

FASE 10. PRESENTAR Y SUSTENTAR PROYECTO FINAL

PRESENTADO POR

YISBY YULEIDY MARQUEZ PEÑARANDA CODIGO 1.090.366.455

ANTONY RAMON HERNANDEZ PEREIRA 1.090.424.810

LUZ BIYENI BADOS ORTEGA 1.123.324.940

JOHAN ANDRES PASCUAS CODIGO. 1.117.542.796

JOSE LUIS MORENO

GRUPO: 207115_59

PRESENTADO A

BEATRIZ LORENA RODRIGUEZ

TUTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD

DIPLOMADO SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

MAYO 2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
DESARROLLO DEL TRABAJO	5
CONCLUSIONES.....	12
BIBLIOGRAFIA	13

INTRODUCCION

Las pequeñas y medianas empresas, representan para la economía colombiana un pilar fundamental para que esta crezca y sea productiva en el territorio nacional, estas pymes crean empleo en regiones locales y remotas, generando oportunidades para las diferentes personas que habitan estos lugares, al igual que impulsan en gran medida la producción y desarrollo de diferentes sectores económicos de importancia en el país, no solo dejándole el trabajo productivo a las grandes empresas, sino también tomando protagonismo en la economía colombiana.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de gran importancia para las Pymes contar con un adecuado proceso y desarrollo logístico dentro de estas, ya que este impulsara de manera considerable la producción y competencias no solo de la empresa sino también de los trabajadores, poniéndola no a la par pero si a una escalas no tan diferencial de las grandes empresas que acaparan la gran cantidad de producción de productos o servicios a nivel nacional.

Una buena coordinación con los proveedores, la buena interacción entre los diferentes departamento de la empresa, tales como bodega, transporte y sección de producción, hacen que la empresa crezca en gran medida, en aspectos como calidad de sus productos, tiempos de entrega y satisfacción de los clientes, ahorro en el transporte de las materias primas o provisiones, se evitan las pérdidas de mercancías terminadas o al momento de adquirir materia prima. Todos estos aspectos impulsan la economía interior de la empresa, esto sirviendo para que esta crezca y se posicione en un buen lugar para competir con otras empresas y acaparar nuevos clientes.

OBJETIVOS

Objetivo General

Caracterizar la logística en la empresa Kiko Materiales mediante la aplicación de una entrevista mejorando su proceso de logística con los resultados obtenidos y el previo análisis de estos

Objetivos Específicos

Realizar la aplicación de las entrevistas sobre la temática de logística en la empresa Kiko Materiales

Tabular la información recolectada a partir de la aplicación de las entrevistas en la empresa Kiko Materiales

Analizar la información obtenida mediante la aplicación de las entrevistas en la empresa Kiko Materiales

Elaborar un artículo científico siguiendo la plantilla de la IEEE en relación al proceso logístico en la empresa Kiko Materiales

DESARROLLO DEL TRABAJO

ANALISIS DE LA MICROEMPRESA KIKO MATERIALES

1. Concepto logístico

Debilidades

Pregunta 14. Cambios radicales en los próximos años en logística: se toma como una debilidad porque proyectan cambios radicales a futuro y sin planeación previa, no tienen en cuenta que realizar dichos cambios requiere de un proceso que se debe de dar paso a paso para no colapsar el sistema, implementándose a medida que se ven avances y no consolidarse como un cambio total, porque los cambios radicales sin estudios previos pueden generar controversias en los diferentes procesos.

Pregunta 15. Claridad de la gerencia en que la logística es una parte del Supply Chain: En este aspecto las Directivas de la empresa no tienen el mejor conocimiento con respecto a Supply Chain, se recomienda capacitación a las Directivas de la empresa y los jefes de área, con el fin de captar nuevas ideas que coadyuven al mejoramiento y aplicabilidad en los diferentes procesos que se llevan en la empresa.

Se considera negativo el desconocimiento y diferenciación entre logística y Supply Chain, es un tema en el que la empresa debe trabajar para mejorar sus operaciones.

Fortalezas

Pregunta 11. Metas en servicio al cliente y costos logísticos: Se lo tiene como un punto a favor, aunque no esté implementado, se tiene la proyección. Se tiene estipulado a donde se quiere llegar, es un indicio de su futura implementación en todos de sus procesos.

En este caso la empresa está enfocada en la misión y visión, llevando a cabalidad sus metas enfocadas en el servicio al cliente y costos logísticos, mejorando día a día con la implementación de nuevas herramientas de control.

Pregunta 4. Plan mejora de procesos logística: Se tiene la proyección de mejora en todos sus procesos que hacen parte la organización, que están estrechamente relacionados con el aseguramiento de la satisfacción del cliente.

Se proyecta actividades de coordinación para la recepción de materia prima e insumos, al igual para los procesos internos y externos garantizando al cliente un buen producto final.

Tener proyección es sinónimo de mejoramiento continuo y esto es fundamental para una empresa toda vez que busca posicionarse en el mercado y ante los clientes como una de las mejores en los servicios y/o productos que ofrece.

2. Gestión logística

Debilidades

Pregunta 7. Servicios de terceros (Outsourcing) para asegurar los servicios o servicios logísticos: Es una debilidad porque el personal que labora en la empresa (directivos) quieren abarcar todos los aspectos relacionados de la empresa, pero no tiene en cuenta que el contratar servicios a terceros permiten aumentar la productividad y los procesos, que se concentre en lo esencial del negocio ya que otros apoyan otros aspectos.

Pregunta 15. El personal de la gerencia logística ha recibido alguna capacitación en el último año: Hasta el momento no ha habido capacitación de ese estilo, talvez porque no hay personal directamente para la logística, aunque si presenta evidencia de programado.

Fortaleza

Pregunta 9. La empresa está certificada con la norma ISO 9000 o con otra organización certificadora. Está certificada con la norma: ISO 9001 por ICONTEC, por la cual se tiene establecido objetivos, misión, visión, procedimientos, instructivos y demás elementos que conllevan a la mejora continua en todos los procesos para obtener productos de calidad y desde luego la satisfacción del cliente.

Pregunta 16. Existe un programa formal de capacitación para el personal de gerencia en logística: El programa se encuentra estipulado pero no se ejecuta a totalidad, por lo que es indispensable que se dé cumplimiento a cabalidad. Lo positivo es que lo tienen y

requiere que empiece a trabajar en ello con más compromiso

3. Tecnología de manipulación

Debilidades

Pregunta 4. **El estado técnico de los equipos Supply chain dedicados a la manipulación es bueno:** Por las inspecciones que se han realizado y sus planes de acción, los equipos usado no están totalmente buenos, se requiere tomar medidas no solo correctivas más bien preventivas que permitan llevar una mejora continua en cada máquina y equipo para que no se presente le deterioro.

Pregunta 2. **Las operaciones de manipulación no provocan interrupciones o esperas en las actividades de producción:** Es un factor que si afecta a la producción, debido a las falencias presentadas en algunas máquinas y equipos de manipulación de carga.

Fortalezas

Pregunta 1. **Las operaciones de cargue y descargue se realizan en forma mecanizada:** Para apilar los materiales hacen uso de un montacargas, un gato hidráulico para cargar y descargar elementos de mucho peso.

Pregunta 5. **El personal posee las habilidades necesarias para una ejecución eficiente de la actividad:** Para realizar las actividades en manipulación el personal cuenta con las habilidades y experiencia requeridas para realizar bien las actividades

4. Tecnología de almacenaje

Debilidades

Pregunta16. **El personal ha recibido capacitación el último año:** En cuestión de capacitación para el almacenamiento es deficiente, el personal que labora ya lo tiene adoptado como una monotonía, algo tan repetitivo, que piensan que no requiere de mucha atención

Pregunta5. **La gestión de los almacenes se realiza totalmente con apoyo del sistema informático:** Se realiza de forma manual, todavía hacen uso de planillas, formatos, para llevar un control de los inventarios.

Fortaleza

Pregunta 7. **Las condiciones de trabajo en los almacenes son altamente seguras para las cargas y para las personas:** Es un aspecto positivo para la empresa, el piso es a un solo nivel, es antideslizante, hay espacio suficiente para apilar materiales y productos, no hay riesgo de caída. Además el personal hace uso correcto de los elementos de protección personal.

Pregunta 14 **La cantidad de personal se considera suficiente para el volumen de actividad existente:** El personal que labora si es un número adecuado para realizar las actividades. No se presente carga de trabajo, tampoco excesos de horas extras ni estrés del personal

5. Transporte interno

Debilidades

Pregunta 7. **Ocurren pérdidas, deterioro, contaminación y confusiones en las cargas que se suministran?,** en este proceso es una debilidad de la empresa, el cual ocurren pérdida en el crecimiento, deterioro en la mercancía , ya que puede tener pérdidas por su mal manejo en el proceso de transporte interno, cuando no se tiene una organización en los pedidos , se puede haber confusión a la hora de entrega y salida de productos.

Fortalezas

Pregunta 6. **Los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad?** El transporte debe contar con normas de calidad, que sirva en el proceso de transporte interno o externo, ya que tanto el personal como el elemento cuenta con control permanente de tecno mecánica que le permita mayor seguridad y fiabilidad en los productos entregados.

<p>Pregunta 9 En lo que va del año han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno? Los accidentes laborales, ocurren cuando en la empresa no se lleva un proceso excelente en las operaciones, ya que cada operación tiene su control para evitar y prevalecer sus accidentes.</p>	<p>Pregunta 15. Existe un programa formal de capacitación para el personal? El personal cuenta con una capacitación permanente, para poder encontrar falencia que se tiene dentro de la empresa, dentro de la capacitación de ajusta temáticas que le ayude a mejorar. El cual se realiza constantemente.</p>
<p>6. Transporte externo</p>	
<p>Debilidades</p>	<p>Fortalezas</p>
<p>Pregunta 12 Se utiliza sistemáticamente a terceros para satisfacer la demanda? La demanda nace de la necesidad de los clientes, para poder prevalecer se utiliza a terceros, el cual puede ser fortalezas como debilidades, ya que todo depende de las calidades de los productos, porque pueden generar incrementos, como el fracaso.</p> <p>Pregunta 10 Se utiliza la informática para la programación de rutas y combinación de recorridos? La informática es el medio de información que hoy en día se ve reflejado en todas las áreas, pero cuando se mezcla en oficinas, puede crear desventajas, ya que el sistema puede traer consigo pérdida de información, el cual en la ruta y recorridos que se llevan permanente, ese verá reflejada.</p>	<p>Pregunta 17 Existe un programa formal de capacitación para el personal que labora en la gestión y operación? El programa de capacitación al personal laboral, se centraliza en mejoras continua que se debe o se enfoca a la parte de gestión y operaciones, la gestión se encarga en poder controlar las empresa y las operaciones es el proceso que se encarga de cumplir que todo se lleve de la mejor manera siguiendo unos pasos de flujo.</p> <p>Pregunta 1 Todas las necesidades se satisfacen inmediatamente que existe su demanda por los distintos procesos de la empresa? Las necesidades se satisfacen dependiendo del crecimiento de la demanda de los productos , ya que si incrementa las necesidades , se verá reflejado en las áreas de los procesos, ya que agilizará la mano de obra aumentará</p>
<p>7. Tecnología de información</p>	
<p>Debilidades</p>	<p>Fortalezas</p>
<p>Pregunta 4 La información es ampliamente compartida por todas las gerencias de las Empresas que conforman el Supply Chain? Toda la empresa debe informarse del proceso supply chain, el cual le permitirá poder tener un control ampliamente compartida en las gerencias, eso le permite poder tener mejoras continua en los procesos.</p> <p>Pregunta 5. Los ejecutivos con que retardo reciben la información de las desviaciones de los procesos logísticos: manifiestan demoras hasta de tres horas, hasta que los supervisores informen por teléfono o personalmente la anomalía que se presente.</p>	<p>Pregunta 3 Existe un procesamiento integrado de la información para la gestión logística en el Supply Chain? El procesamiento integrado en la logística de información, permite a los trabajadores tener una completa información de la supply chain, poder llevarlo en práctica a la realidad, la logística se encarga de controlar que el proceso manufacturero se lleve de la mejor manera.</p> <p>Pregunta 2. En qué grado se utilizan las distintas tecnologías de comunicación para apoyar la gestión logística: Se tiene previsto y está en proceso diferentes proceso de comunicación para agilizar el intercambio de información en cada uno de los departamentos, la idea es estar bien informados para la toma de decisiones que eviten afectaciones a la empresa.</p>
<p>8. Tecnología de software</p>	
<p>Debilidades</p>	<p>Fortalezas</p>
	<p>7. ¿El sistema de información y comunicación está fundamentado 100% en estándares internacionales?</p>

<p>4. ¿Los sistemas de información son operados por los colaboradores de la Empresa, responsables de los procesos logísticos?</p> <p>Se evidencia como una debilidad que los sistemas de información no sean operados por los colaboradores de la empresa, ya que es indispensable que estos estén al tanto del cambio, modificación o cualquier evento que ocurra y puede desfavorecer o favorecer el proceso logístico, esto para prevenir o aprovechar cualquier eventualidad</p>	<p>Es una fortaleza que se establezca al menos un 60% de este sistema, ya que esto le suma calidad y eficiencia a los sistemas, contemplando los lineamientos internacionales.</p> <p>8.¿La Empresa utiliza una forma de comunicación ágil, personalizada, actualizada y en línea utilizando sistemas de información extendidos, con clientes y proveedores?</p> <p>Se denota como una fortaleza la comunicación ágil y personalizada con los clientes y proveedores, ya que esta es fundamental para mantener la calidad de los productos, el tiempo de fabricación y entrega, además con es de gran importancia mantener una cercana comunicación con los proveedores, ya que estos son indispensables para lograr la demanda de productos solicitados o por fabricar.</p>
---	---

9. Talento humano	
-------------------	--

Debilidades	Fortalezas
<p>¿Cuándo el personal de la Empresa, del más bajo nivel administrativo y operativo, está facultado para la toma de decisiones en función de una mejor atención y servicio a los clientes, tienen la capacidad suficiente para ejercerla?</p> <p>Que los trabajadores de la empresa Kiko materiales, no tengan la capacidad de tomar decisiones o brindar atención al cliente es una gran debilidad, ya que más que todo son los operarios a los cuales se les presenta más esta posibilidad, esto ocasiona que el cliente se marche insatisfecho y no realice la compra o adquiera un producto.</p>	<p>¿La experiencia de los ejecutivos y técnicos que prestan su servicio en la Empresa es buena, y por lo general es de más de 5 años, complementando adecuadamente su formación especializada?</p> <p>Es una gran fortaleza que la empresa sea familiar, esto posibilita que la alta dirección halla estado presente desde los inicios de la organización y conozcan de manera detallada los diferentes procesos y como funcionan esta, estos están formados académicamente en carreras administrativas para el buen direccionamiento de la empresa.</p> <p>¿Existe una amplia participación de los colaboradores, en la proposición y aplicación de mejoras en el Sistema Logístico?</p> <p>Los diferentes colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, tienen la posibilidad de manifestar mejoras al sistema logístico de la empresa, siempre brindan alternativas y medios para la mejora eficiente de este proceso, es una gran fortaleza que la alta dirección les brinde este poder de participación, ya que son estos los que están en contacto directo con este proceso y ellos más que nadie saben cómo se puede mejorar y que falencias tiene este.</p>

10. Integración Supply chain	
------------------------------	--

Debilidades	Fortalezas
<p>Pregunta 11. Alianzas con empresas en los canales de distribución: La empresa aún no tiene estipulado el proceso de seguimiento de los productos desde que se despachan hasta el</p>	<p>Pregunta 3. Programas de mejoras de calidad, costos y oportunidad: Se ve claramente reflejado un programa donde se estipulan mejoras para la calidad, sobre los costos, es necesario que empiece a caminar por sí mismo cada programa y se haga la debida revisión y seguimiento para estipular el debido plan de acción.</p>

<p>consumidor final. Es importante que se cree alianzas para mejorar la satisfacción del cliente.</p> <p>Pregunta 31. Código de barras igual para empresa, proveedores y clientes: Es importante implementar código de barras a todos los productos para tener un mayor control de salidas, con esto se puede hacer seguimiento veraz y oportuno a cualquier anomalía que se presente.</p> <p>¿Existen definidos estándares, políticas y procedimientos en conjunto con los proveedores?</p> <p>El que no estén integrados estos elementos entre la empresa Kiko materiales y los proveedores, representa una gran debilidad para esta empresa, ya que estos son puntos esenciales para el compromiso con la calidad, tiempos de entrega y cumplimiento en temas de logística.</p> <p>¿Se realizan actividades conjuntas con los clientes, relacionadas con la elaboración y adopción de planes logísticos conjuntos?</p> <p>Los clientes son una parte esencial dentro de la economía de la empresa, que Kiko materiales no realice actividades para la adopción de planes logísticos es una debilidad, ya que la opinión de estos es de gran importancia, además que son una referencia importante para la mejora continua del proceso.</p>	<p>Es una fortaleza que la empresa Kiko materiales elabore en conjunto con los proveedores mejoras para la calidad, costos y oportunidades de sus suministros, ya que a través de estos programas se obtienen grandes beneficios para la empresa y para los proveedores, aumentando las ganancias o capital de esta.</p> <p>Pregunta 19. Aplicación del análisis de valor con proveedores y clientes: Kiko tiene definido un procedimiento estructurado que aseguren con el mínimo coste todas las funciones que el cliente desea y que está dispuesto a pagar por el servicio.</p>
---	--

11. Barreras de entorno

Debilidades	Fortalezas
	<p>1. ¿La empresa ha identificado los eventos adversos?</p> <p>Se identifica como una fortaleza que la empresa halla identificado los eventos adversos, ya que saber que este mal dentro de la organización o las cosas que están en contra de esta es fundamental para solucionar estos y no cometer los mismos errores.</p> <p>2. ¿La empresa ha elaborado el mapa concéntrico de vulnerabilidad?</p> <p>Haber identificado las vulnerabilidades que tiene la empresa y que puedan afectarla es una fortaleza valiosa para la organización, ya que a partir de este se pueden establecer estrategias para actuar cuando se presente alguna situación que pueda afectar de manera considerable la empresa</p>

12. Desempeño logístico

Debilidades	Fortalezas
<p>3. ¿Se compara sistemáticamente el comportamiento de los indicadores de la empresa, con los de empresas avanzadas o líderes en logística y se realizan análisis</p>	<p>4. ¿La empresa ha realizado estudios Benchmarking en logística?</p> <p>Es una fortaleza que la empresa Kiko materiales haya realizado este tipo de estudios, ya que a partir de estos se</p>

<p>comparativos (Análisis de Gab) como base para los programas de mejoramiento?</p> <p>Que la empresa Kiko materiales no realice una comparación o se mida con empresas que le tienen ventaja en temas logísticos, es una gran desventaja, ya que a partir de estas comparaciones se pueden identificar falencias y aspectos a mejorar dentro de la organización, también se pueden determinar modelos o procesos a seguir o copiar para mejorar los procesos internos de la empresa.</p>	<p>pueden identificar un sin numero de aspectos que pueden favorecer o impactar de forma positiva el proceso de logística para ellos.</p>
<p>13. Logística reversa</p>	
<p>Debilidades</p>	<p>Fortalezas</p>
<p>4. Tiene la empresa formalmente establecida una política medioambiental, para eliminar o mitigar el impacto de la logística sobre el medio ambiente?</p> <p>Al tener la diseñada la política pero no cumplirla, la empresa Kiko materiales pone en riesgo la estabilidad de la empresa, ya que al no poner en practica esta, puede incurrir en faltas o delitos medioambientales, los cuales representan multas económicas, estas afectando la economía y capital de la empresa, por esto se considera una debilidad.</p> <p>6. Existe algún programa de capacitación sobre logística reversa?</p> <p>Que no sea efectivo el programa de capacitación dentro de la empresa Kiko materiales, se toma como una debilidad, ya que algo se organizó, planeo o estructuro de manera inadecuada o mal, esto ha ocasionado que estas capacitaciones no logren el impacto esperado, dando como sugerencia el replanteamiento o la reestructuración de este.</p>	<p>3. La empresa ha diseñado un sistema para calcular el costo de las actividades relacionadas con la política reversa?</p> <p>Al tener y cumplir el un sistema para calcular el costo de la política reversa, logra un control sobre estos costos y el dinero que se necesita para la implementar esta política y los costos que sobrevengan de esta, esto permite un mejor control y supervisión por parte de la dirección de la empresa.</p>

RECOMENDACIONES

Capacitar personal de alta dirección en cuestión de Supply chain, se debe de delegar personal especialmente para realizar las labores como estas, la idea es que no interfiera las actividades de producción.

Apoyarse con el personal especializado en Supply chain, dando uso de ayuda de terceros para no cometer errores y poder implementar todas las estrategias a cabalidad

Las capacitaciones en Supply Chain deben de ser implementadas y evaluadas para poder evidenciar el grado de efectividad

Se debe de utilizar un software que permita tener un mayor control en el inventarios de materiales y de productos que salen para satisfacer las necesidades del cliente. El uso de formatos y planillas sirve pero no optimiza tiempo, al contrario demanda mucho personal y tiempo extra para mantenerlo al día.

Se debe de capacitar a todo el personal en aspectos de cuidado tanto personal como ambiental, se debe de seguir estrictamente los protocolos y diferentes procedimientos que permitan tener una operación sana sin accidentes ni enfermedades ocupacionales

Se debe de implementar código de barras a todos y cada uno de los productos que salen al mercado, para llevar un mejor control de la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

Es necesario de que cada uno de los empresarios implemente estrategias de Supply Chain Management, que le permitan poder competir y mantenerse en el mercado, es el caso de la microempresa Kiko materiales que presentan varias debilidades y fortalezas, las cuales se debe de identificar y hacer los planes de acción que le permita el mejoramiento continuo.

Es de suma importancia realizar el análisis de la logística dentro de las empresas, ya que a partir de este se determinan e identifican posibles debilidades o fortalezas de la empresa, esto para mejorarlas o crear estrategias para mitigar lo que este mal o este perjudicando a la empresa.

Identificar las fortalezas dentro de una empresa, permite a la alta gerencia de esta, poder desarrollar planes o estrategias para potencializar estas, sacar provecho de esto y crecer como organización, generando bienestar organizacional para la empresa y sus trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

Pinzón, B. (2005). Logística. Presentación. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5682>

Mora, I. (2008). Gestión logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos. Recuperado

de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/detail/detail?vid=1&sid=d342fa1b-301a-4ee2->

[b0ae525747b15ee8%40sessionmgr120&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=478470&db=nlebk](http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/detail/detail?vid=1&sid=d342fa1b-301a-4ee2-b0ae525747b15ee8%40sessionmgr120&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=478470&db=nlebk)

Pinzon, B. (2005). Supply Chain Management. Conocimiento Útil I. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5581>

Pinzón, B. (2005). Los Procesos en Supply Chain Management. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5665>

Pinzón, B. (2017) Generalidades de almacenamiento [OVI] Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14221>

Pinzón, B. (2005). Aprovisionamiento. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/5663>

Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=273>

Mora, I. (2008). Gestión logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos. Recuperado

de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/detail/detail?vid=1&sid=d342fa1b-301a-4ee2->

[b0ae525747b15ee8%40sessionmgr120&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=478470&db=nlebk](http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2139/eds/detail/detail?vid=1&sid=d342fa1b-301a-4ee2-b0ae525747b15ee8%40sessionmgr120&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=478470&db=nlebk)