

## La empresa que aprende y el C-TPAT

El Ing. Louis Arce Director General de la empresa que aprende, solicitó a Lorenzo Cantú Gerente de Mantenimiento, exponer en la reunión anual de socios, los retos y oportunidades de la certificación C-TPAT, misma que había sido requerida por varios de sus clientes. Lorenzo, dudaba de la relevancia de este requisito; considerándolo como trabajo y tiempo extra para las áreas involucradas; se preguntaba, ¿Qué enfoque debía darle al proyecto?, ¿Debía convencer a los socios que solo era una moda pasajera?, ¿Cómo reaccionarían los clientes si decidían no certificarse?, ¿Debía pensar como socio con miras a su beneficio económico? Si bien el Ing. Arce tenía la última palabra, Lorenzo pensaba que el enfoque de su presentación era determinante para la empresa.

### *Lorenzo Cantú*

Enero 2011, Lorenzo Cantú estaba listo para retirarse después de haber trabajado durante 30 años en la empresa; inició como operador hasta llegar a la Gerencia de Mantenimiento; como un reconocimiento a la responsabilidad y dedicación que imprimía en cualquier trabajo que se le encomendara, logró hacerse socio de la empresa; en los últimos meses de su trabajo activo, la empresa se encontraba en un dilema; varios de sus clientes de exportación certificados ya en el programa C-TPAT (Customs – Trade Partnership Against Terrorism) les habían requerido este certificado en las áreas operativa, administrativa y de personal, ya que las empresas certificadas en C-TPAT requieren de relaciones comerciales con empresas igualmente certificadas a fin brindar un producto confiable en todas sus cadenas de valor. (Anexo 1)

Lorenzo se preguntaba en silencio si tal certificado valía la pena que sus últimos meses en la empresa fueran dedicados a el desarrollo de un programa de esta magnitud, el ser auditados por aduanas americanas representaba todo un reto, especialmente para él, también sabía que el director general le pediría coordinar el proyecto, pues si alguien tenía conocimientos teóricos y prácticos en todas las áreas a certificar era Lorenzo Cantú.

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

### **AVISO LEGAL**

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.



### *Postura de las áreas a certificar.*

Lorenzo sabía que José Ramón Rosas, Gerente del Área Operativa, opinaba que la carga de trabajo en su área requería el despacho y monitoreo permanente del servicio las 24 horas de los 365 días del año y consideraba que era imposible enfocar tiempo y recursos hacia nuevos proyectos así que su postura ante la certificación era de antemano negativa.

No así, el Administrador General Constantino Sánchez, conecedor de los números de la empresa, era el principal promotor de la certificación, considerando un área de oportunidad el certificarse en el programa C-TPAT antes que las empresas competidoras, de esta manera aseguraba su relación comercial con los clientes certificados y posicionarse como una empresa vanguardista en el servicio; además de cumplir con las metas de ventas establecidas para ese año.

### *Ya hemos pasado por esto.*

El Ing. Louis Arce, Director General de la Empresa que Aprende había llamado a Lorenzo esa mañana, para conocer su postura ante la certificación, Lorenzo aseguró que estaba confundido, inició recordándole que durante el tiempo que llevaban juntos en la empresa habían sido testigos de varias situaciones parecidas, donde requisitos como este nunca les fueron realmente un condicionante para mantenerse comercialmente competitivos y la empresa siempre continuó con las ventas proyectadas.

### *Los tiempos cambian.*

La situación política y social del país era distinta, comentaba el Ing. Arce, refiriéndose a la problemática de inseguridad que se vivía en esos momentos; especialmente en las ciudades fronterizas, esta problemática afectaba directamente la seguridad de sus instalaciones; impactando en su servicio y la confianza de sus clientes; el Ing. Arce compartía con Lorenzo varias interrogantes ¿Debían esperar que otras empresas lo hicieran y ver qué sucedía con ellas? ¿Estaban realmente preparados en materia de seguridad para alcanzar esta certificación?, ¿Consideraban la reacción de sus clientes ante los resultados de la auditoria? Ambos coincidían que aceptar el reto significaba que no había marcha atrás; auditorias anuales esperando resultados y más trabajo derivado de

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*



las recomendaciones de mejora, entre otras actividades. El Ing. Arce le agradeció su sinceridad y le pidió presentar un análisis donde mostrara a los socios los retos y oportunidades que la certificación representaba para todas y cada una de las áreas involucradas.

### *Pensar como socio*

Lorenzo comentaba la situación con su hijo Mateo recién graduado como Economista, argumentando que entrar a la certificación requería para todos los socios de la empresa trabajo a marchas forzadas, tiempo extra y malestar del personal que no compartía la idea de que la certificación fuera necesaria y además le representaba poner por escrito toda su experiencia y conocimientos en los procedimientos que acompañarían al proyecto, consideraba que sus últimos meses en la empresa fueran caóticos; Mateo le hizo la observación que negarse a la certificación era negarse a la evolución; que debía usar el pensamiento crítico considerando todos los escenarios, mantenerse en su zona de confort; o invertir tiempo y esfuerzo que después sería compensado a largo plazo, valorando su propio beneficio económico a través de mejorar las utilidades de los socios, si lograban posicionar la empresa a la vanguardia.

### *Reunión anual de los socios y el C-TPAT.*

La reunión anual de los socios estaba programada para el último día del mes, Lorenzo Cantú pensaba en la sugerencia de su hijo Mateo, usar el pensamiento crítico, ensimismado se preguntaba, ¿Si al poner por escrito todos sus conocimientos y experiencia él seguiría siendo indispensable para la empresa? ¿Se estaba negando a la evolución? ¿Se vería beneficiado económicamente si decidía promover la certificación? Lorenzo sabía que el enfoque de su presentación sería un factor muy importante para la decisión del Ing. Arce ante certificación de la empresa en el C-TPAT.

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*



## Notas de enseñanza del caso

Nombre del caso: La empresa que aprende y el C-TPAT

Autor del caso: Xitlali Ramos Arcos

Fecha de elaboración: 18-03-2013.

### Resumen del caso

El Ing. Louis Arce Director General de la empresa que aprende, solicitó a Lorenzo Cantú Gerente de Mantenimiento, exponer en la reunión anual de socios, los retos y oportunidades de la certificación C-TPAT, misma que había sido requerida por varios de sus clientes. Lorenzo, quien estaba a meses de sus jubilación, dudaba de la relevancia de este requisito; lo consideraba como trabajo y tiempo extra para las áreas involucradas; se preguntaba, ¿Qué enfoque debía darle al proyecto?, ¿Debía convencer a los socios que solo era una moda pasajera?, ¿Cómo reaccionarían los clientes si decidían no certificarse?, ¿Debía pensar como socio con miras a su beneficio económico? Si bien el Ing. Arce tenía la última palabra, Lorenzo pensaba que el enfoque de su presentación era determinante para la empresa.

### Objetivos de enseñanza que persigue el caso

Objetivo General:

Analizar la situación problemática que presenta una empresa.

Objetivos específicos para el lector:

- 1.-Identificar situaciones que requieren el ejercicio de pensamiento crítico
- 2.-Identificar situaciones de trabajo colaborativo dentro del caso.
- 3.-Identificar dentro del caso la importancia de la participación en redes en la sociedad del conocimiento.

### Temas relacionados con el caso

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### AVISO LEGAL

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.



- Competencias para una sociedad basada en el conocimiento
  - -Pensamiento Crítico
  - -Aprender por cuenta propia
  - -Participación en redes
  - -Trabajar colaborativamente
- Resistencia al cambio
- Paradigmas.

*Planeación de actividades individuales, previas y durante la sesión plenaria*

Actividades individuales:

1.-Lecturas individuales del Caso Tiempo estimado: 2 horas.

1.1 Lectura inicial con la finalidad de captar el contexto general.

1.2 Lectura de comprensión con la finalidad de determinar individualmente personajes, hechos, situación problemática, y posibles soluciones así como respuestas a las preguntas clave. (Se sugiere subrayar)

2.-Actividades en pequeños grupos: Tiempo estimado: 1 hora

10 Min. 2.1 Conformar 3 subgrupos, cada uno abordara el caso desde diferentes enfoques para sus alternativas de solución.

- a) Aceptar la certificación
- b) Negarse a la certificación
- c) Mantenerse como están

2.2 Presentar en pizarrón preguntas detonantes

- ¿Qué es el pensamiento crítico?
- ¿Existe trabajo colaborativo?
- ¿Existe un enfoque de participación en redes?

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.



- 30 Min 2.2 Instruir el registro de información relevante ubicándola los personajes, hechos y situación problemática desde el enfoque correspondiente a su alternativa de solución.
- 20Min. 2.3 Seleccionar representante del grupo y planear la argumentación de cada alternativa de solución en la sesión plenaria.
- 3.-Actividades en sesión Plenaria: Tiempo estimado: 1 hora
- 45 Min. 3.1 Presentación en pizarrón de la información relevante, personajes, hechos y situación problemática y la argumentación para alternativa de solución específica.
- 15 Min. 3.2 Selección grupal de la alternativa de solución que a través de la aplicación del pensamiento crítico que consideren convenga más a la empresa.

### *Análisis del caso*

- El Ing. Arce Director General puede solicitar a cada gerente de las áreas involucradas presenten en la junta del consejo los retos y oportunidades que la certificación representa en cada una de sus áreas,
- Lorenzo aprenda por su propia cuenta que significa el pensamiento crítico, aplicando las destrezas y subdestrezas en su presentación.
- Ing. Arce presente en la junta de los socios la certificación como un factor de participación en redes de exportación.

### *Epílogo*

Lorenzo Cantú, era el principal obstáculo para la certificación C\_TPAT, el Ing. Arce lo respetaba enormemente por su experiencia, conocimientos y fidelidad hacia la empresa, por este motivo pidió a Lorenzo encargarse del análisis del proyecto, pues sabía que una vez que encontrara por sí mismo los beneficios de certificarse sería el coordinador perfecto para la certificación ya que conocía todas las áreas a auditar.

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.



La presentación de Lorenzo dejó claro que su postura era ambigua; el Administrador General también participó haciendo una proyección económica como resultado de estar certificados; todos los socios incluyendo a Lorenzo estuvieron de acuerdo con la certificación, El Ing. Arce encargó a Lorenzo la coordinación del proyecto y como era de esperarse, sobre la marcha Lorenzo se convenció a sí mismo de los beneficios del nuevo sistema de seguridad.

La primera auditoría se llevó a cabo el 6 de Mayo del mismo año obteniendo la certificación con la máxima calificación de 101 puntos; además de un reconocimiento especial de excelencia. La empresa que aprende fue considerada como modelo a seguir para empresas que buscan certificarse en la materia.

Lorenzo continúa activo en la empresa y sigue coordinando las auditorías anuales del programa C-TPAT.

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*



## Anexo 1

### CTPAT

#### ¿Qué es C-TPAT?

C-TPAT es una iniciativa conjunta entre el gobierno americano y el sector privado cuyo objetivo es construir relaciones de cooperación que fortalezcan la seguridad de toda la cadena de suministro y la seguridad en las fronteras. C-TPAT reconoce que la Aduana puede proveer el mayor grado de seguridad a través de una cercana cooperación entre los propietarios de la cadena de suministro: importadores, transportistas, agentes de aduana, almacenes de depósito, y empresas de manufactura. A través de esta iniciativa, Aduana Estadounidense le está solicitando a las empresas importadoras en los Estados Unidos, que fortalezcan sus prácticas de seguridad y comuniquen a sus socios de negocios a lo largo de la cadena de suministro, sus lineamientos con respecto a la seguridad.

#### ¿Qué tipos de empresas pueden participar en C-TPAT?

Actualmente el programa permite a empresas de los siguientes tipos:

- Empresas de manufactura en México y Canadá
- Transportistas de largo recorrido
- Transfer o trasportistas de cruces internacional

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### AVISO LEGAL

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.





Si mi empresa no aplica para C-TPAT ¿Qué puedo hacer?

Si desea fortalecer la seguridad de su empresa, puede buscar la certificación BASC y esperar que en un futuro se abra la invitación para pertenecer a C-TPAT

¿Qué beneficios obtengo de afiliarme a C-TPAT?

- C-TPAT ofrece la oportunidad de jugar un rol verdaderamente activo contra el terrorismo y el comercio ilícito, al participar las compañías aseguran una cadena de suministro segura para sus empleados, proveedores y clientes. Adicionalmente, CBP ofrece los siguientes beneficios a los miembros del programa:
- Reducción en inspecciones por parte de CBP (bajo número de riesgo)
- Menos tiempo de espera para transportistas al tiempo de crucé en la frontera
- Preferencia en cargas y descargas de mercancía en el evento de revisiones intensas (proceso acelerado y solo lo necesario)
- Elegible para utilizar los carriles FAST
- Privilegios de primera fila cuando sean referidos a los rayos gamma
- Una cadena de logística más segura y eficiente
- Un especialista asignado (SCSS)
- Invitación y oportunidad de participar en las conferencias anuales por parte de CBP
- Habilidad en la verificación de SVI (Status verification Interface) status de los socios de negocio por medio del portal
- Elegibilidad para participar en otros programas
- Beneficios de Tier (es decir Tier 1, Tier 2 y Tier 3)
- Mitigación de multas (consideración por ser parte del programa C-TPAT)
- Incremento de clientes/ingresos al preferir un cliente seguro

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*





- Mayor habilidad para un forecast en los tiempos de entrega
- Establecimiento de procedimientos de seguridad donde no existían
- Disminuye la posibilidad y/o prevención de robo y daños a mercancías
- Provee capacidad para que las empresas lleven a cabo autoevaluaciones de los procesos de seguridad
- Disminuye interrupciones en la cadena logística
- Disminuye el riesgo de robo de carga
- Enfoca más a los empleados en los procesos de la seguridad
- Al mantener su sistema funcionando, las compañías previenen pérdidas por robo y reducen la posibilidad de ser utilizados por el comercio ilícito para introducir ilegalmente mercancía a los Estados Unidos
- Pertenecer a C-TPAT representa un valor agregado a su servicio incrementándose el número de clientes.

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*



*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*





Puebla, Puebla México 1 de abril de 2013

C. Lic. Xitlali Manuela Ramos Arcos alumno en la materia DESC
Autor de la obra denominada: La empresa que aprende y el C-TPAT
P R E S E N T E.

Me complace informarle que como miembro de Servicios Internacionales de Transporte de Puebla A. C. he leído con atención y detenimiento el contenido de la obra denominada "La empresa que aprende y el C-TPAT", y que por considerarlo un recurso didáctico de gran utilidad, estoy de acuerdo en que, en dicha obra, aparezcan los datos, nombres, e información en general, que ha descrito en su caso.

Asimismo, le informo que la presente autorización se otorga siempre y cuando se mantenga la integridad de la obra en mención, haciéndole notar que la autorización que se contiene en la presente misiva, incluye aquella necesaria para la publicación de la mencionada obra para fines didácticos.

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encontrará protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco" (para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/).

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se me deberá solicitar autorización por escrito.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

[Handwritten signature of Cesar Sánchez Ramírez]

Cesar Sánchez Ramírez (entrevistado para el caso)
Servicios Internacionales de Transportes de Puebla
Puebla 64, Colonia San Francisco Acatepec 72845
Puebla, Puebla México

Testigos

[Handwritten signature of Lic. Xitlali Manuela Ramos Arcos]

Lic. Xitlali Manuela Ramos Arcos
participante en materia DESC
Autor del caso

[Handwritten signature of Oscar Quintero]

Oscar Quintero
logística

Dra. Maria Soledad Ramirez Montoya

Director de la Cátedra de Investigación de Innovación en Tecnología y Educación
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.

Versión: 18-03-2013

AVISO LEGAL

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.





Puebla, Puebla, México a 1 de Abril de 2013

C. Lic. Xitlali M. Ramos Arcos  
Autor de la obra denominada: La empresa que aprende y el C-Tpat  
P R E S E N T E.

Me complace informarle que como miembro de Servicios Internacionales de Transportes de Puebla, he leído con atención y detenimiento el contenido de la obra denominada "La empresa que aprende y el C-Tpat", y que por considerarlo un recurso didáctico de gran utilidad, estoy de acuerdo en que, en dicha obra, aparezcan los datos, nombres, e información en general, que ha descrito en su caso.

Asimismo, le informo que la presente autorización se otorga siempre y cuando se mantenga la integridad de la obra en mención, haciéndole notar que la autorización que se contiene en la presente misiva, incluye aquélla necesaria para la publicación de la mencionada obra para fines didácticos.

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encontrará protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco" (para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>).

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se me deberá solicitar autorización por escrito.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Cp. Cesar Sánchez Ramírez  
Administrador General

Servicios Internacionales de Transporte de Puebla  
Puebla No. 64 Col San Francisco Acatepec CP. 72845  
Puebla, Puebla, México

Testigos

Lic. Xitlali M. Ramos Arcos  
Participante en materia DESC  
Autor del caso

Oscar Quintero  
Logística

Dra. María Soledad Ramírez Montoya  
Directora de la Cátedra de Investigación de Innovación en Tecnología y Educación  
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.

Versión: 18-03-2013

AVISO LEGAL

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.





En la ciudad de San Antonio, en el estado de Texas, Estados Unidos de Norteamérica y en el mes Abril de 2013

Por medio de la presente Xitlali Manuela Ramos Arcos en lo sucesivo EL AUTOR hace constar que es titular intelectual de la obra denominada "La empresa que aprende y el C-TPAT", en lo sucesivo LA OBRA, en virtud de lo cual se autoriza a el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (EL INSTITUTO) para que efectúe resguardo físico y/o electrónico mediante copia digital o impresa para asegurar su disponibilidad, divulgación, comunicación pública, distribución, transmisión, reproducción, así como digitalización de la misma con fines académicos y sin fines de lucro. Asimismo, se le concede a EL INSTITUTO la facultad para que a través de LA OBRA se puedan generar obras derivadas bajo los mismos términos y condiciones de uso de la obra original

El AUTOR autoriza a EL INSTITUTO a utilizar LA OBRA de forma exclusiva en los términos y condiciones aquí expresados, sin que ello implique que se le concede licencia o autorización alguna o algún tipo de derecho distinto al mencionado respecto a la "propiedad intelectual" de la misma obra; incluyendo todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes.

Al reutilizar, reproducir, transmitir y/o distribuir LA OBRA se debe reconocer y dar crédito de autoría de la obra intelectual en los términos especificados por el propio autor, y el no hacerlo implica el término de uso de esta licencia para los fines estipulados. Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos patrimoniales y morales de EL AUTOR.

De la misma manera, se hace manifiesto que el contenido académico, literario, la edición y en general de cualquier parte de LA OBRA son responsabilidad de EL AUTOR, por lo que se deslinda a EL INSTITUTO por cualquier violación a los derechos de autor y/o propiedad intelectual, así como cualquier responsabilidad relacionada con la misma frente a terceros.

Xitlali Manuela Ramos Arcos

*Este caso fue escrito por la Lic. Xitlali M. Ramos Arcos para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

**Versión: 18-03-2013**

#### **AVISO LEGAL**

El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo "Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco", para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/>.

Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.

