|                                                                                                                                                               |                                      |                                |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS</b><br>PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA | <b>SYLLABUS DE ESPACIO ACADÉMICO</b> |                                |                      |
| <b>Código:</b> 2000-F-619                                                                                                                                     | <b>Versión:</b> 01                   | <b>Emisión:</b> 22 - 07 - 2014 | <b>Página</b> 5 de 8 |

**DIMENSIONES DE LA ACCIÓN HUMANA, COMPETENCIAS, CONTENIDOS Y ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS A DESARROLLAR**

| SEMANA/<br>SESIÓN | COMPETENCIA                                                                                                                  | GENÉRICA<br>(G)/<br>ESPECÍFICA<br>(E) |   | COMPRENDER | OBRAR | HACER | COMUNICAR | UNIDADES<br>TEMÁTICAS/ EJES<br>TEMÁTICOS/<br>CONTENIDOS | ESTRATEGIA(S)<br>DIDÁCTICA(S)                               | ESTRATEGIA(S)<br>EVALUATIVA(S)                                                                                                                                                   |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---|------------|-------|-------|-----------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                                                                                                              | G                                     | E |            |       |       |           |                                                         |                                                             |                                                                                                                                                                                  |
| 1                 | Comprender las diferencias entre la producción de bienes tangibles y la de servicios                                         |                                       | X | X          |       |       |           | <b>Definiciones de productos y servicios</b>            | Lecturas, talleres en el aula, ejercicios en el texto guía. | Talleres en el aula, retroalimentación en el aula, talleres en tutorías, retroalimentación en tutorías, aportes en foro y chat, presentaciones, evaluación Distancia o Práctica. |
| 2                 | Revisar los métodos y modelos de calidad para ponerlos en práctica dentro de la producción de servicios                      |                                       | X | X          | X     |       |           | <b>Calidad en los servicios</b>                         | Lecturas, talleres en el aula, ejercicios en el texto guía. | Talleres en el aula, retroalimentación en el aula, talleres en tutorías, retroalimentación en tutorías, aportes en foro y chat, presentaciones, evaluación Distancia o Práctica. |
| 3                 | Seleccionar y aplicar los elementos de la gestión de cadena de suministro que son relevantes para la producción de servicios |                                       | X | X          | X     | X     |           | <b>Logística aplicada a la producción de servicios</b>  | Lecturas, talleres en el aula, ejercicios en el texto guía. | Talleres en el aula, retroalimentación en el aula, talleres en tutorías, retroalimentación en tutorías, aportes en foro y chat, presentaciones, evaluación Distancia o Práctica. |
| 4                 | Proponer indicadores relevantes para controlar y gestionar la calidad de servicio en las organizaciones                      |                                       | X |            | X     | X     | X         | <b>Indicadores y control</b>                            | Lecturas, talleres en el aula, ejercicios en el texto guía. | Talleres en el aula, retroalimentación en el aula, talleres en tutorías, retroalimentación en tutorías, aportes en foro y chat,                                                  |

|                                                                                                                                                                              |                                      |                                |                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|----------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS</b><br><small>PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA</small> | <b>SYLLABUS DE ESPACIO ACADÉMICO</b> |                                |                      |  |
| <b>Código:</b> 2000-F-619                                                                                                                                                    | <b>Versión:</b> 01                   | <b>Emisión:</b> 22 - 07 - 2014 | <b>Página 6 de 8</b> |  |

|   |                                                                                                                                                        |  |   |  |  |  |   |   |                        |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|--|---|---|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                        |  |   |  |  |  |   |   |                        | presentaciones, evaluación<br>Distancia o Práctica.                                                                                                                                                                                                 |
| 5 | Reforzar el aprendizaje por medio de la comunicación e interiorización de casos de logística de servicios de la vida real, llegando a proponer mejoras |  | X |  |  |  | X | X | <b>Casos aplicados</b> | Lecturas, talleres en el aula, ejercicios en el texto guía.<br><br>Talleres en el aula, retroalimentación en el aula, talleres en tutorías, retroalimentación en tutorías, aportes en foro y chat, presentaciones, evaluación Distancia o Práctica. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Para realizar la valoración de cada espacio académico se tendrá en cuenta el proceso aprendizaje del estudiante donde da cuenta la conceptualización, contextualización y aplicación que le permita su apropiación y construcción de conocimiento en diferentes entornos.

Es así que el espacio académico (asignatura) se valorará de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo VII del Reglamento Estudiantil Particular de la División de Educación Abierta y a Distancia (antes VUAD).

Evaluación asignaturas teórico-prácticas:

*Evaluación presencial (personalmente o a través de la plataforma LMS) tiene un valor del 50%;*

*Evaluación a distancia (incluye un 5% chat y 5% foro) tiene un valor del 25%;*

*Evaluación práctica valor del 25%.*

La rúbrica responde a criterios de evaluación y calificación que el Docente utilizará.

Se evalúan aspectos como: investigación, síntesis, presentación, uso de fuentes o referencias bibliográficas, ortografía y redacción. Adicionalmente, se consideran los aspectos técnicos disciplinares. Con ello se logra desarrollar habilidades y destrezas que puedan ser transferidas en diferentes contextos de aplicación (interdisciplinariedad).

**BIBLIOGRAFÍA, WEBGRAFÍA Y OTRAS FUENTES****TEXTO GUÍA:**

Cuatrecasas Arbós, Ll., (2012), Los servicios: gestión de los procesos de servicios. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

**TEXTOS DE APOYO:**

Baca, G, (2014), Introducción a la ingeniería industrial. México, México: Grupo Editorial Patria.

Ballou, R.H., (2004), Logística: Administración de la cadena de suministro. México, México: Pearson Educación.

Barrios. O., (2014), Eventos: logística de los servicios turísticos. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas - Fundación Pro Turismo.

Blanding, W., (1999), Logística del servicio al cliente. En M. Cristopher, Logística: Aspectos estratégicos (págs. 217-232). México, México: Limusa Noriega.

Laws. E. (2004), Improving Tourism and Hospitality Services. Cambridge, MA, USA: CABI Publishing.

Mora García, L.A., (2012). Indicadores de la gestión logística. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ozores Massó, B. (2012). Logística hospitalaria. Barcelons, España: Marge Books.

Parra Ferié, C., Negrin Sosa, E., Gómez Figueroa, O., (2009), Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión.

Matanzas, Cuba: Editorial Universitaria.

Presencia, J., (2004), Calidad total y logística. Barcelona, España: Logis-Book.

Valotto Patuzzo, G. (2011), Las transformaciones en la consideración del sector servicios: del Siglo XVIII hasta la actualidad. Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá.

Vargas Quiñones, M. E., Aldana de Vega, L., (2014), Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana - Ecoe Ediciones.

FIRMA DEL DOCENTE

VºBº COORDINADOR DE ÁREA, MÓDULO Y/O CAMPO DE FORMACIÓN

Original Firmado

Original Firmado

FECHA DE ELABORACIÓN:

| DD | MM | AA   |
|----|----|------|
| 18 | 05 | 2017 |

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

| DD | MM | AA   |
|----|----|------|
| 29 | 10 | 2018 |