



# Logística y Supply Chain Management

El programa se dirige a la formación de profesionales que tengan la capacidad de dirigir y gestionar los procesos implicados en la compra, planificación, producción, logística y distribución dentro de los Departamentos de Operaciones y Logística.

El perfil de los alumnos es el de licenciados o graduados en cualquier ámbito de Ingeniería, en el ámbito de la informática, sistemas de información, y/o diseño industrial, administración de empresas, economía, derecho y otros grados de ámbitos de conocimiento afines. Así como profesionales, titulados universitarios que desarrollan su actividad en el ámbito logístico en organizaciones y empresas, o que, procedentes de otras áreas quieran orientar su carrera profesional hacia este campo.

Al finalizar este Máster el estudiante podrá trabajar como:

- Manager en e-fulfillment: Definición de procesos operativos, indicadores y optimización de los mismos.
- Gestor de Cadena de Suministro: optimiza y coordina todas las actividades de la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final.
- Especialista en E-commerce y Logística: diseña y gestiona las operaciones logísticas en el ámbito del comercio electrónico.
- Consultor Logístico: asesora en la optimización de sus operaciones logísticas, implementando soluciones eficientes y estrategias de mejora.
- Director de Almacén: supervisa y gestiona todas las actividades relacionadas con el almacenamiento, control de inventario y distribución de productos.
- Director de Transporte y Distribución: coordina las actividades de transporte, planificación de rutas y distribución de mercancías.
- Analista de Datos Logísticos: analiza datos para mejorar la toma de decisiones en las operaciones logísticas, utilizando herramientas como el Big Data y la Inteligencia Artificial.
- Coordinador de Atención al Cliente Logística: gestiona y mejora la experiencia del cliente en aspectos relacionados con la logística, garantizando entregas eficientes y satisfactorias.
- Especialista en Logística Internacional: coordina las operaciones logísticas en mercados internacionales, asegurando el cumplimiento de regulaciones.

Los estudiantes tienen la posibilidad de obtener certificaciones profesionales otorgadas por entidades reconocidas, como SAP ERP. Además, tienen la opción de obtener un diploma que acredita su nivel de conocimiento en Seis Sigma (GREEN BELT).



## Características de este Máster

	<b>Inicio:</b> Finales de septiembre – primeros de octubre		<b>Lugar:</b> Calle Tutor 35, Argüelles (Madrid)
	<b>Duración:</b> 10 meses		<b>Modalidad:</b> Presencial
	<b>Idioma:</b> Español		<b>Directores:</b> D. Juan Antonio Sandes Villalba <a href="mailto:juan.sandesvillalba@colaborador.ceu.es">juan.sandesvillalba@colaborador.ceu.es</a>
	<b>Horario:</b> Viernes de 16:00 a 21:00 y sábados de 9:00 a 14:00		D <sup>a</sup> . Susana González Pérez <a href="mailto:susana.gonzalezperez@ceu.es">susana.gonzalezperez@ceu.es</a>

## Profesorado

El profesorado está formado por profesores referentes en la temática del máster, con el respaldo de renombrados expertos y la colaboración de destacadas empresas, este posgrado prepara al estudiante para destacar en la transformación digital, eficiente distribución y atención al cliente.

El contacto con el profesorado para resolver dudas y/o realizar tutorías se realizará en el transcurso y a la finalización de la correspondiente actividad formativa. En el caso de profesorado externo es posible aportar una dirección de correo electrónico de contacto.

[Enlace web profesorado](#)

## Plan de estudios

TIPO	CRÉDITOS
OBLIGATORIAS	44 ECTS
PRÁCTICAS EXTERNAS	6 ECTS
TRABAJO FIN DE MÁSTER	10 ECTS
<b>TOTAL</b>	<b>60 ECTS</b>



## PROGRAMA FORMATIVO

ECTS

**MARKETING Y LOGÍSTICA****3**

Conceptos clave de marketing, marketing digital y comercio electrónico

Importancia de la logística para el marketing de la marca y la experiencia de cliente

Innovación en comunicación y logística

Marketing y logística en D2C, B2C, B2B y social commerce

**DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y ESTRATEGIA****3**

Project management

Estrategia relacionada con logística

Logística financiera y P&L

**E-FULFILLMENT****6**

El almacén. Conceptos básicos

Tipos de almacén

Planificación del almacenaje

Ubicación de los almacenes

Planificación y gestión de inventarios. EOQ, stock de ciclo y stock de seguridad

Ley de Pareto y segmentación de inventario

El efecto látigo. Causas y soluciones

Ejercicios y casos prácticos

La gestión por procesos

Las 5 M

Diseño de procesos

Medida de los procesos. Conceptos básicos

Ley de Little

El concepto de capacidad

Tipos, causas y gestión

Medida de la capacidad. Rusell y Taylor

Ejercicios y casos prácticos

Peculiaridades de la logística del e-commerce

Picking de pedidos en B2C. Estrategias

El embalaje

El peso volumétrico

La última milla. Tecnologías y tendencias

Estrategias de internacionalización

La logística de los marketplaces. Amazon vs Aliexpress

Ejercicios y casos prácticos

Qué es un ERP y para qué sirve

Funcionalidades y procesos de un ERP

Algunos ERP

Qué es un SGA y para qué sirve

Funcionalidades de un SGA

Gestión de los flujos físicos del almacén

Algunos SGA



Logística propia o externalizada. Pros y contras	
El proceso de selección. La RFQ	
La integración de sistemas y procesos	
La estructura de los costes logísticos	
Optimización de costes	
KPI's logísticos	
Ejercicios y casos prácticos	
<b>DISTRIBUCIÓN / TRANSPORTE</b>	<b>6</b>
Introducción	
Transporte de mercancías terrestre	
Importancia del transporte terrestre de mercancías en la cadena de suministro	
Tipos de vehículos utilizados	
Logística y gestión de la carga en el transporte terrestre. Formatos	
Formatos de empresas de transporte	
Transporte ferroviario	
Transporte marítimo	
Transporte aéreo	
Otros transportes, exploración de implicaciones en el transporte de mercancías	
Desafíos tecnológicos en el transporte	
Distribución primera milla / última milla	
Modelos M2B y B2C	
Servicios	
Modelos última milla	
Drivers de coste	
<b>PLANIFICACIÓN DE LA DEMANDA Y LEAN LOGISTICS</b>	<b>6</b>
Los procesos de planificación de la cadena de suministro	
S&OP como elemento clave para la estructuración de la compañía	
La planificación de la demanda	
La optimización de los inventarios:	
Demand Driven MRP	
La planificación del aprovisionamiento	
La planificación de la producción	
La planificación de la capacidad	
Política de stock	
Stock de seguridad	
Nivel de servicio por ABC	
Caso práctico de cálculo de inventarios	
Demo de herramienta de planificación	
<b>LEAN LOGISTICS Y GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO</b>	<b>6</b>
Introducción al Lean	
Del Lean Manufacturing al Lean Logistics	
Herramientas Lean. PDCA, Project Chart, 5 porques, Isikawa, Mudas, A3, etc	
Proyectos Lean de mejora continua. La figura del Team Leader	
Eventos Kaizen. Del Gemba y el propósito a la acción	
TecnoLean Logistics	



Casos prácticos y método del caso a trabajar y evaluar	
Entornos VUCA	
Principales riesgos de la cadena de suministro	
TecnoRisk: la tecnología, habilitadora online toma decisiones	
Matriz de riesgos, erradicar o minimizar	
Crear transparencia sobre las cadenas de suministro	
Optimizar la capacidad de producción y distribución	
Administrar el efectivo y el capital de trabajo neto	
Casos reales y método del caso para trabajar	
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>4</b>
Introducción a la atención al cliente	
Conceptos y fundamentos de la atención y servicio al cliente	
Aplicación de la atención y servicio al cliente	
Técnicas y estrategias en el servicio y atención al cliente	
Técnicas y modalidades de atención al cliente por diferentes canales	
Definición de CRM	
Gestión de clientes B2C	
Factores y modelos en la gestión B2C	
Tecnología y canales en ATC	
<b>TECNOLOGÍA CIO/CDO COMO IMPULSOR DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>	<b>10</b>
Introducción de IA en logística	
Mejora de inventario y rotación	
Mejora de rutas de entrega y distribución	
Aplicación de IA en comercio electrónico	
Casos prácticos y ejemplos reales	
Medir y gestionar: OkRs, Product Management	
Metodologías de gestión de proyectos: Waterfall, Agile e Híbridas	
Implantación de Agile organización, roles, gestión del cambio	
Herramientas de gestión Jira, Azure Devops ...	
Nuevos roles del CIO y CDO y DTOs	
<b>TRABAJO FIN DE MÁSTER</b>	<b>10</b>
<b>PRÁCTICAS EXTERNAS</b>	<b>6</b>

## Metodologías Docentes - Actividades Formativas

La metodología del programa está diseñada para proporcionar una experiencia formativa completa y adaptable a las necesidades de los estudiantes:

- Enfoque práctico y aplicado: Se prioriza la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos a través de casos de estudio, proyectos reales



y retos prácticos. Los estudiantes experimentarán situaciones similares a las que se enfrentarían en el ámbito laboral, consolidando así su comprensión y habilidades.

Una vez al mes habrá una lección magistral de un profesional de alto nivel en la temática del máster con posterior debate entre alumnos y ponente.

- Aprendizaje colaborativo: Se fomenta la colaboración entre los estudiantes a través de proyectos grupales, debates en clase y actividades colaborativas (*atenderán a un reto práctico cada semestre que será objeto de evaluación*). Esta metodología refleja la naturaleza interdisciplinaria de la gestión logística y promueve la sinergia entre diferentes perspectivas y experiencias.
- Aprendizaje experiencial: se realizarán visitas a áreas de logística de empresas del sector y se participará en la práctica de “shadowing” acompañando a directores de área funcional o directores generales durante una jornada laboral.
- Metodologías ágiles: Se incorporan enfoques ágiles de aprendizaje, inspirados en metodologías como Scrum y Kanban, para adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes del entorno empresarial y garantizar la flexibilidad en el proceso de aprendizaje (*se efectuarán talleres de herramientas informáticas para la gestión logística que permitan familiarizarse con las últimas tecnologías y enfoques en la gestión logística*).

El programa va más allá de la teoría, se ofrece una experiencia educativa integral que fusiona conocimientos avanzados con aplicaciones prácticas. Incluye talleres prácticos centrados en herramientas informáticas clave para la gestión logística, como ERP, WMS, TMS y CRM. Se realiza aprendizaje experiencial a través de visitas a empresas, focalizadas en las áreas de logística. Además, los estudiantes participan en la práctica de “shadowing” acompañando a directores de área funcional o directores generales durante una jornada laboral.

## Sistemas y Criterios de Evaluación

### ASISTENCIA A CLASE

- Para poder acogerse al sistema de evaluación continua es precisa la asistencia al 85% de las clases de teoría (se realizarán controles de asistencia). Ya que el alumno puede faltar el 15% del total de las clases, no se admitirán justificaciones de ausencia.
- La asistencia a las clases prácticas es obligatoria en un 100%.



## SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Los principales sistemas de evaluación en el máster son: la evaluación de trabajos individuales (20%) y casos prácticos (30%) realizados en grupo, así como exámenes tipo test (15%) y de análisis de casos individualizados (10%).

La calificación final de la materia provendrá en un 75% de la resultante de la de los sistemas de evaluación efectivamente aplicados en ella.

- Se planteará en cada semestre un reto práctico:
  - Caso real de técnicas de Gestión de la cadena de suministro.
  - Aplicación de herramientas de reducción de la variabilidad y despilfarro de los procesos.

Se calificará el reto práctico de cada semestre, teniéndose en cuenta dichas calificaciones como parte de cada una de las cuatro materias que componen cada semestre (excluidas las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster). La nota obtenida en el reto práctico constituirá el 25% de la calificación del estudiante en cada materia.

## Prácticas Profesionales

Las Prácticas Académicas Externas constituyen una actividad de naturaleza formativa realizada por los estudiantes cuyo objetivo es permitir a los mismos aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que los preparen para el ejercicio de actividades profesionales. Para la realización de las prácticas los estudiantes contarán con un tutor de la entidad colaboradora y un tutor académico de la universidad. El tutor designado por la entidad colaboradora deberá ser una persona vinculada a la misma y será el encargado de acoger al estudiante y organizar las actividades a desarrollar con arreglo al proyecto formativo, así como coordinar con el tutor académico de la Universidad el desarrollo de las actividades.

El tutor académico de prácticas de la Universidad será un profesor de la Universidad afín a la enseñanza a la que se vincula la práctica.

El estudiante realizará 105 horas presenciales de prácticas en las entidades colaboradoras de prácticas externas en que desarrollarán el aprendizaje relacionado con el presente Máster.

A la conclusión de las Prácticas el estudiante realizará y remitirá al tutor académico de la Universidad a través del Portal de Prácticas del Estudiante:

- Una Memoria Final de Prácticas, conforme al modelo normalizado establecido por la Universidad.
- Una Encuesta de Satisfacción, conforme al modelo normalizado establecido por la Universidad.



Con el fin de realizar un seguimiento el tutor académico podrá solicitar la realización de una memoria y una encuesta intermedias en caso de necesidad.

Las Prácticas serán evaluadas por el tutor académico de la Universidad basándose en su seguimiento, el informe del tutor de la entidad colaboradora y la memoria final del estudiante, atendiendo en todo caso a la ponderación de los Sistemas de Evaluación correspondientes.

En la calificación de esta materia, se ponderará un 15% la calificación del informe del tutor de la entidad colaboradora, un 70% la de la Memoria de Prácticas y un 15% la calificación del seguimiento realizado por el Tutor Académico (será este quien calificará parcial y globalmente el desempeño del estudiante en la materia).

Estas prácticas tienen un carácter obligatorio. Todos los alumnos tienen a su disposición el servicio de Carreras Profesionales del CEU, para la búsqueda activa de prácticas y salidas profesionales.

<https://www.uspceu.com/carreras-profesionales>

Las entidades colaboradoras de prácticas con las que se tiene convenio están disponibles en la [web del título](#).

## Trabajo Fin de Máster

El Trabajo Fin de Máster (TFM) se centra sobre un proyecto real proporcionado por una empresa asociada al programa. Los estudiantes abordarán necesidades específicas, presentando soluciones aplicables y demostrando su capacidad para enfrentar desafíos logísticos.

El TFM es una actividad formativa no presencial en la que el alumno desarrolla el aprendizaje realizado a través del máster, dirigido por un tutor de la empresa, que consiste en la realización de un proyecto individual que se presentará por escrito al tutor y posteriormente se expondrá y defenderá oralmente ante un tribunal. Esta defensa se realizará siempre al finalizar el Máster y en el tribunal no podrá estar presente su director/tutor.

En los criterios de evaluación del Trabajo de Fin de Máster se contabiliza el 60% de la nota por la evaluación del informe del TFM escrito y el 40% por la exposición realizada.