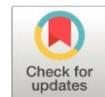


Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente

Optimization of logistics processes, its improvement and customer satisfaction

- ¹ Dayana Cristina Villarreal Meza  <https://orcid.org/0000-0002-6971-6950>
SENESCYT - Instituto Superior Tecnológico Carlos Cisneros, Riobamba, Ecuador.
ymdcristina@gmail.com
- ² Mario Gabriel Cevallos Vizuete  <https://orcid.org/0000-0001-5081-6380>
SENESCYT - Instituto Superior Tecnológico Carlos Cisneros, Riobamba, Ecuador.
gabrielcv24@hotmail.com
- ³ Diana Carolina Arias Portalanza  <https://orcid.org/0000-0001-5110-967X>
SENESCYT - Instituto Superior Tecnológico Carlos Cisneros, Riobamba, Ecuador.
dianariasp@hotmail.com
- ⁴ Katherine Alejandra Moya Palacios  <https://orcid.org/00000-0001-6261-9050>
SENESCYT - Instituto Superior Tecnológico Carlos Cisneros, Riobamba, Ecuador.
katyalemoyap@gmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 07/01/2022

Revisado: 22/01/2022

Aceptado: 16/02/2022

Publicado: 05/03/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2137>

Cítese:

Villarreal Meza, D. C., Cevallos Vizuete, M. G., Arias Portalanza, D. C., & Moya Palacios, K. A. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *Conciencia Digital*, 5(1.3), 216-233.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2137>



CONCIENCIA DIGITAL, es una Revista Multidisciplinar, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras**claves:**

logística,
procesos,
optimización,
compras,
almacén,
transporte,
distribución

Keywords:

logistics,
processes,
optimization,
purchasing,
warehouse,
transport,
distribution.

Resumen

Introducción. Hoy en día las organizaciones se enfrentan a constantes cambios, que en muchas ocasiones suelen ser perjudiciales, afectando la rentabilidad de las mismas, la logística es un término que data de tiempos remotos, y que en principio se usó en el campo militar. Sin embargo, con el pasar de los años este concepto se adecuó a los procesos administrativos de las empresas, y hoy en día representa un factor clave para conseguir el aumento de las ventas, ya que, a través de ella, las organizaciones se centran en conseguir la satisfacción de sus clientes y para ello es necesario que cada uno de los departamentos claves que conforman la organización, estén orientados hacia ese objetivo y poder alcanzar la rentabilidad financiera. **Objetivo.** Analizar la optimización de los procesos de logística, así como su mejora para la satisfacción del cliente. **Metodología.** La metodología aplicada en la presente investigación es de diseño bibliográfico con características de tipo documental. **Resultados.** Es importante entonces que se aseguren los procesos de logística en cuanto a compras, servicio al cliente, inventarios, almacén, transporte y distribución de las materias primas y productos objeto a comercialización. **Conclusión.** La logística es aplicada a través de procesos, los cuales son implementados en los departamentos claves como: compras, almacén e inventarios, transporte y servicios al cliente, áreas que son consideradas como pilares de toda organización, ya que son estos departamentos los que se involucran directamente con la producción y distribución de los productos, los cuales representan la principal fuente de ingresos y que de la buena logística que se maneje, permitirá satisfacer las necesidades de los clientes.

Abstract

Introduction. Today organizations face constant changes, which in many cases are often detrimental, affecting their profitability, logistics is a term that dates back to ancient times, and that was initially used in the military field. However, over the years this concept has been adapted to the administrative processes of companies, and today it represents a key factor in achieving increased sales, since, through it, organizations focus on achieve the satisfaction of its customers and for this it is necessary that each of the key departments that make up the organization are oriented towards that objective and to be able to achieve financial

profitability. **Objective** Analyze the optimization of logistics processes, as well as their improvement for customer satisfaction. **Methodology.** The methodology applied in this research is bibliographical design with documentary-type characteristics. **Results.** Therefore, it is important to ensure logistics processes in terms of purchases, customer service, inventories, storage, transportation and distribution of raw materials and products to be marketed. **Conclusion.** Logistics is applied through processes, which are implemented in key departments such as: purchases, warehouse and inventories, transportation and customer services, areas that are considered pillars of any organization, since it is these departments that are involved directly with the production and distribution of the products, which represent the main source of income and that the good logistics that are handled, will allow satisfying the needs of the clients.

Introducción

Los mercados globalizados influyen en las operaciones de las empresas, así como los distintos cambios económicos, sociales, financieros y tecnológicos del entorno, que hacen que las empresas asuman nuevos retos al momento de gestionar y llevar cada uno de los procesos.

Por ello, se ven en la necesidad de establecer cambios con el propósito de cumplir con las demandas del mercado. Son grandes los retos que tienen que afrontar las organizaciones para conseguir mantenerse en los mercados, están los retos a nivel interno de la organización que tienen que ver con todas las actividades operativas que llevan a cabo para poder crear un producto que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes, así como los retos a nivel externo, que tienen que ver con la competencia.

Asimismo, se hace necesario que las organizaciones, generen respuestas efectivas y eficaces a través de la aplicación de estrategias y procesos que le permitan obtener un producto de calidad y del servicio al cliente, lo cual le permitiría seguir creciendo dentro del mercado donde se desenvuelve.

La logística representa un factor clave para lograr la satisfacción de los clientes, ya que, a través de esta, las organizaciones se orientan a perfeccionar cada uno de los procesos que involucran la obtención del producto final o servicio, garantizando, desde la compra de materia prima hasta su distribución.

De allí a que deba existir coordinación en todos los procesos desde que se compra la materia prima hasta el momento en que se obtiene el producto terminado para ser distribuidos los clientes, garantizando que los productos sean entregados con calidad y en el tiempo y lugar establecido.

El término logística se empleó por primera vez en tiempos de guerra, y sirvió para plasmar orientaciones tácticas de ataques y aprovisionamiento de equipos y material de guerra.

Según Narváez (2018) la logística nació en la segunda guerra mundial, y tenía que ver con las operaciones militares, con el aprovisionamiento de equipos y material de guerra para el cumplimiento de las misiones.

De igual manera, Rivas & Orozco (2020) sostienen, que el uso de la logística se inició en el campo militar, y está ligado a la adquisición, abastecimiento y uso de equipos que sirven para el cumplimiento de una misión, la cual se coordina con la gestión y el aprovisionamiento de materiales y suministros, así como la elaboración de un reporte en el cual se identifican los insumos disponibles para enfrentar las batallas.

La Asociación Francesa de Logística (ASLOG), señalado por Quintero & Sotomayor (2018) señala que la logística, es un conjunto de actividades que tiene como propósito hacer llegar un determinado producto a un lugar y momento demandado, al mínimo costo posible.

Para Ferrel, Adriaensen y Ramos (2004), citado por Gómez (2018) sostienen que la logística se refiere a la función operativa, la cual entiende todas aquellas actividades que son indispensables para obtener y administrar las materias primas y sus componentes, así como la administración de los productos terminados, su empaque y la comercialización a los clientes.

Por otra parte, la logística según el Council of Logistics Management (CLM), citado por Faichin (2018) se trata de un proceso que consiste en la planificación, implementación y control efectivo y eficaz del flujo y almacenamiento de bienes, servicios y la información que tiene que ver con el punto de origen al punto de consumo, con el fin de suplir los requisitos y necesidades de los clientes.

En otras palabras, la logística representa todas aquellas actividades que se llevan a cabo con el fin de lograr que un producto sea entregado en un determinado lugar y momento, asegurando un mínimo de costo.

Los tipos de logísticas según Zamora y Cárdenas (2017) citado por Paz & Pérez (2021), son los siguientes:

- *Logística de aprovisionamiento*: Su propósito es garantizar contar con el suministro de materias primas, mercancías y cualquier otro insumo que sea

necesario para llevar a cabo los procesos de producción. Representa gran importancia para los métodos de adquisición de mercancías, la gestión de suministros, cumplimiento de tiempos de entrega, políticas de inventario y sistemas de información.

- *Logística de distribución:* Es aquella que garantiza que los productos lleguen a su destino final: los clientes. Esta logística comienza desde el momento en que se inicia la producción del producto hasta que estos llegan al lugar de entrega, cumpliendo con el tiempo, forma y la cantidad solicitada.
- *Logística de producción:* Son todos aquellos procesos que garantizan la transformación eficaz de la materia prima en productos o servicios para ser entregados. Algunas de las actividades que se llevan a cabo en esta logística están: análisis y planificación de flujos de productos, optimización de recursos usados y la implementación de control de calidad.
- *Logística inversa:* Es la que se aplica para recobrar y retornar aquellos excesos en las existencias, como, por ejemplo; recipientes, envolturas, empaquetados, mercancía vencida u vieja, que necesita ser destruida, reciclada o reparada, etc.
- *Logística integrada:* Esta logística involucra varios sistemas, actividades y servicios (incluso logísticos), que tienen como propósito el traslado, resguardo y gestión de materias primas y/o mercancías, desde el punto de abastecimiento y/o producción hasta llegar al cliente Paz & Pérez (2021)

Coaguila (2018). Señala que contar con una excelente logística dentro de cualquier organización, es la clave para alcanzar una exitosa productividad y por ende lograr la satisfacción de los clientes, por ello es importante procurar prestar atención a los procesos logísticos para optimizarlos y lograr que sean más eficientes.

Para lograr optimizar la logística en una organización, se hace necesario trabajar con las 7 C's de la logística, las cuales representan un elemento clave para que las organizaciones se hagan más eficientes. Las 7 C's son:

- Tener disponible el producto correcto: Se hace necesario contar con proveedores que suministren materias primas de calidad que cumplan con las características ideales para la fabricación de los productos o prestación de servicios.
- La cantidad correcta: Es necesario que las cantidades mantenidas en inventario sean las correctas, para garantizar así, una mejor utilización de los recursos y minimizar pérdidas o deterioro en materias primas y productos.
- Las condiciones correctas: Se debe prestar importancia al transporte y almacenamiento, sobre todo cuando se manipulan productos orgánicos, frágiles o con vida útil corta. Por ello se debe asegurar que se cuente con embalajes adecuados que protejan los productos y los conserve en condiciones

óptimos hasta que lleguen al destino. De igual forma los espacios destinados como almacén deben cumplir con las condiciones óptimas para proteger los productos y evitar así que estos puedan perder sus características.

- Lugar correcto: Para lograr maximizar la eficiencia es necesario que las cosas estén en el lugar correcto, lo cual resulta de gran importancia para toda área de producción.
- El tiempo correcto: Se refiere a que las cosas deben estar o llegar a su lugar destino justo a tiempo. El modelo Just in Time, se basa en este principio y ha representado el éxito para varias empresas japonesas.
- Para el cliente correcto: Es importante que el modelo de negocio vaya orientado a los clientes “ideal” y que todos los procesos estén organizados a fin de colocar los productos en manos de los clientes, en el momento y lugar apropiado.
- Costo correcto: El manejo de los costos representa un factor determinante. Por ello se hace necesario escoger aquellas soluciones que ofrezcan mejores ventajas en costos, sin poner en riesgo la calidad y las condiciones del producto. Algunas interrogantes que son necesarias responder: ¿Es conveniente realizar el transporte por vía aérea, mar o tierra? ¿Qué tipo de material usar cajas de cartón u otros? ¿Resultaría favorable contratar un servicio externo para almacenar los productos o realizarlo por la organización?, etc.

Ahora bien, según los conceptos anteriores podemos decir que la logística se refiere a la planificación de la producción y de todos los procesos necesarios para que un producto o servicio llegue a su destino final en óptimas condiciones.

Para ello es necesario implementar los procesos logísticos que permitan alcanzar ese objetivo.

El objetivo general de esta investigación se centra en analizar la optimización de los procesos de logística, así como su mejora para la satisfacción del cliente, basado en una metodología con diseño documental de tipo bibliográfico

Metodología

Esta investigación se realizó bajo la metodología basada en la investigación documental, a través de la revisión bibliográfica, de documentos de carácter científico, artículos, publicaciones académicas, tendencias en el mercado, medios electrónicos, de diversas índoles, se constata las ideas comúnmente adoptadas por los especialistas, para en un análisis descriptivo y desarrollar el tema de Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente.

La logística, es un proceso que permite a las organizaciones planificar todo lo que se relacione con la producción, almacenaje y entrega de los productos, hasta que estos lleguen al consumidor final, para ello será necesario que este proceso sea aplicado en las distintas unidades que hacen vida dentro de la organización, ya que para la obtención de un producto es necesario involucrar a estas unidades, con el objetivo de conseguir la producción de un producto y/o servicio de calidad, que satisfaga las necesidades de los clientes

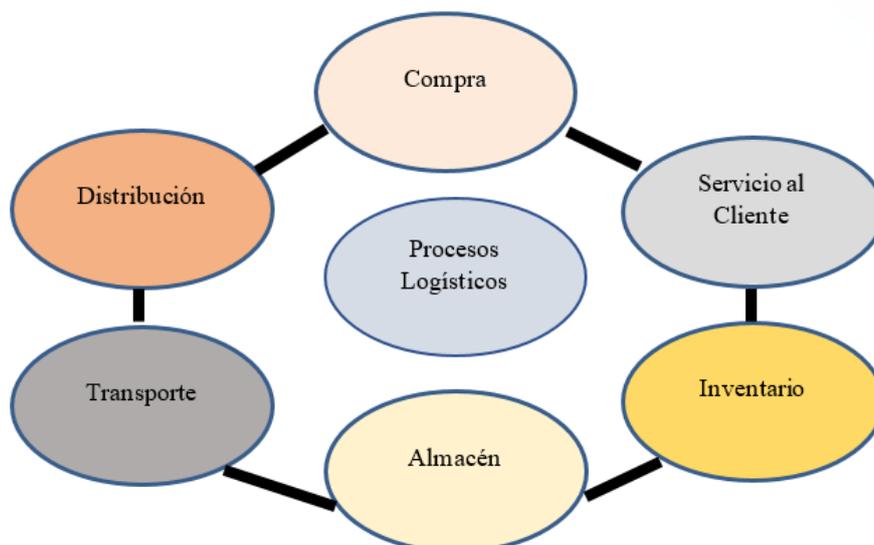
Resultados y Discusión

Procesos Logísticos

Para Carreño (2018) citado por Paz & Pérez (2021) los procesos logísticos representan un conjunto de pasos, de los cuales hacen uso muchas empresas, y su propósito es conseguir un efectivo funcionamiento de los productos o servicios, y lograr completar el proceso de manera organizada y sin obstáculos, tal cual como se haya pautado con el cliente. Estos procesos son aplicables a los departamentos de: compras, almacén e inventarios, transporte y servicios a los clientes.

Por otra parte, Hidalgo et al. (2018) señalan que los procesos logísticos se resumen a seis principales procesos.

Figura 1
Procesos Logísticos.



Fuente: Hidalgo et al. (2018)

1. *Proceso de Compra:* Para ESIC Business & Marketing School, En este proceso se lleva a cabo el aprovisionamiento, a través del cual se establece que materiales, suministros y materia prima son requeridos para la fabricación

de los bienes que se comercializaran, o bien, comprar productos ya terminados para su posterior venta u ofrecer algún servicio. De igual forma se definen cuáles serán los proveedores, para ello se debe tener en cuenta los precios, plazos de entrega, garantía y medios de pago que estos ofrecen. Por ello la gestión de compras tiene como propósito la adquisición de bienes y servicios que garanticen el abastecimiento en la cantidad requerida en términos de tiempo, calidad y precio.

Una vez definido el proceso de compras, y todo lo que involucra, a continuación, se mostrara a través de las Figuras 2, 3 y 4: el plan de aprovisionamiento, el proceso de compras y las funciones del proceso de compras.

Figura 2

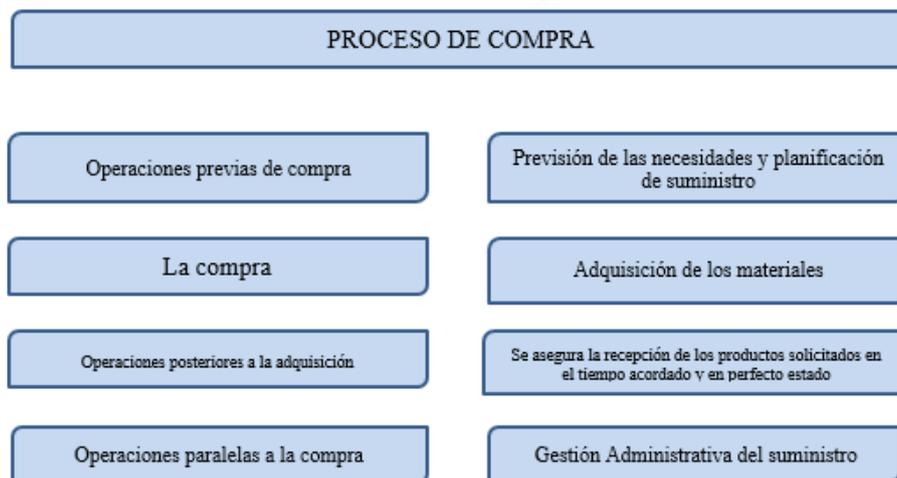
Plan de aprovisionamiento.



Fuente: Hidalgo et al. (2018)

Figura 3

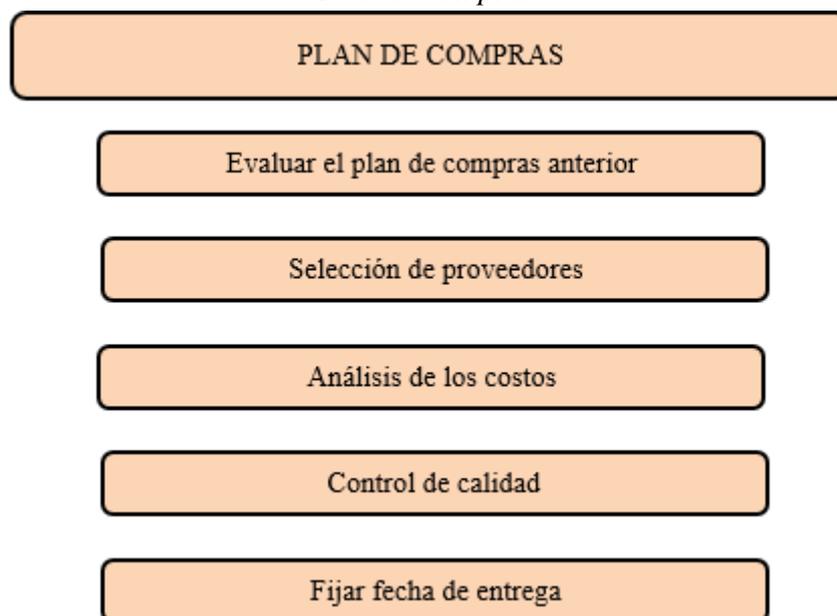
Proceso de Compra



Fuente: Hidalgo et al. (2018)

Figura 4

Plan de compras.



Fuente: Hidalgo et al. (2018)

Dentro del proceso de compras, es importante considerar la elaboración de un Plan de compras, el cual representa una herramienta que sirve establecer la necesidad de insumos (bienes, servicios y obras), que son requeridas por la organización para un determinado periodo. A través de este podemos determinar: que es lo que necesita la organización, cuanto necesita, cuando lo necesita y la disponibilidad de recursos para obtenerlos.

Esta planificación de compras comprende:

- Pronósticos
- Objetivos
- Volumen de compras
- Control de inventarios
- Políticas de compras
- Procedimientos
- Programa de compras
- Presupuesto de compras

2. *Proceso de servicio al cliente:* Es el proceso que incluye todas las actividades que estén relacionadas con ofrecer una buena atención al cliente, garantizando la entrega de los pedidos en el tiempo y lugar indicado. Igualmente, este representa una herramienta de gran relevancia para el marketing empresarial, ya que un cliente satisfecho será recurrente en sus compras. Es importante señalar que una mal atención al cliente representa un alto porcentaje (aproximadamente un 70%) de que el cliente no utilice los servicios de la empresa nuevamente, inclusive esta causa es más importante que por defectos del producto o servicio.

A continuación, se mostrará el diagrama del Ciclo del Servicio en la figura 5, el cual presenta los diversos momentos que experimentan los clientes. Este se activa desde el primer momento en que los clientes demandan el servicio.

Figura 5
Escuela de Servicio.



Fuente: Hidalgo et al. (2018)

Elementos del servicio al cliente y procesos: Es de gran importancia que las organizaciones realicen comparaciones con sus competidores, ya que de esto se desprenderá la detección de oportunidades reales que conlleven a mejorar y escalar posiciones dentro de los mercados.

- Garantizar un contacto rápido y sin contratiempos.
- Tomar las ordenes de forma rápida y efectiva
- Hacer entrega del producto según los tiempos establecidos
- Contar con infraestructura necesaria para llevar a cabo las operaciones de logística
- Administración de reclamos y cumplidos

Servicio al cliente: Comprende todo el ciclo del servicio al cliente, desde el momento en que se recibe la orden hasta su fin. Establece los siguientes procesos:

- Generación del pedido
- Adquisición de la orden
- Procesamiento de la orden
- Entrega del pedido
- Recaudos

3. *Procesos de Gestión de Inventarios:* Castellanos (2015) citado por Gordon, Vidal & Ríos (2020), señala que la administración de inventarios proporciona un modelo matemático, el cual detalla el comportamiento de los sistemas de inventarios así como también busca las políticas para manejar los stocks, a través del uso de un sistema que permita llevar los registros de los productos que se encuentran en el almacén, y que están a la espera de ser utilizados, vendidos o consumidos.

Para Soto & Mechato (2020) la gestión de inventarios, se trata de la administración y el control de todas las mercancías que se encuentran almacenadas y que son necesarias para cubrir las demandadas. Es importante considerar actividades claves como el análisis de inventario, la planeación de producción y la verificación de inventarios.

Por otro lado, (Villalba, 2018) sostiene que, la gestión de inventarios se considera clave dentro de la logística, debido a que se debe asegurar disponibilidad de los productos, con el propósito de satisfacer la demanda de los clientes. De la misma forma, señala que los inventarios impactan el sistema financiero de la organización, dado que los inventarios representan una inversión.

4. *Procesos de Almacén:* Para López (2010), citado por Goyzueta (2017), Un almacén es un sistema donde se involucran el recurso humano, equipos,

maquinarias e infraestructura, para el resguardo, almacenamiento, inventarios y manipulación de estos de manera eficaz.

Dentro de las actividades que se llevan a cabo en un almacén están:

- **Recepción:** Es el momento en que se recibe la mercancía, la cual debe ser revisada y verificar que todo este correcto.
- **Traslado a la zona de almacenaje:** Una vez verificada y revisada la mercancía, se traslada al espacio de almacenaje.
- **Consolidación y expedición:** Es el proceso donde se procede al etiquetado e identificación de la mercancía.
- **Carga:** Es el proceso que se lleva a cabo cuando la mercancía esta lista para el despacho, la cual es colocada en los medios de transportes que use la organización.

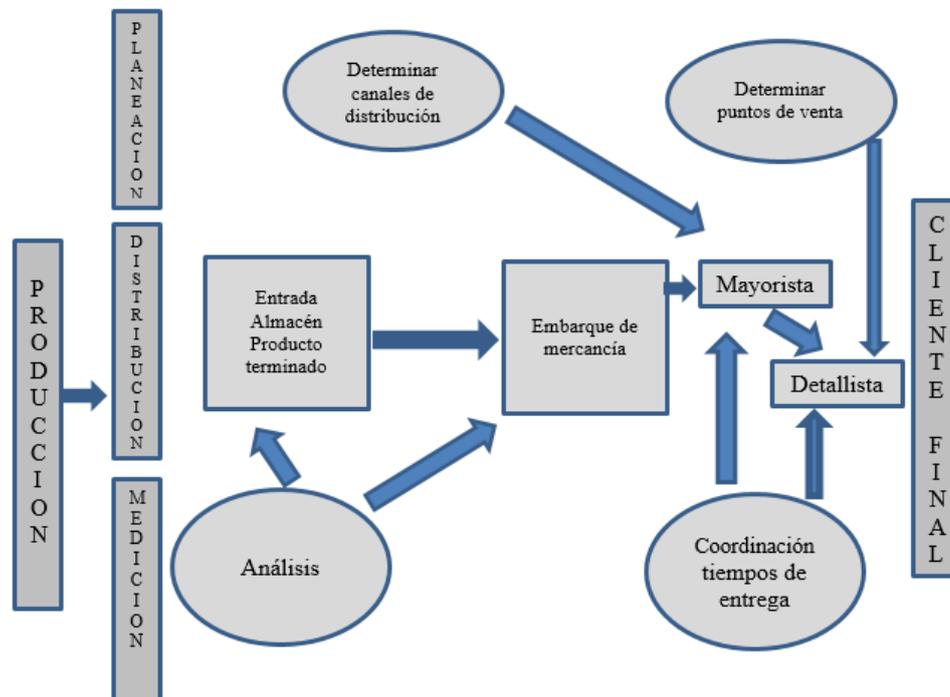
Para Rojas & Ayvar (2021) los tipos de almacén se clasifican de acuerdo a las necesidades de cada empresa:

- **Materias primas:** Son aquellos para insumos bases para la producción de otros diferentes.
- **Productos semi-elaborados:** Aquí se mantienen los productos que han no han sido terminados y no están disponibles para la venta.
- **Materiales consumibles:** Sirven para el resguardo de productos complementarios del producto final, así como aquellos artículos o materiales para el uso diario. (materiales de embalaje, artículos de oficina, etc.)
- **Productos terminados o acabados:** Estos resguardan los productos que ya están terminados y listos para ser entregados a los clientes.
- **Archivos:** Son aquellos espacios donde se almacenan toda la información, enviada o recibida, generada durante los procesos

En cuanto a (Villalba, 2018) menciona que, el objetivo de un almacén es el de recibir, mantener (cantidad y calidad) y entregar los bienes y/o productos, las mercancías, asegurando que estén en óptimas condiciones y que permitan así la satisfacción de las necesidades de los clientes o consumidores.

5. *Procesos de Distribución:* Para Bossio (2016) Este proceso juega un papel muy importante, dado a que a través de este se lleva a cabo la entrega de los productos a los clientes, y por ende se obtiene la satisfacción de los mismos. En la figura 6 se muestran el proceso.

Figura 6
Proceso de distribución



Nota. Tomado del Manual de logística integral. Fuente: (Bossio, 2016)

6. *Proceso de transporte:* Según lo señalado por el Blog SiTL Américas (2020), citado por (Montaña, 2021), indica que el transporte es considerado de gran importancia dentro de la logística, debido a que significa un costo relevante al momento de manejar y planificar las redes de distribución de los productos, cumpliendo con los tiempos y todos los requerimientos del pedido. Los tipos de transporte usados son terrestre, marítimo y aéreo.

Sin duda alguna, la logística debe ser asumida por cualquier organización, si su meta es lograr mantenerse competitiva, para ello es necesario, que realice constantes actualizaciones y cambios en sus procesos relacionados con la logística, ya que cada uno de estos procesos se interrelacionan para lograr un objetivo común.

Sin embargo, el objetivo primordial de cualquier organización, es el de mantener a sus clientes fidelizados y satisfechos, ya que son estos quienes contribuyen al crecimiento económico de ellas.

Con respecto a la satisfacción del cliente, Kotler & Keller (2006), citado por (Morocho, 2019) la definen como aquella sensación en alguno casos de placer o de decepción, de un determinado consumidor al momento de comparar el producto, si cumple o no, con las expectativas. De esto resulta que, si las expectativas no son las esperadas, el cliente se

sentirá insatisfecho, si por el contrario lo recibido cumple con las expectativas del cliente, entonces será un cliente satisfecho.

Por otro lado, Silva (2021) señala que la satisfacción es el primer resultado en una transacción, cuando un cliente no se siente complacido buscara otra oferta, por ello la importancia de ofrecer productos con calidad.

De igual forma, Azlan & Fade (2020) citado por Palacios (2021) mencionan que la satisfacción del cliente se da cuando el consumidor final del producto está satisfecho con lo que recibe, ya que es de buena calidad y su precio es accesible.

Podríamos resumir entonces, que la satisfacción del cliente es aquella reacción y percepción que tiene un consumidor de un producto o servicio determinado, la cual podría ser positiva, si el cliente siente que el producto o servicio que recibe es el esperado y cubre sus expectativas, si, por el contrario, recibe un producto o servicio que no cumple con las expectativas su percepción será negativa y por ende mostrara rechazo.

Por ello es de gran importancia que las organizaciones se orienten a conseguir la satisfacción de los clientes, para de esta forma poder conservarlos y fidelizarlos, lo cual se logra brindando una excelente atención, garantizando productos y/o servicios de calidad, que llenen las expectativas.

Un cliente satisfecho seguirá consumiendo y a su vez recomendará los productos o servicios que se ofrecen, generando así una cadena de confianza entre los consumidores y por ende genera para las organizaciones el aumento de sus ventas.

Conclusiones

- El presente artículo ha permitido entender que la logística representa un papel fundamental para la obtención de resultados en la gestión de cualquier empresa, y por ende, es una herramienta que aplicada eficazmente puede producir ventajas competitivas para el beneficio, crecimiento y sostenibilidad de cualquier organización.
- Tal como se desarrolló en la investigación, la logística es aplicada a través de procesos, los cuales son implementados en los departamentos claves como: compras, almacén e inventarios, transporte y servicios al cliente, áreas que son consideradas como pilares de toda organización, ya que son estos departamentos los que se involucran directamente con la producción y distribución de los productos, los cuales representan la principal fuente de ingresos y que de la buena logística que se maneje, permitirá satisfacer las necesidades de los clientes.
- Para culminar, podemos decir, que los procesos logísticos impulsaran al negocio a mantener los niveles de estándares: calidad y precio, ajustándose al entorno local y global, impulsando a la organización a la competitividad.

Referencias bibliográficas

- Bossio, L. (2016). *Evaluación de los procesos logísticos mediante la gerencia estratégica*. Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16036/BossioGaviriaLuisfernando2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coaguila, G. (2018). *Mejoramiento de la logística en una empresa agroindustrial: caso Danper*. Tesis , Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6455/ADcomogm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Faichin, E. (2018). *Modelo de gestión logística para disminuir costos logísticos en ferretería Ruiz S.A.C*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2099/tesis%20ERIKA%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, K. (2018). *Control interno y procesos logísticos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo-Junín 2018*. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Administración Pública y Gobierno con Mención en Gerencia Pública Corporativa, Universidad Nacional del Centro de Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5406/T010_72558096_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gordon, Y., Vidal, C., & Ríos, D. (2020). Procesos logísticos en empresas panificadoras del Municipio de Valledupar. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 262-275. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Doile-Rios-Parra/publication/353044116_Procesos_Logisticos_en_Empresas_panificadoras_del_Municipio_de_Valledupar/links/60e5d06830e8e50c01eb17bf/Procesos-Logisticos-en-Empresas-panificadoras-del-Municipio-de-Valledupar.
- Goyzueta, C. (2017). *Análisis de la gestión logística de la empresa de transporte ELIO SAC, para la formulación de una propuesta de mejora, Arquipa 2017*. Trabajo de grado de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1351/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, J., Rivadeneira, C., Moreno, N., & Moreno, N. (2018). *Logística Empresarial* (1era ed.). Guayaquil, Quito: Ediciones grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/491/3/LOGISTICA%20EMPRESARIAL.pdf>

- Montaña, L. (2021). *Diseño plan logístico para la empresa Ingemol SA*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Sogamoso. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41676/1/montanaf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio del cliente de la empresa Alpecorp SA 2018*. Trabajo de grado, Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narváez, E. (2018). *Acercamiento a los procesos logísticos de compras desde la óptica estratégica para la optimización de la cadena de valor de una organización en el sector comercial*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18334/Narv%c3%a0ez%20Lara%20Emilce%20Mragarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, P. (2021). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Molinos & Cia SA de la sucursal de trujillo 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73828/Palacios_CPS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paz, C., & Pérez, S. (2021). *Procesos logísticos y su incidencia en el rendimiento económico de la empresa constructora y ferretería RYM E.I.R.L. año 2020*. Trabajo de grado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Rioja. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4197/CONTAB.-%20R%20-%20Claribel%20Marlene%20Paz%20Farceque%20%26%20Sharon%20Sthefan%20P%c3%a9rez%20Tantale%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán*. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales, Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28590>
- Rojas, A., & Ayvar, J. (2021). *Propuesta para mejorar la gestión de inventarios y la gestión de compras en el proceso logístico de la planta de producción de cemento Portland en la empresa Mixercon SA*. Trabajo de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/657511>
- Silva, R., Julca, F., Luján-Vera, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193-203.

Soto, S., & Mechato, M. (2020). *Los procesos logísticos y su relación con las exportaciones de harina de pescado hacia China durante el período 2015-2019*. Trabajo de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653502/Soto_TS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Villalba, F. (2018). *Operación de compras, almacenes e inventarios*. Bogotá DC: Fundación Universitaria del área Andina. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Operacio%CC%81n%20de%20compras,%20almacenes%20e%20inventarios%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Operacio%CC%81n%20de%20compras,%20almacenes%20e%20inventarios%20(1).pdf)



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

