



**Fase 10. Presentar y sustentar proyecto final**

**Presentado por:**

**Willy Anderson Ardila Perdomo c.c. 7.727.089**

**Adriana Castañeda Gutiérrez c.c. 36.306.180**

**Mayra Alejandra Sarria c.c. 1.092.346.695**

**Olga Sofía Lozano Peñuela c.c. 1.134.034.006**

**Diplomado de profundización Supply Chain  
Management y Logística**

**tutor**

**Rafael Ricardo Rentería**

**Grupo: 207115\_35**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia  
Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería  
Neiva - Huila  
2017**

## Introducción

Dada las condiciones de los mercados de hoy en día y con fronteras permeables, la gestión logística se ha convertido en un aspecto crucial, esta nos permite generar ventaja competitiva si los procesos se realizan de una manera óptima. Evaluar el desempeño de estos procesos es importante a la hora de tomar decisiones en busca de mejorarlos con el fin de lograr los objetivos propuestos, es ahí donde una herramienta como el modelo referencial en logística surge con gran utilidad, este consta de trece elementos que evalúa las tecnologías del transporte, tanto interno como externo, el almacenaje, software, entre otros.

En este caso hemos tomado la empresa **AKT Motos**, la cual tiene como actividad económica la venta y comercialización de Motocicletas y repuestos para motos en los departamentos Huila. Se realizarán las entrevistas basadas en los instrumentos del modelo referencial para luego procesar los datos y poder analizar el nivel de cumplimiento de la empresa.



## Objetivos

### General

Aplicar los trece elementos del Modelo Referencial en Logística a una empresa escogida.

### Específicos

- Realizar entrevistas a directivos de la empresa, ejecutivos y especialistas que laboran en el área de logística y ejecutivos y especialistas de otras áreas que trabajan en estrecha relación con el área de logística.
- Procesar los datos con bases estadísticas que permitan lograr un sólo resultado.
- Generar una síntesis que permita visualizar el nivel de cumplimiento general del Modelo.

**Empresa seleccionada: AKT MOTOS**



La marca AKT Motos tiene más de 14 años y cuenta con una participación cercana al 20% en el mercado colombiano

AKT actualmente importa motocicletas de distintos fabricantes chinos y taiwaneses bajo la modalidad CKD para favorecerse de los beneficios arancelarios que permite este modelo de importación, dentro de sus principales proveedores con sede en la China y Taiwán como Loncin Holdings, Qjiang motors y SYM Motors.

En el año 2011, la empresa hace una alianza para el ensamble y la distribución de motocicletas fabricadas por el grupo TVS Group de India Desde el año 2012 y hasta la fecha (2015), la empresa

patrocina en Colombia al piloto de velocidad Tomás Puerta, quien corre en el campeonato de Supersport en los Estados Unidos.

El piloto se ha vinculado con la ensambladora en la difusión de sus campañas educativas y de seguridad vial.

Varios de sus modelos son de Loncin Motor, entre ellos la AKT235 discontinuada, y la línea TT150

### **Misión**

Ofrecemos soluciones de transporte enfocados a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, creando un crecimiento sostenible para nuestros empleados, proveedores y accionistas.

### **Visión:**

En 2020, AKT seguirá siendo la opción más económica y de más fácil acceso del mercado con el mejor respaldo. Tendremos una participación de mercado de motocicletas superior al 25%.

### **Personal entrevistado:**

Santiago Mesa: Jefe de logística de entrada

Mauricio Cuartas: Jefe de logística de salida

Jorge Herrera: Director comercial

## CARACTERIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA AKT MOTOS

### NOMBRE DE LA EMPRESA MODELO REFERENCIAL Vs. EMPRESA

ELEMENTO DEL MODELO	CALIFICACION	MINIMA	MAXIMA	MEDIA	DES.ESTANDAR	OBSERVACION
<a href="#">CONCEPTO LOGISTICO</a>	<a href="#">3</a>	1,00	5,00	3,05	1,18	
<a href="#">ORGANIZACION Y GESTION LOGISTICA</a>	<a href="#">4</a>	1,00	5,00	3,95	1,35	
<a href="#">TECNOLOGIA DE MANIPULACION</a>	<a href="#">4</a>	3,00	5,00	3,86	0,69	
<a href="#">TECNOLOGIA DE ALMACENAJE</a>	<a href="#">4</a>	1,00	5,00	3,61	1,04	
<a href="#">TECNOLOGIA DE TRANSPORTE INTERNO</a>	<a href="#">4</a>	2,00	5,00	3,56	0,89	
<a href="#">TECNOLOGIA DE TRANSPORTE EXTERNO</a>	<a href="#">3</a>	1,00	5,00	3,37	1,26	
<a href="#">TECNOLOGIA DE INFORMACION</a>	<a href="#">4</a>	3,00	4,00	3,50	0,55	
<a href="#">TECNOLOGIA DE SOFTWARE</a>	<a href="#">4</a>	1,00	5,00	3,73	1,01	
<a href="#">TALENTO HUMANO</a>	<a href="#">4</a>	1,00	5,00	3,65	1,03	
<a href="#">INTEGRACION DEL SUPPLY CHAIN</a>	<a href="#">4</a>	2,00	5,00	3,88	0,59	
<a href="#">BARRERAS DEL ENTORNO</a>	<a href="#">5</a>	5,00	5,00	5,00	0,00	Fortaleza
<a href="#">MEDIDA DEL DESEMPEÑO LOGISTICO</a>	<a href="#">3</a>	1,00	5,00	3,00	1,29	
<a href="#">LOGISTICA REVERSA</a>	<a href="#">4</a>	1,00	5,00	4,00	1,33	Fortaleza
<a href="#">Calificación Final Vs. Modelo</a>	<a href="#">3,78</a>	1,00	5,00	3,64	1,06	

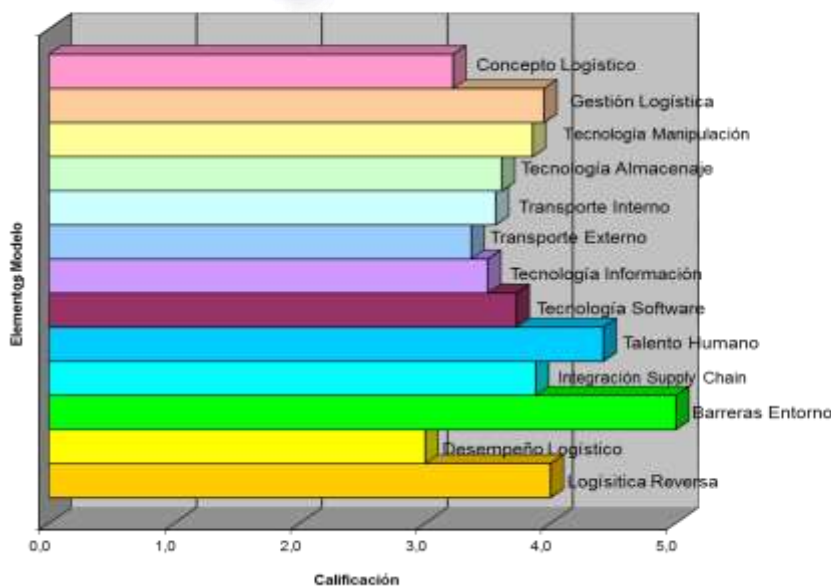
Para ver Gráfico del Elemento haga Clic en el Elemento

Para ver Detalle de la Calificación Haga Clic en la Calificación

La calificación del modelo referencial de la empresa AKT Motos fue de 3.78 de 5.00



➤ **Grafica Modelo referencial**



Estos resultados son evidenciados mediante la encuesta realizada con relación a los diferentes conceptos en los que la empresa demuestra que su modelo referencial en la logística se encuentra fortalecida.

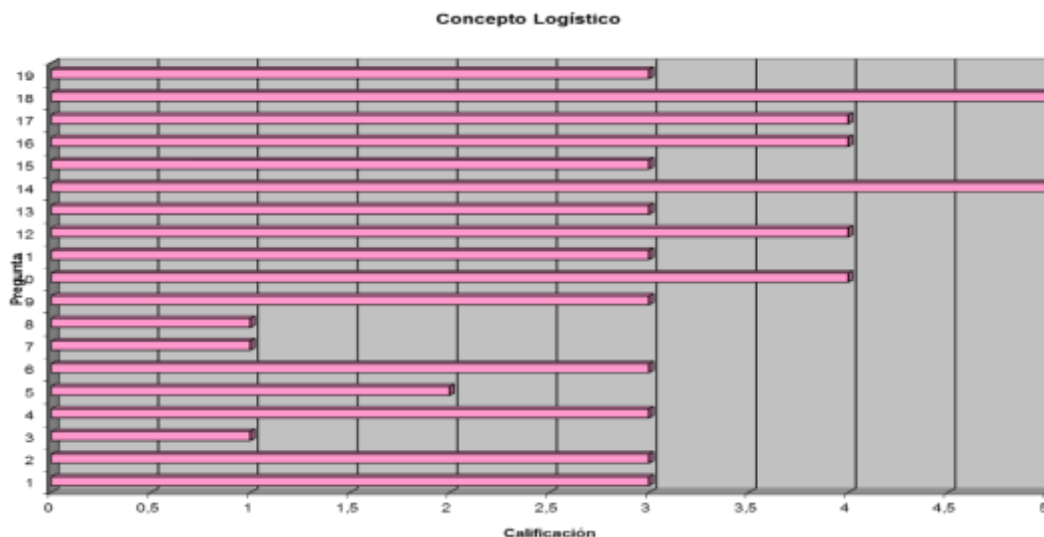
La calificación más alta es para Barreras de Entorno, y la más baja es para el desempeño logístico.

- Barreras entorno, Logística de Reserva presentan una calificación de 4,0 a 5,0 el cual se establece que presentan fortaleza.
- Concepto Logístico, Gestión logística, tecnología manipulación, tecnología de almacenaje, transporte interno, transporte externo, tecnología de información, tecnología de software, talento Humano, integración el Supply Chain, presentan una calificación de 3,0 la cual nos indica que la empresa con relación a estos conceptos se encuentra en un grado medio.
- La medida de desempeño logístico presenta una calificación de 2,0 el cual nos indica que la empresa con relación a este concepto se encuentra en un rango muy bajo.

## Análisis de los elementos de las graficas

### ➤ Concepto Logístico

Logra una calificación de 3



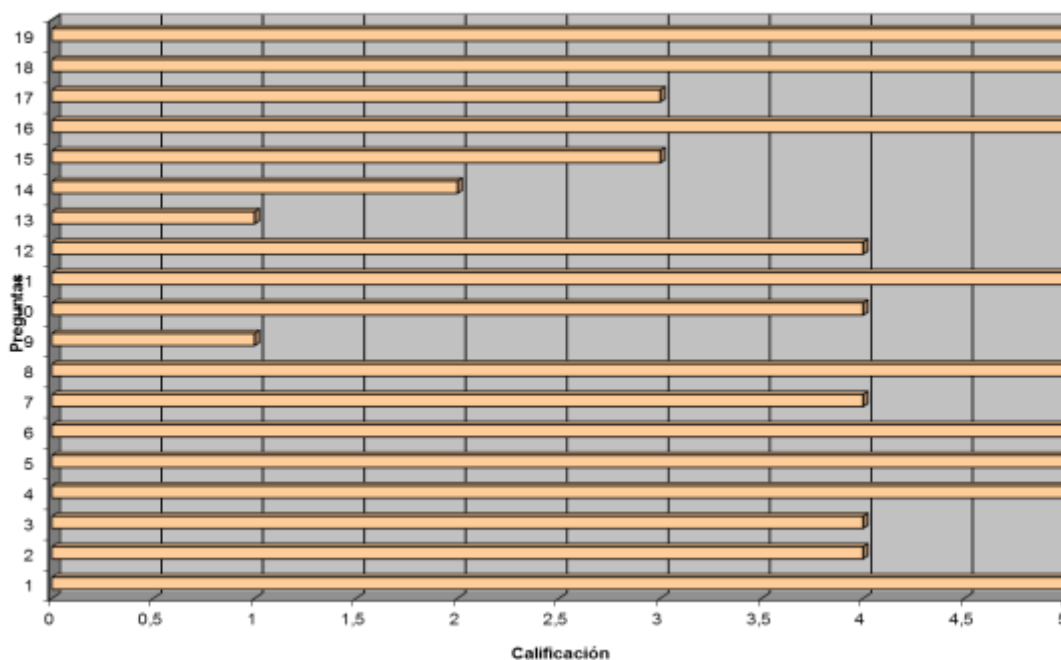
- Para el concepto logístico se presentan una alta calificación para las variables relacionadas con los ejecutivos son conscientes de que compiten entre redes de negocios o Supply Chain, Cambios radicales en los próximos años en la Logística, Su calificación fue de 5.
- Las calificaciones medias con relación a 3 fueron para las variables, Los ejecutivos tienen claro que la Logística moderna se interesa más por la gerencia de flujos y la cohesión de procesos, Claridad de la Gerencia en que la Logística es una parte del Supply Chain, Conocimiento de los ejecutivos y empleados en los procesos
- logísticos, Metas en servicio al cliente y costos logísticos, Técnicas de Ingeniería en el mejoramiento de los costos, Frecuencia planes Logísticos, Plan mejora procesos Logísticos, Gerencia Logística, Plan Estratégico Para el Desarrollo de la Logística.
- Las calificaciones más bajas con relación a 1 fueron para las variables, con Costeo basado en ABC en costos Logísticos, Requisitos de calidad procesos Logísticos, Procesos Logísticos.



➤ Organización y Gestión Logística

Se logra una calificación de 4

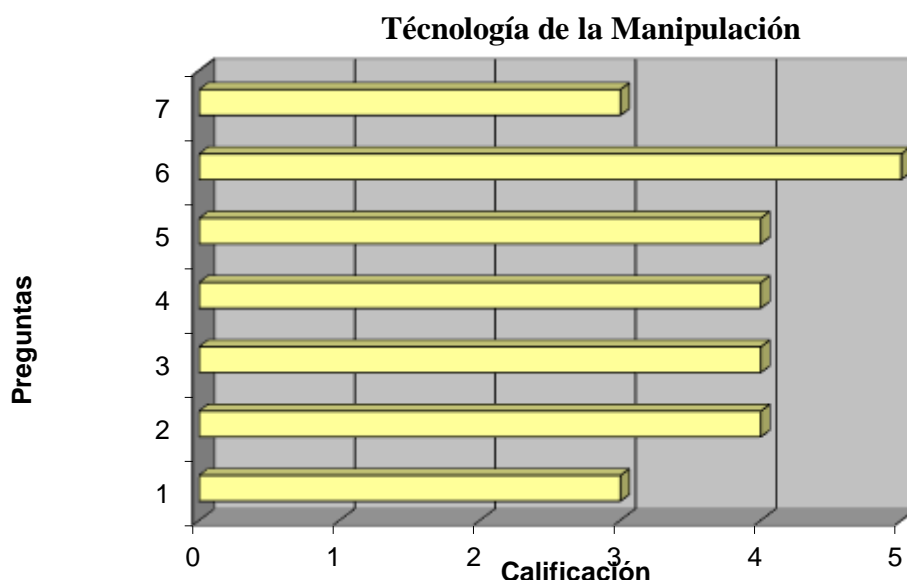
Organización y Gestión Logística



- Su calificación alta igual a 5 son para las variables, Tiene la Empresa un alto nivel de integración con clientes y proveedores, La estructura de la gestión logística de la empresa se caracteriza por un enfoque innovador, Existe un programa formal de capacitación para el personal de la Gerencia Logística, Frecuencia de decisiones conjuntas con las distintas dependencias o gerencias de la empresa, Reglamentación por escrito de la ejecución de los distintos procesos en el Supply Chain, Existe algún especialista responsable con la realización de los pronósticos de los clientes, Objetivos, políticas, normas y procedimientos sistemáticamente documentadas, Gestión integrada con el resto de los procesos, Estructura de la Gerencia Logística diferenciada.
- La calificación más baja es para las variables con relación La organización logística en la Empresa o en la empresa debe ser plana, La empresa está certificada con la Norma ISO-9000 o con otra organización certificadora, Con una calificación de 1.

➤ **Tecnología de Manipulación**

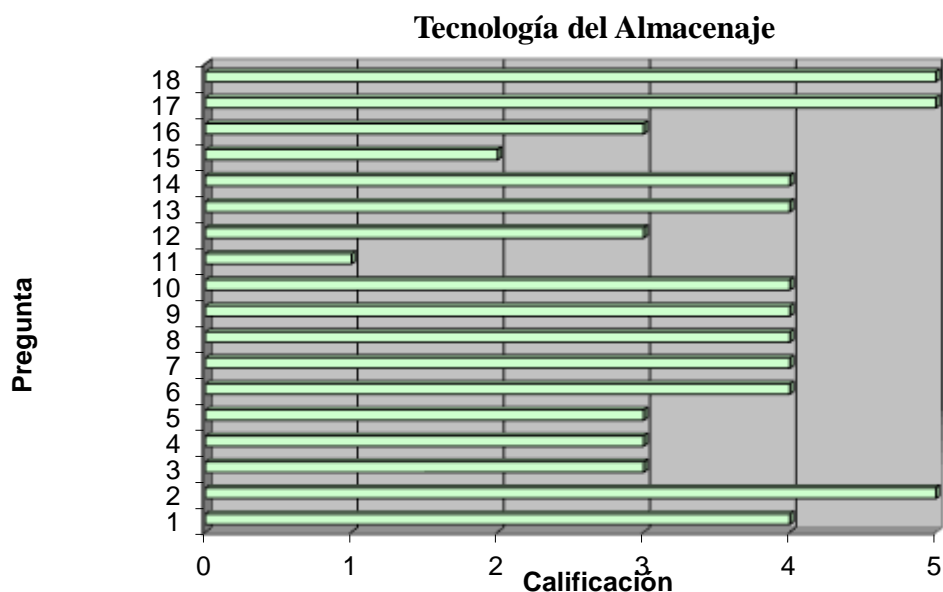
Se logra una calificación de 4



- La calificación más alta fue de 5 con relación a la variable, ¿6 el personal ha recibido capacitación en el último año? Donde se puede evidenciar que el personal se ha venido capacitando en conocimientos teóricos y prácticos, los cuales permiten incrementar su desempeño dentro de la organización, donde también podemos contar con un personal calificado y productivo, para nuestra empresa es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional.
- Las variables con la calificación 4 fueron para las variables, El personal posee las habilidades necesarias para una ejecución eficiente de la actividad, El estado técnico de los equipos del Supply Chain dedicados a la manipulación es bueno, Las operaciones de manipulación disponen de todos los medios necesarios, Las operaciones de manipulación no provocan interrupciones o esperas en las actividades de producción.
- Las variables donde se debe trabajar más con nuestros trabajadores son Existe algún programa para la capacitación del personal dedicado a la manipulación, Las operaciones de carga y descarga se realizan en forma mecanizada. Con una calificación menos de 3.

➤ **Tecnología del Almacenaje**

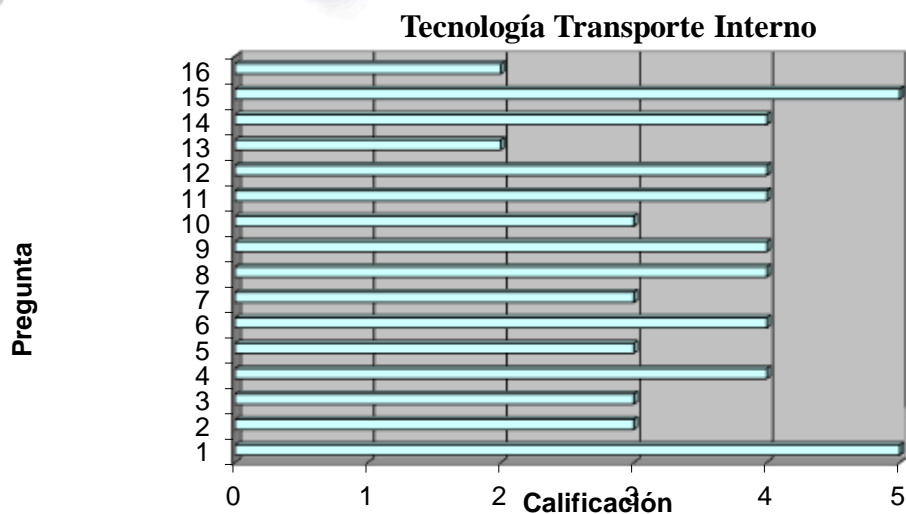
Se logra una calificación de 4



- La calificación más alta fue de 5 con relación a las variables: La actividad de almacenaje se administra totalmente centralizada, Existe un programa formal de capacitación para el personal, A qué nivel se utiliza el área de los almacenes del Supply Chain. Estas variables son indispensables para la empresa donde el crecimiento constante de la producción se desprende la exigencia de un mayor control de inventario en los almacenes. Por esto es imprescindible prestarle la debida atención al desarrollo de la tecnología de almacenamiento.
- La calificación baja podemos aplicarla para las variables Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente, Existen pérdidas, deterioros, extravíos, mermas y obsolescencia de mercancías, La gestión de los almacenes se realiza totalmente con apoyo de sistema informático, Las operaciones dentro de los almacenes del Supply Chain se realizan en forma mecanizada, El despacho del almacén se considera que es bastante ágil.

➤ **Tecnología Transporte Interno**

Se logra una calificación de 4

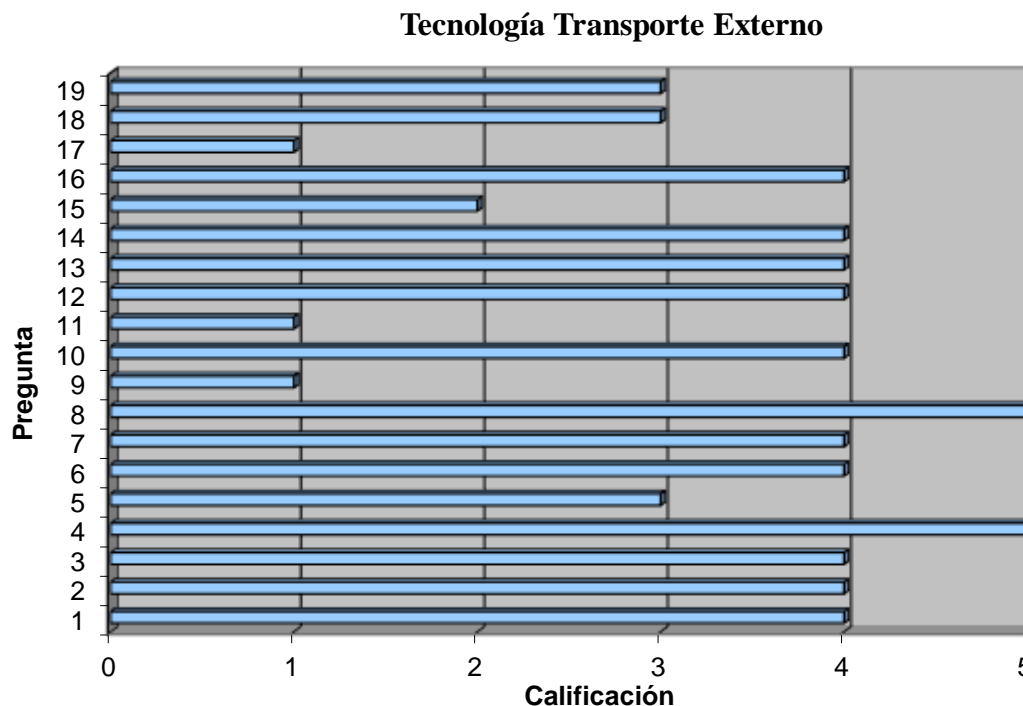


- 5 calificación más alta hace relación a dos variables Existe un programa formal de capacitación para el personal, Todas las operaciones de transporte interno que se realizan son mecanizadas.
- Las variables con calificación 4 son El personal ha recibido alguna capacitación en el último año, La cantidad de personal existente se considera suficiente para el volumen de actividad existente, Las habilidades y conocimientos del personal disponible son suficientes para su eficiente funcionamiento, En lo que va del año han ocurrido accidentes en las operaciones de transporte interno, Las condiciones del transporte interno garantizan una alta protección al personal, Los medios de transporte interno están en buen estado técnico y con alto grado de fiabilidad, Las cargas se suministran en forma oportuna según su demanda dentro de la red. Es donde transporte interno para la empresa garantiza la ejecución mecanizada de todas las operaciones, con un tratamiento unitarizado de las cargas, y con identificación de las cargas permanentes durante su flujo dentro de la empresa utilizando métodos formalizados que combinan con la gestión informatizada de la producción, el aprovisionamiento y la distribución.

- La calificación más baja es de 2 con relación a las variables Se administra totalmente centralizada o descentralizada, Existe un alto potencial de racionalización de la cantidad de personal existente actualmente.

### ➤ Tecnología Transporte Externo

Se logra una calificación de 3



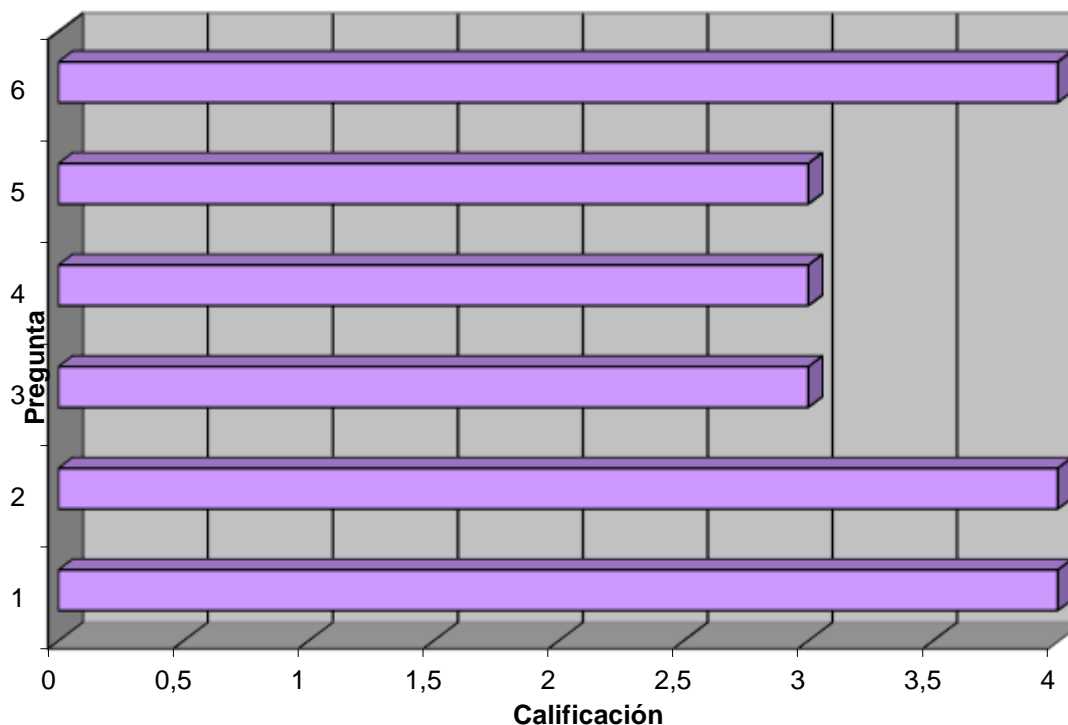
Una vez establecidos los resultados de la entrevista se logra evidenciar que se da uso del transporte se realiza de forma autónoma dentro de la empresa brindando una articulación entre diferentes modos de **transporte**, a fin de realizar más rápida y eficazmente las operaciones de trasbordo de materiales y mercancías (incluyendo contenedores, palets o artículos similares utilizados para consolidación de cargas).

Se evidencia una calificación baja en las preguntas 17,11 y 9. Se establecen que el personal externo de transporte no cuenta con un programa de capacitación y apoyo basados en la seguridad y responsabilidad al volante, también se puede evidenciar que no cuenta con plan de rutas combinadas esto se puede mejorar con una mejor programación logística de transporte y capacitación continua de mejoramiento de movilización.

➤ **Tecnología de la Información**

Se logra una calificación de 4

**Tecnología de la Información**



En la entrevista realizada a la empresa **AKT Motos** se pudo evidenciar que cuenta con una buena habilidad para toma de decisiones, es compartida por toda la gerencia de la empresa donde permite la integración de toda el área logística, apoyando con distintos medios tecnológicos para una mayor gestión en la información y toma de decisiones.

Donde se optimizan recursos y se monitorea el servicio al cliente para garantizar que el producto sea entregado sin errores y a tiempo.

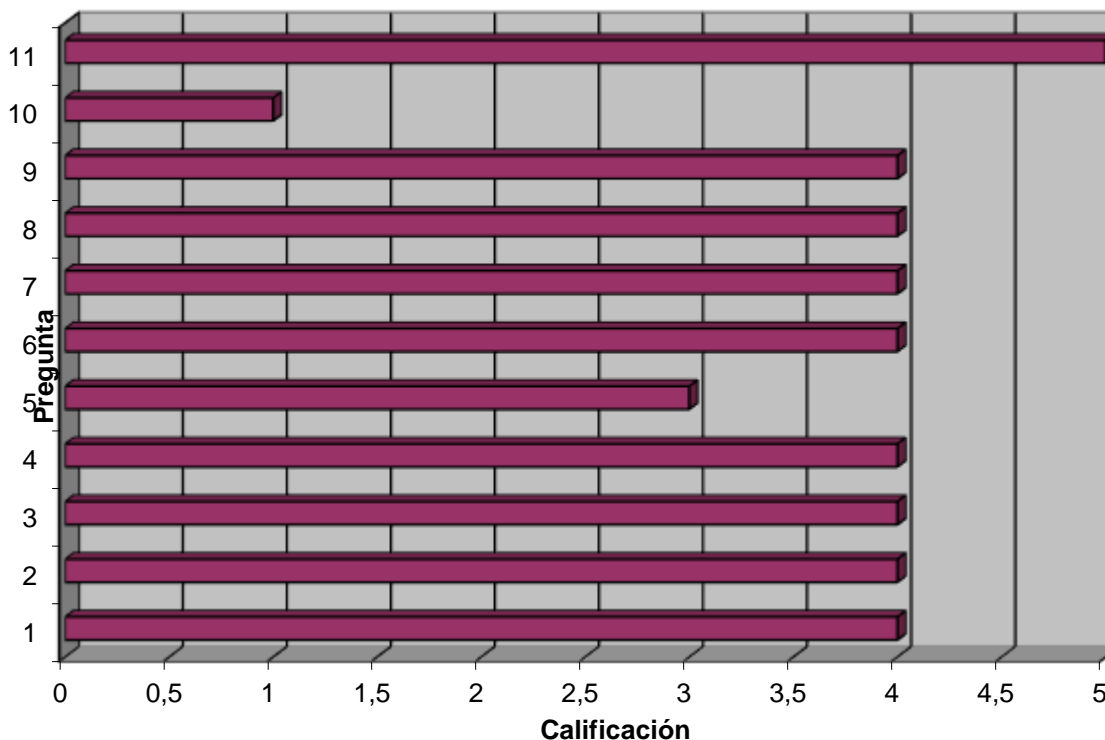
Haciéndose de esta manera más ágil y a su vez practicas las gestiones que existen entre recibir una orden y realizar la entrega del producto.



➤ **Tecnología Software**

Se logra una calificación de 4

**Tecnología Software**



Es importante destacar la utilización de soluciones estándar que permiten el comercio con clientes, mediante la implementación de páginas amigables y con información concisa y que permite un buen comercio electrónico.

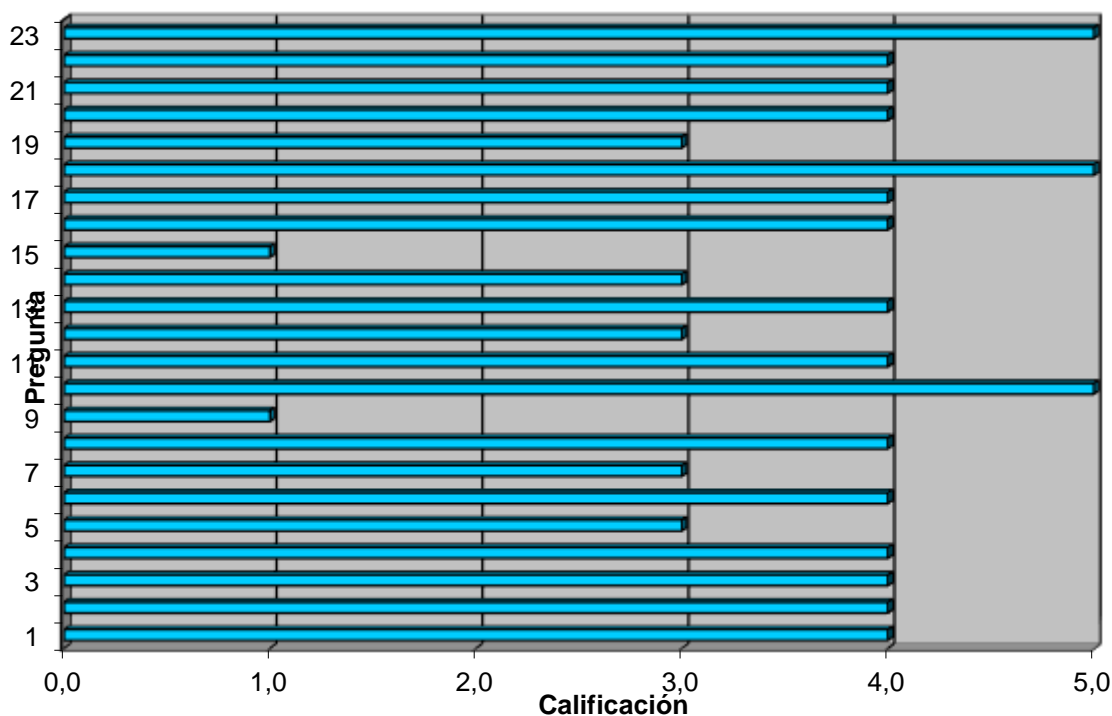
Evidenciamos una calificación media en las preguntas 10, es importante que se establezcan estos puntos en la empresa ya que permite obtener una mayor planificación de la producción anticipada, tratándose de establecer qué se quiere hacer en el futuro y con qué materiales se cuenta.

Enfocándose en la búsqueda de más objetivos, sensibles y disciplinados a determinar los requerimientos de materiales de la empresa.

➤ **Talento Humano**

Se logra una calificación de 4

**Talento Humano**



Respecto a la rotación del personal en el área logística se puede evidenciar que es mínima logrando una adecuada estabilidad en el desarrollo del sistema.

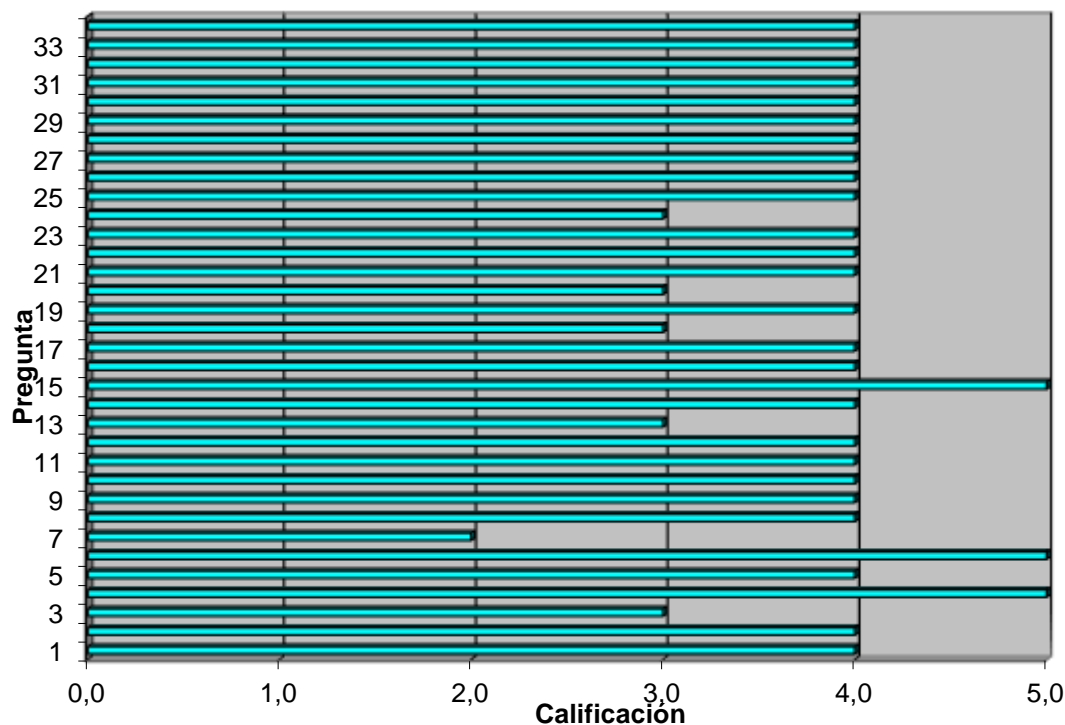
Cuentan con la cantidad suficiente de personal para el mejor desarrollo del sistema logístico que maneja la empresa, a pesar de que el personal ejecutivo y técnico tienen una muy baja en los temas decisivos para las capacitaciones y sistemas de evaluación del personal, esto no ha sido impedimento para su excelente gestión logística en la compañía ya que los gerentes cuentan con una formación muy importante que aporta mucho conocimiento.

Se concluye que para contribuir a una mayor satisfacción para usuarios finales. Es uno de los retos más grandes que tiene la gestión logística es el reclutamiento de personal capacitado para dirigir dicho departamento que resulta en la mayoría de las veces crítico para cualquier empresa.

➤ **Integración Supply Chain**

Se logra una calificación de 4

**Integración Supply Chain**



Se cuenta con un alto nivel de personal con la capacidad de mantener un estrecho contacto con sus clientes. Este hecho tiene que ver con tres aspectos:

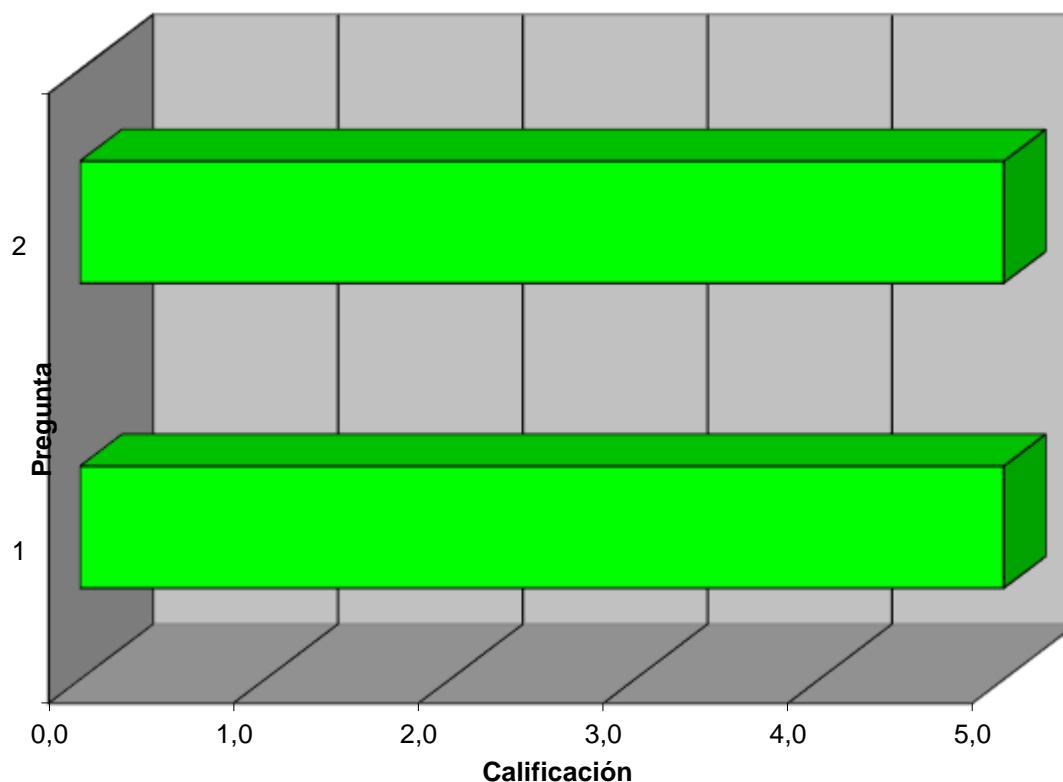
- Los altos niveles de reconocimiento de la marca.
- Los esfuerzos que ha realizado el ingenio en crear el apego del cliente generando una relación de confianza y satisfacción.
- La efectiva distribución del producto a los clientes.

Uno de los objetivos primordiales es obtener una ventaja competitiva y propiciar más valor a sus clientes a través de la mejora continua de sus capacidades de logística, busca definir el modelo de logística correcto, desarrollar puntos de referencia globales con estándares de medición común, identificar las mejores prácticas para replicarlas en donde sean aplicables y fomentar una cultura global de colaboración e intercambio de mejores prácticas.

➤ **Barreras de Entorno**

Se logra una calificación de 5

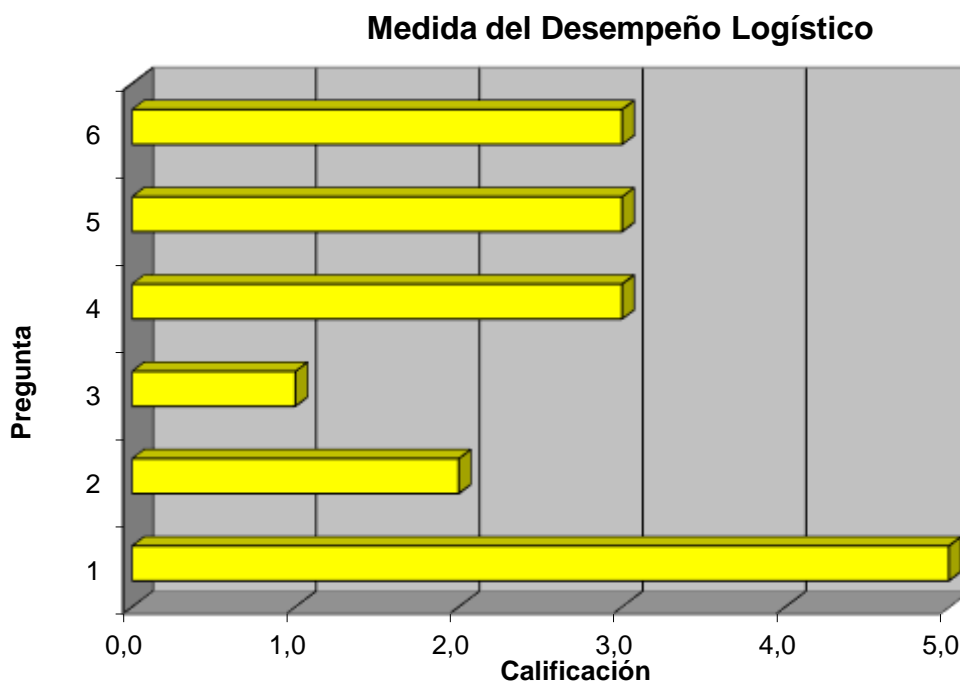
**Barreras del Entorno**



En este elemento evidenciamos que es una fortaleza, la calificación general es de 5; la empresa AKT Motos tiene identificadas las principales barreras que les impone el entorno para el desarrollo de la logística y han organizado un plan estratégico para responder en el caso de que los eventos adversos sucedan. Garantizando la generación de ventajas competitivas y alcanzando una alta dinámica en los indicadores que caracterizan el rendimiento de su logística.

## ➤ Medida del Desempeño Logístico

Se logra una calificación de 3



Calificación total de 3,0, encontramos falencias en comparar y adaptar su nivel de competitividad en integración del Supply Chain y competitividad en logística, a partir de los niveles de competitividad alcanzados por empresas de clase mundial.

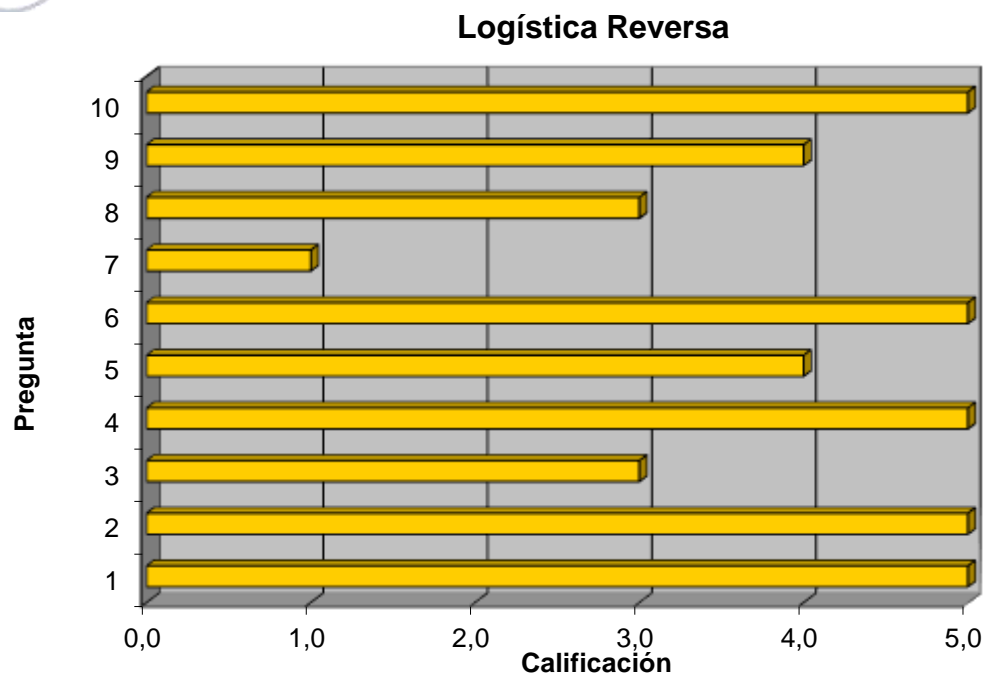
La calificación más baja:

Registro del sistema de indicadores del desempeño logístico de la empresa con una calificación de 3 y Comparación del comportamiento de los indicadores con empresas avanzadas con calificación de 1; les hace falta analizar y compararse con otras empresas de logísticas para medir su desempeño y tomar acciones correctivas.

La calificación más alta con 5 es el nivel de rendimiento de la logística, la empresa utiliza un sistema formal de indicadores que caracterizan y controlan la eficiencia y efectividad de la gestión logística y lo utiliza sistemáticamente como base para adoptar planes de acción para cumplir los planes y mejorar el desempeño logístico como por ejemplo (Procesos en planeación, aprovisionamiento, manufactura, distribución, retorno, factores críticos de éxito).

## ➤ Logística Reversa

Se logra una calificación de 4



En la logística de reversa se analizan los subprocesos estratégicos y operacionales y que cumplan estrictamente con las normas medioambientales. La empresa tiene una buena calificación general de 4.

Las calificaciones más bajas:

Elaboración de planes sobre logística de reversa para cada producto con una calificación de 1, la empresa no tiene formalmente establecido un sistema de métricas sobre logística reversa.

Y una calificación de 3 para el Sistema de medida sobre logística de reversa, el personal de la Empresa algunos conocen la estrategia sobre Logística Reversa, por lo tanto, el compromiso no es al 100%.

La calificación más alta encontramos 5 variables con calificación de 5,

Política medio ambiental, medio ambiente como estrategia corporativa y Grado de involucramiento del medio ambiente en decisiones logísticas: Estos retornos tienen su origen en materiales peligrosos o que no se aceptan legalmente porque contaminan o degradan el medio ambiente, utilizan una buena técnica con el manejo de las baterías.



## Conclusiones

- Mediante implementación del SUPPLY CHAIN, se logra identificar en esta fase del trabajo a sus integrantes, así como cada proceso los cuales se deben vincular entre sí.
- Se logró identificar y clasificar cada uno de los miembros que hacen parte del proceso.
- Logramos identificar que es fuerte en los extremos, es decir en la parte inicia (abastecimiento) y al final (consumidor), en pocas palabras podemos definir qué. La empresa **AKT Motos** Se encuentra en un punto de equilibrio entre los proveedores y clientes, permitiendo de esta manera el posicionamiento de su producto en el mercado nacional.
- Se ha logrado identificar y aplicar las diferentes estrategias que se pueden ser desarrolladas dentro de una industria en relación con su organización, inventarios, costos, procesos del producto, estrategias de distribución, atención al cliente, etc. Que buscan el posicionamiento y competencia dentro del mercado en el que se encuentre inmersa.
- Es importante destacar que para proveedor, productor y distribuidor ya sea de bienes o servicios es importante encontrarse eslabonados con el objetivo de generar intercambios materiales e informáticos en el proceso logístico, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados al usuario final.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Benjamín p, Hoyos; conferencia diplomado de profundización suply chain magnament y logística; Extraído de; <http://conferencia2.unad.edu.co/p3aqxsn6wif/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal>
- ✓ Bowersox, D. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. McGraw-Hill. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=273>
- ✓ Pau, I. C. J., & Navascués, Y. G. R. D. (2001). Manual de logística integral. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10246552>
- ✓ Feres E; sahid C; Bogotá mayo de 2007; Centro de investigaciones y asistencia técnica internacional; Modelo referencial en logística