Diseño Instruccional

Gestión Estratégica de la Cadena de Suministro

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Gestión Estratégica de la Cadena de Suministro
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	24 horas cronológicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Gerentes y subgerentes de logística y operaciones, analistas y planificadores de supply chain, jefes de abastecimiento y profesionales que diseñan o mejoran la cadena.
Requisitos de ingreso	Formación técnica o profesional, o experiencia en logística, operaciones o abastecimiento. Manejo de planillas y lectura de indicadores. Acceso a un computador, notebook o tablet con conexión estable a internet, navegador web actualizado, audio (parlantes o audífonos) y lector de PDF.

Competencia a desarrollar

Evaluar estrategias de gestión de la cadena de suministro en cuanto a su efecto en el desempeño, los costos y la resiliencia de la red logística, conforme al modelo SCOR y a los estándares profesionales vigentes.

Verbo	Evaluar (N5: juzgar el efecto de cada estrategia y proponer la que corresponde)
Objeto	estrategias de gestión de la cadena de suministro (planificación, inventarios, proveedores, red y riesgos)
Condición	en la red logística de la organización, conforme al modelo SCOR y a los estándares profesionales vigentes

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Fundamentos de la logística y la cadena de suministro** AE1: Identificar los eslabones y los flujos físico, de información y financiero de la cadena de suministro y su rol en la competitividad, el costo y el nivel de servicio de organizaciones presentadas en casos simulados. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Concepto de logística y de cadena de suministro (SCM) como red de organizaciones • Flujos de la cadena: físico (materiales), de información y financiero • Eslabones: abastecimiento y compras, inventarios, almacenamiento, transporte y distribución, logística inversa • Rol de la logística en la competitividad, el costo y el nivel de servicio al cliente • Panorama y desafíos del sector logístico en Chile	**5**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	**Procesos clave de la operación logística** AE2: Clasificar los procesos clave de la operación logística y los métodos de control de inventario según su efecto en el costo, la exactitud del inventario y el nivel de servicio, en casos simulados de una red de distribución. Nivel taxonómico: N2 Comprender	• Ciclo operativo de la bodega: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos (picking) y despacho • Gestión de inventarios: tipos de stock, exactitud de inventario y conteos cíclicos • Métodos de rotación: FIFO (primero en entrar, primero en salir) y FEFO (primero en expirar, primero en salir) • Documentación logística y trazabilidad de los productos • Calidad en los procesos: errores frecuentes y su impacto en el servicio	**5**
3	**Logística 4.0, indicadores y seguridad** AE3: Analizar los indicadores de desempeño logístico y las tendencias de la Logística 4.0 presentados en casos simulados en cuanto a su nivel de gestión —operativo, táctico o estratégico— y a su efecto en el desempeño de la cadena, conforme a los criterios de sostenibilidad y a la normativa de seguridad vigente. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Tendencias 2025-2026: sistemas WMS y TMS, inteligencia artificial, automatización y robótica, IoT y RFID, e-commerce y última milla • Sostenibilidad y logística verde (criterios ESG) • Indicadores de desempeño (KPI) logísticos y su lectura por nivel operativo, táctico y estratégico • Normativa chilena de seguridad: Ley 20.949 sobre manejo manual de carga (límites por sexo y edad) • Prevención de riesgos en bodega: riesgos frecuentes y medidas de control (DS 594; mercancías peligrosas NCh 2120/2190)	**6**
4	**Gestión estratégica de la cadena de suministro** AE4: Evaluar estrategias de gestión de la cadena de suministro —planificación de la demanda, inventarios, proveedores, diseño de la red y gestión de riesgos— presentadas en casos simulados en cuanto a su efecto en el desempeño, los costos y la resiliencia, conforme al modelo SCOR. Nivel taxonómico: N5 Evaluar	• Modelo SCOR Digital Standard (ASCM): procesos Orchestrate, Plan, Order, Source, Transform, Fulfill y Return • Planificación de la demanda y proceso de ventas y operaciones (S&OP;) • Gestión estratégica de inventarios: equilibrio entre nivel de servicio y costo • Gestión de proveedores y compras estratégicas • Costo total de la cadena y diseño de la red logística • Resiliencia y gestión de riesgos de la cadena de suministro • Sostenibilidad y criterios ESG (buenas prácticas internacionales, p. ej. ISO 28000)	**8**
	Total horas cronológicas		**24**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 24 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (5/5/6/8 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	2	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**5**
2	2	0,5	1	0,5	0,5	0,5	**5**
3	2	1	1,5	0,5	0,5	0,5	**6**
4	2	1	1,5	1	0,5	2	**8**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los cuatro módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.

Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Fundamentos de la logística y la cadena de suministro». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Procesos clave de la operación logística». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Logística 4.0, indicadores y seguridad». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 4 (AE4): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Gestión estratégica de la cadena de suministro». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar todos los módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 4 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario o caso aplicado con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 12 preguntas que cubre los 4 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.

Instrumento	Descripción
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Optimización Logística en 'Frescos del Sur S.A.'» (12 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «Primera semana en CentroSur: la cadena al descubierto» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «Una mañana en bodega central» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «Un lunes con demasiadas alertas» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE4	Resolución del caso simulado «El diagnóstico que lo cambió todo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 4 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Análisis de la Cadena de Suministro y su Rol (AE1)	Identifica los eslabones, flujos (material, información, financiero) y el impacto de la logística en la competitividad y costos de Frescos del Sur S.A. de acuerdo con el caso planteado.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Optimización de Procesos Operativos y Control de Inventario (AE2)	Propone mejoras concretas en los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho, aplicando métodos de control de inventario adecuados (FIFO/FEFO) al contexto de productos perecederos.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Integración de Tendencias Logística 4.0 y Normativa de Seguridad (AE3)	Incorpora al menos dos tendencias de Logística 4.0 relevantes para Frescos del Sur y menciona la normativa chilena de seguridad (Ley 20.949 y DS 594) aplicable a sus operaciones, explicando su importancia.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Evaluación de Estrategias y Resiliencia de la Cadena (AE4)	Evalúa estrategias de gestión de inventarios, proveedores y riesgos, según el modelo SCOR, para mejorar el desempeño y la resiliencia de la cadena de suministro de Frescos del Sur, proponiendo soluciones ante las interrupciones mencionadas.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts