

Influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, la Casa del Toldo, Santo Domingo, 2024

Influence of logistics planning on the quality of customer service in the supply chain, la Casa del Toldo, Santo Domingo, 2024

Influência do planejamento logístico na qualidade do serviço ao cliente na cadeia de abastecimento, la Casa del Toldo, Santo Domingo, 2024

Valeria Esther Lombeida Nieve¹
Instituto Superior Tecnológico Tsá'chila
valerialombeidanieve@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-8481-6567>



Jacqueline Verónica Conforme Montesdeoca²
Instituto Superior Tecnológico Tsá'chila
jaquelineconforme@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3232-3870>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/792>

Como citar:

Lombeida, V. & Conforme, J. (2025). Influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, la Casa del Toldo, Santo Domingo, 2024. Código Científico Revista de Investigación, 6(E1), 1716-1746.

Recibido: 31/01/2025

Aceptado: 24/02/2025

Publicado: 30/03/2025

Resumen

El presente trabajo analizó la influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la empresa “La Casa del Toldo”, ubicada en Santo Domingo. Se identificó que la empresa carecía de un plan logístico documentado y actualizado, lo que generaba desorganización, retrasos en las entregas y deficiencias en la gestión de inventarios, afectando la satisfacción del cliente. El objetivo principal fue evaluar la situación actual de la planificación logística y su impacto en la calidad del servicio, así como proponer estrategias de mejora. La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas a través de encuestas, entrevistas y observación directa a colaboradores y clientes. Los resultados evidenciaron que la empresa no contaba con procedimientos estandarizados, presentaba un uso limitado de herramientas tecnológicas y no aplicaba indicadores de desempeño para medir la eficiencia logística. Además, se detectó que la capacitación del personal en procesos logísticos y atención al cliente era insuficiente, lo que impactaba la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Como conclusión, se determinó que la optimización de la planificación logística requiere la implementación de sistemas de gestión de inventarios y la formación continua del personal. Estas mejoras permitirían minimizar errores, reducir los tiempos de entrega y elevar la satisfacción del cliente, fortaleciendo la competitividad de la empresa en el mercado.

Palabras Clave: Planificación, calidad, gestión, inventarios, cliente.

Abstract

This study analyzed the influence of logistics planning on the quality of customer service in the company “La Casa del Toldo”, located in Santo Domingo. It was identified that the company lacked a documented and updated logistics plan, which generated disorganization, delays in deliveries and deficiencies in inventory management, affecting customer satisfaction. The main objective was to evaluate the current situation of logistics planning and its impact on service quality, as well as to propose improvement strategies. The methodology used had a mixed approach, combining quantitative and qualitative techniques through surveys, interviews and direct observation of employees and customers. The results showed that the company did not have standardized procedures, made limited use of technological tools and did not apply performance indicators to measure logistical efficiency. In addition, it was found that staff training in logistics processes and customer service was insufficient, which impacted operational efficiency and customer experience. In conclusion, it was determined that the optimization of logistics planning requires the implementation of inventory management systems and continuous staff training. These improvements would minimize errors, reduce delivery times and increase customer satisfaction, strengthening the company's competitiveness in the market.

Keywords: Planning, quality, management, inventory, customer.

Resumo

Este trabalho analisou a influência do planejamento logístico na qualidade do serviço ao cliente na empresa “La Casa del Toldo”, localizada em Santo Domingo. Verificou-se que a empresa não dispunha de um plano logístico documentado e atualizado, o que gerava desorganização,

atrasos nas entregas e deficiências na gestão de stocks, afectando a satisfação dos clientes. O principal objetivo foi avaliar a situação atual do planeamento logístico e o seu impacto na qualidade do serviço, bem como propor estratégias de melhoria. A metodologia utilizada teve uma abordagem mista, combinando técnicas quantitativas e qualitativas através de inquéritos, entrevistas e observação direta de colaboradores e clientes. Os resultados mostraram que a empresa não dispunha de procedimentos padronizados, utilizava pouco as ferramentas tecnológicas e não aplicava indicadores de desempenho para medir a eficiência logística. Além disso, a formação do pessoal em matéria de processos logísticos e de serviço ao cliente era insuficiente, o que afectava a eficácia operacional e a experiência do cliente. Em conclusão, foi determinado que a otimização do planeamento logístico requer a implementação de sistemas de gestão de inventário e a formação contínua do pessoal. Estas melhorias permitiriam minimizar os erros, reduzir os prazos de entrega e aumentar a satisfação dos clientes, reforçando a competitividade da empresa no mercado.

Palavras-chave: Planeamento, qualidade, gestão, inventário, cliente.

Introducción

En la actualidad, la planificación logística se ha convertido en un factor clave para la eficiencia operativa y la competitividad empresarial. En un entorno donde la demanda de los clientes es cada vez más exigente y la competencia se intensifica, las organizaciones deben optimizar sus procesos logísticos para garantizar la entrega oportuna de productos y servicios, reducir costos y mejorar la experiencia del cliente (Ramírez, 2022). La logística no solo involucra la gestión del transporte y almacenamiento, sino también el control de inventarios, la coordinación con proveedores y la optimización de rutas de distribución, aspectos fundamentales para el éxito empresarial (Eneque & León, 2023).

En el ámbito de la gestión logística, la eficiencia en la cadena de suministro es un factor clave para garantizar la calidad del servicio y la competitividad de las empresas. Mori (2019) enfatiza la importancia de una coordinación efectiva en la cadena de suministro en la industria de la confección, señalando que la seguridad debe abarcar no solo la calidad del producto final, sino también la protección de la información y la continuidad operativa. Su estudio concluye que una gestión logística eficiente reduce retrasos y mejora la satisfacción del cliente.

Por su parte, García (2023) analiza la influencia de la cadena de suministro en los costos logísticos, resaltando que una planificación eficiente optimiza la entrega, minimiza errores y

reduce costos operativos. A través de un enfoque metodológico mixto, concluye que mejorar la gestión de inventarios y la coordinación de entregas impacta directamente en la satisfacción y lealtad del cliente. Asimismo, Cieza (2021) estudia el impacto de la logística en la calidad del servicio y la ventaja competitiva. A través de estudios de caso y encuestas, evidencia que la implementación de tecnologías avanzadas mejora la eficiencia operativa, reduce costos y optimiza la experiencia del cliente al garantizar entregas oportunas y minimizar errores.

Estos estudios evidencian que una gestión logística eficiente es fundamental para la operatividad interna y la percepción del servicio por parte de los clientes, consolidando la importancia de la optimización en la cadena de suministro como un elemento estratégico para el éxito empresarial. En este contexto, la empresa "La Casa del Toldo", ubicada en Santo Domingo, enfrenta el desafío de mejorar su planificación logística para incrementar la calidad del servicio al cliente. Dedicada a la fabricación y distribución de toldos y productos afines, la empresa atiende a una clientela diversa, desde consumidores individuales hasta grandes comercios. La satisfacción del cliente depende en gran medida de la eficiencia logística, lo que hace imperativo un análisis detallado sobre los factores que afectan la gestión de la cadena de suministro y su impacto en la calidad del servicio (Almeida, 2019).

Este estudio busca evaluar la influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en "La Casa del Toldo", identificando los factores clave que afectan el desempeño logístico y proponiendo estrategias de mejora. A través de un enfoque metodológico mixto, se analizarán aspectos como la gestión de inventarios, los tiempos de entrega, el control de proveedores y la eficiencia en la distribución. La investigación contribuirá no solo al fortalecimiento de la empresa, sino también al desarrollo de estrategias aplicables a otras organizaciones que buscan optimizar su gestión logística para mejorar la satisfacción del cliente y su competitividad en el mercado.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de implementar soluciones innovadoras que permitan a "La Casa del Toldo" adaptarse a las exigencias del mercado y mejorar su eficiencia operativa. Además, este estudio estará alineado con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025, en particular con el objetivo de fomentar la producción sustentable y mejorar los niveles de productividad. En este sentido, la investigación no solo tendrá implicaciones prácticas para la empresa, sino que también aportará conocimiento teórico sobre la relación entre la planificación logística y la calidad del servicio al cliente.

Metodología

Enfoque: La investigación se realizó con un enfoque mixto, dado que se procesaron y analizaron datos cuantitativos y cualitativos. En los datos cuantitativos, se examinaron los resultados numéricos obtenidos a partir del diagnóstico aplicado en la investigación. En los datos cualitativos, se analizaron los elementos, características y factores relevantes del problema de investigación, lo que permitió una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

Alcance de la investigación: El estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, cuyo propósito fue analizar y detallar situaciones y eventos para comprender cómo se manifestaron ciertos fenómenos. A través de este nivel de investigación, se identificaron y caracterizaron atributos, perfiles y cualidades de individuos, grupos y procesos dentro del objeto de estudio. Este análisis permitió recopilar y medir información de manera estructurada, estableciendo relaciones entre conceptos y variables clave. Adicionalmente, se empleó un enfoque exploratorio con el objetivo de recopilar datos que contribuyeran a una investigación más detallada y precisa. Este enfoque permitió ampliar el conocimiento sobre el plan operativo logístico y su impacto en la gestión de calidad, proporcionando información clave para abordar el problema principal y plantear soluciones fundamentadas en un análisis más profundo.

Contexto de la investigación: El estudio se llevó a cabo en la empresa “La Casa del Toldo”, cuyo representante legal es el Sr. Juan Carlos Chica Izquierdo (RUC: 2390632358001). La empresa se dedica a la venta al por menor de prendas de vestir y peletería en establecimientos especializados y está ubicada en la ciudad de Santo Domingo, Av. 3 de julio s/n y margen derecho.

Población

La población objetivo de la investigación estuvo conformada por los colaboradores de la empresa “La Casa del Toldo”, constando con un gerente y 15 empleados, siendo una población total de 16 personas.

Muestra

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes según su accesibilidad y disponibilidad inmediata. Esto permitió optimizar tiempo y recursos.

Tabla 1.
Muestra 1 – Colaboradores de la empresa

DETALLE	CANTIDAD
Administrador - Entrevista	1
Trabajadores - Encuestas	15
Total	16

Fuente: Empresa “La Casa del Toldo”.
Elaboración: Lombeida, V.

Tabla 2.
Muestra 2 – Clientes

DETALLE	CANTIDAD
Clientes- Entrevista	10
Total	10

Fuente: Empresa “La Casa del Toldo”.
Elaboración: Lombeida, V.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue de tipo transversal, midiendo una o más variables en un momento específico del tiempo para analizar su comportamiento.

Recolección de datos

Tabla 3.
Técnicas / Instrumentos utilizados en la investigación

Técnicas	Instrumentos	Descripción
Observación	Ficha de observación	Se utilizó para documentar la planificación logística, el control de tiempos y la distribución.
Encuesta	Cuestionario de preguntas cerradas	Se aplicó a clientes y trabajadores para evaluar la percepción sobre la planificación logística y su impacto en el servicio. Se dirigió al representante legal de la empresa, con el
Entrevista	Cuestionario de preguntas abiertas	objetivo de obtener información detallada sobre la planificación logística y los desafíos en la cadena de suministro.

Fuente: Empresa “La Casa del Toldo”. Elaboración: Lombeida, V.

Resultados

Ficha de observación

Tabla 1.
Ficha de Observación

Nº	POSTULADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un plan logístico documentado y estructurado en la empresa?		X	La empresa cuenta con un plan logístico, pero este carece de una estructura formal documentada, lo que genera desorganización y falta de seguimiento en los procedimientos.
2	2. ¿Se realiza seguimiento y actualización periódica del plan logístico?		X	No se evidenció un proceso sistemático de actualización del plan logístico, lo que puede afectar la eficiencia operativa y la adaptación a cambios del mercado.
3	3. ¿La gestión de inventarios es eficiente y evita faltantes o excesos de stock?		X	Se identificaron deficiencias en la gestión de inventarios, como falta de control en los niveles de stock, lo que genera problemas en la disponibilidad de productos.
4	4. ¿Los tiempos de entrega cumplen con los	X		Aunque en la mayoría de los casos se

	plazos establecidos?		cumplen los plazos de entrega, existen retrasos ocasionales debido a problemas en la planificación logística y distribución.
5	5. ¿Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar la planificación logística?	X	Se evidenció un uso limitado de herramientas tecnológicas en la gestión logística, lo que reduce la capacidad de optimización y control eficiente de los procesos.
6	6. ¿El personal recibe capacitación en procesos logísticos y de servicio al cliente?	X	La capacitación del personal es parcial e insuficiente, lo que repercute en la correcta aplicación de los protocolos operativos y en la atención al cliente.
7	7. ¿Existen indicadores de desempeño logístico para medir la eficiencia operativa?	X	No se cuenta con indicadores claros de desempeño, lo que dificulta la medición de la eficiencia logística y la identificación de áreas de mejora.
8	8. ¿Se realizan controles de calidad en cada etapa de la cadena de suministro?	X	No se evidenciaron mecanismos formales de control de calidad en cada etapa del proceso logístico, lo que puede impactar negativamente en la satisfacción del cliente.
9	9. ¿La empresa cuenta con procesos establecidos para la gestión de proveedores?	X	La empresa mantiene relaciones con proveedores, pero no existen procedimientos documentados que regulen su gestión de manera formal.

Fuente: Empresa "La Casa del Toldo"

Elaboración: Lombeida, V.

La observación evidenció deficiencias en la planificación logística de "La Casa del Toldo", destacando la ausencia de un plan estructurado, falta de indicadores de desempeño y escaso uso de herramientas tecnológicas. Además, la gestión de inventarios presenta irregularidades, generando retrasos en entregas y afectando la satisfacción del cliente. La capacitación insuficiente del personal limita la eficiencia operativa. Estas debilidades reflejan la necesidad de optimizar procesos logísticos para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad de la empresa.

Encuesta a los colaboradores de la empresa

Tabla 5.

Análisis de la Planificación Logística en la Empresa "La Casa del Toldo"

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿La empresa cuenta con un plan logístico formal y documentado?	Sí	3	20,00%
	No	10	66,67%
	No estoy seguro/a	2	13,33%
¿Con qué frecuencia se actualiza la planificación logística en la empresa?	Frecuentemente	2	13,33%
	Ocasionalmente	6	40,00%
	Nunca	7	46,67%
¿Considera que la gestión de inventarios es eficiente?	Sí, siempre	2	13,33%
	Algunas veces	5	33,33%
	No, es deficiente	8	53,33%
¿Los tiempos de entrega de productos son cumplidos según lo planificado?	Sí, la mayoría de las veces	5	33,33%
	A veces hay retrasos	6	40,00%
	No, los retrasos son frecuentes	4	26,67%
¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para la planificación logística?	Sí, de manera eficiente	2	13,33%
	Sí, pero de forma limitada	6	40,00%
	No se utilizan herramientas tecnológicas	7	46,67%
¿Ha recibido capacitación en procesos logísticos y servicio al cliente?	Sí, de manera continua	3	20,00%
	Solo en algunas ocasiones	4	26,67%
	No he recibido capacitación	8	53,33%
¿Existen indicadores de desempeño logístico para medir la eficiencia?	Sí, y se aplican correctamente	2	13,33%
	Sí, pero no se utilizan adecuadamente	4	26,67%
	No existen indicadores claros	9	60,00%
¿La empresa realiza controles de calidad en cada etapa de la cadena de suministro?	Sí, en todas las etapas	4	26,67%
	Solo en algunas áreas	5	33,33%
	No se realizan controles de calidad	6	40,00%
¿Los procesos para la gestión de proveedores están claramente establecidos?	Sí, están documentados y se cumplen	3	20,00%
	Sí, pero no siempre se siguen	6	40,00%
	No existen procesos formales	6	40,00%
¿Considera que la planificación logística actual mejora la calidad del servicio al cliente?	Sí, ha mejorado significativamente	2	13,33%
	Sí, pero aún hay aspectos por mejorar	7	46,67%
	No ha tenido un impacto positivo	6	40,00%

Fuente: Empresa "La Casa del Toldo"

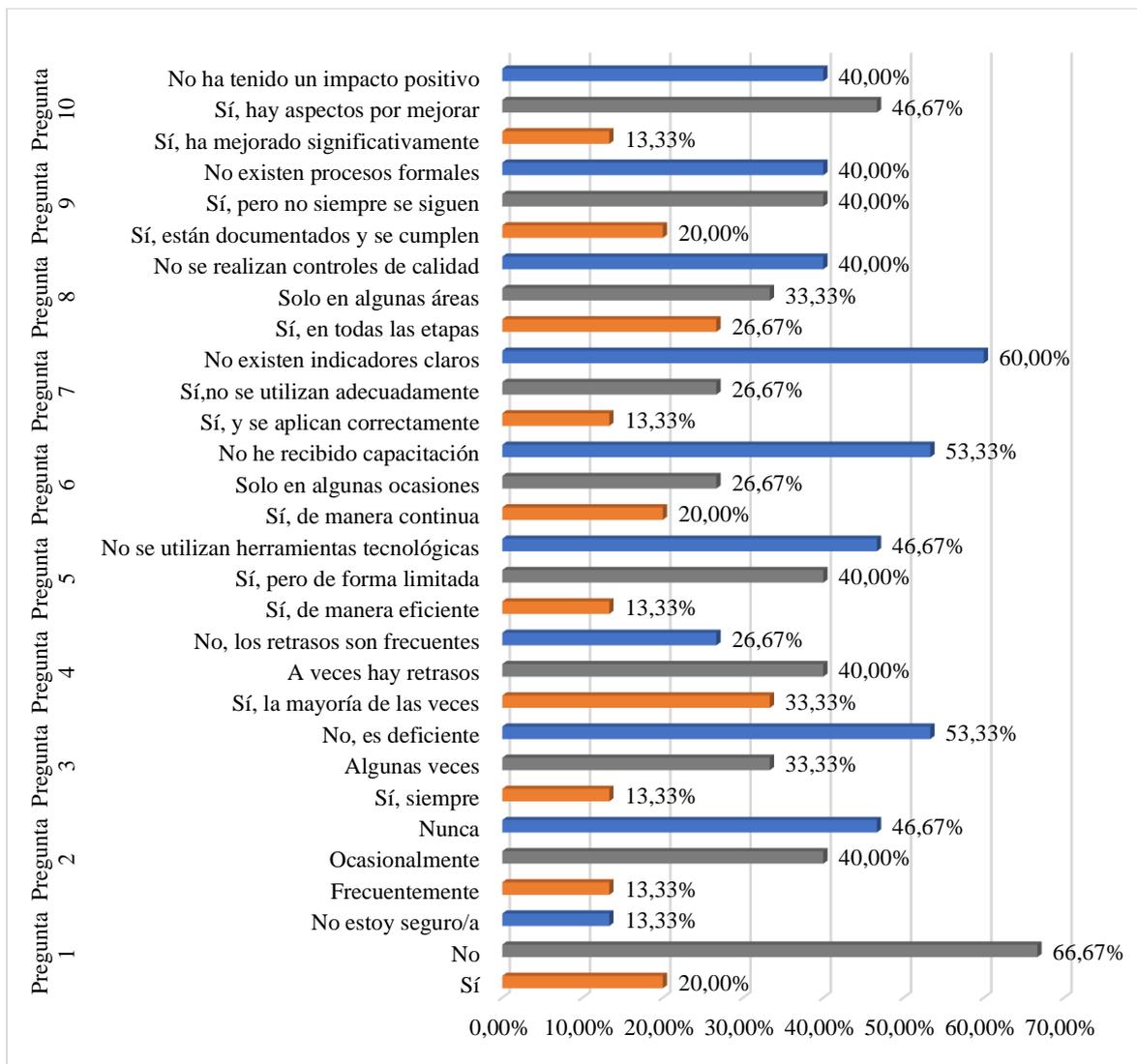


Figura 1. Análisis de la Planificación Logística en la Empresa "La Casa del Toldo"
Fuente: Empresa "La Casa del Toldo"

Los resultados reflejan una serie de deficiencias en la planificación logística de la empresa, lo que impacta directamente en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio al cliente. La mayoría de los trabajadores (67%) afirma que la empresa no cuenta con un plan logístico documentado, lo que sugiere una falta de estructura formal en la gestión de los procesos operativos. Además, el 47% indica que la planificación logística nunca se actualiza y el 40% menciona que solo ocurre ocasionalmente, evidenciando la ausencia de un seguimiento adecuado y la falta de mejora continua. Más de la mitad de los colaboradores (54%) considera

que la gestión de inventarios es deficiente, lo que indica problemas en el control de stock y abastecimiento. Esto puede generar faltantes o excesos de productos, afectando la satisfacción del cliente y la eficiencia de la cadena de suministro. A esto se suma que el 67% de los trabajadores señala que los tiempos de entrega no siempre se cumplen, con retrasos ocasionales o frecuentes, lo que afecta la percepción del cliente y la competitividad de la empresa.

En cuanto al uso de herramientas tecnológicas, el 47% de los colaboradores menciona que no se utilizan en la planificación logística, mientras que el 40% afirma que su uso es limitado. Esto representa una oportunidad de mejora en la digitalización y automatización de procesos logísticos para optimizar la eficiencia operativa. Además, el 53% de los trabajadores señala que no ha recibido capacitación en logística y servicio al cliente, lo que puede repercutir en la eficiencia de las operaciones. La implementación de programas de formación fortalecería el desempeño del personal y mejoraría la calidad del servicio prestado. Otro aspecto crítico es la ausencia de indicadores de desempeño logístico, ya que el 60% de los trabajadores considera que no existen métricas claras para evaluar la eficiencia de los procesos. Sin estos indicadores, es difícil detectar áreas de mejora y optimizar la planificación logística. Asimismo, el 40% de los encuestados indica que no se realizan controles de calidad en la cadena de suministro, lo que podría generar inconsistencias en los productos y afectar la satisfacción del cliente.

En términos de gestión de proveedores, el 40% de los trabajadores señala que no existen procesos formales, mientras que otro 40% indica que, aunque existen, no siempre se cumplen. Esto puede derivar en problemas de abastecimiento y calidad, afectando la estabilidad operativa de la empresa. Finalmente, aunque el 47% de los trabajadores reconoce algunas mejoras en la planificación logística, un 40% considera que no ha tenido un impacto positivo, lo que indica que aún hay áreas críticas por optimizar para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para los clientes.

Tabla 6.
Encuesta de satisfacción del servicio logístico a clientes de la Empresa “La Casa del Toldo”

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
¿Los productos adquiridos fueron entregados en el tiempo acordado?	Sí, siempre	3	30,00%
	A veces hay retrasos	5	50,00%
	No, hay demoras frecuentes	2	20,00%
¿Cómo calificaría la disponibilidad de productos cuando los solicita?	Siempre disponibles	2	20,00%
	A veces hay faltantes	6	60,00%
	Frecuentemente no hay stock	2	20,00%
¿Ha experimentado problemas con la entrega de productos (errores, daños, retrasos)?	No, todo ha sido correcto	4	40,00%
	Sí, en algunas ocasiones	4	40,00%
	Sí, con frecuencia	2	20,00%
¿Considera que la empresa organiza bien sus entregas y pedidos?	Sí, el proceso es eficiente	3	30,00%
	Podría mejorar	5	50,00%
	No, hay desorganización	2	20,00%
¿Recibe información clara sobre el estado de su pedido y tiempos de entrega?	Sí, siempre	3	30,00%
	A veces	4	40,00%
	No, la comunicación es deficiente	3	30,00%
¿Cómo califica la atención al cliente en relación con los pedidos y entregas?	Excelente	2	20,00%
	Aceptable	5	50,00%
	Deficiente	3	30,00%
¿Cree que la empresa usa tecnología para mejorar la rapidez y precisión en las entregas?	Sí, se nota optimización	3	30,00%
	A veces, pero no es suficiente	4	40,00%
	No, hay fallas evidentes	3	30,00%
¿Cuán satisfecho está con la calidad del servicio logístico de la empresa?	Muy satisfecho	2	20,00%
	Regular	5	50,00%
	Insatisfecho	3	30,00%
¿Recomendaría a la empresa por su eficiencia en la entrega y servicio logístico?	Sí, la recomendaría	2	20,00%
	Regular	5	50,00%
	No la recomendaría	3	30,00%
¿Cree que la empresa ha mejorado su planificación logística en el último año?	Sí, se nota una mejora	3	30,00%
	Ha mejorado poco	4	40,00%
	No, sigue igual o peor	3	30,00%

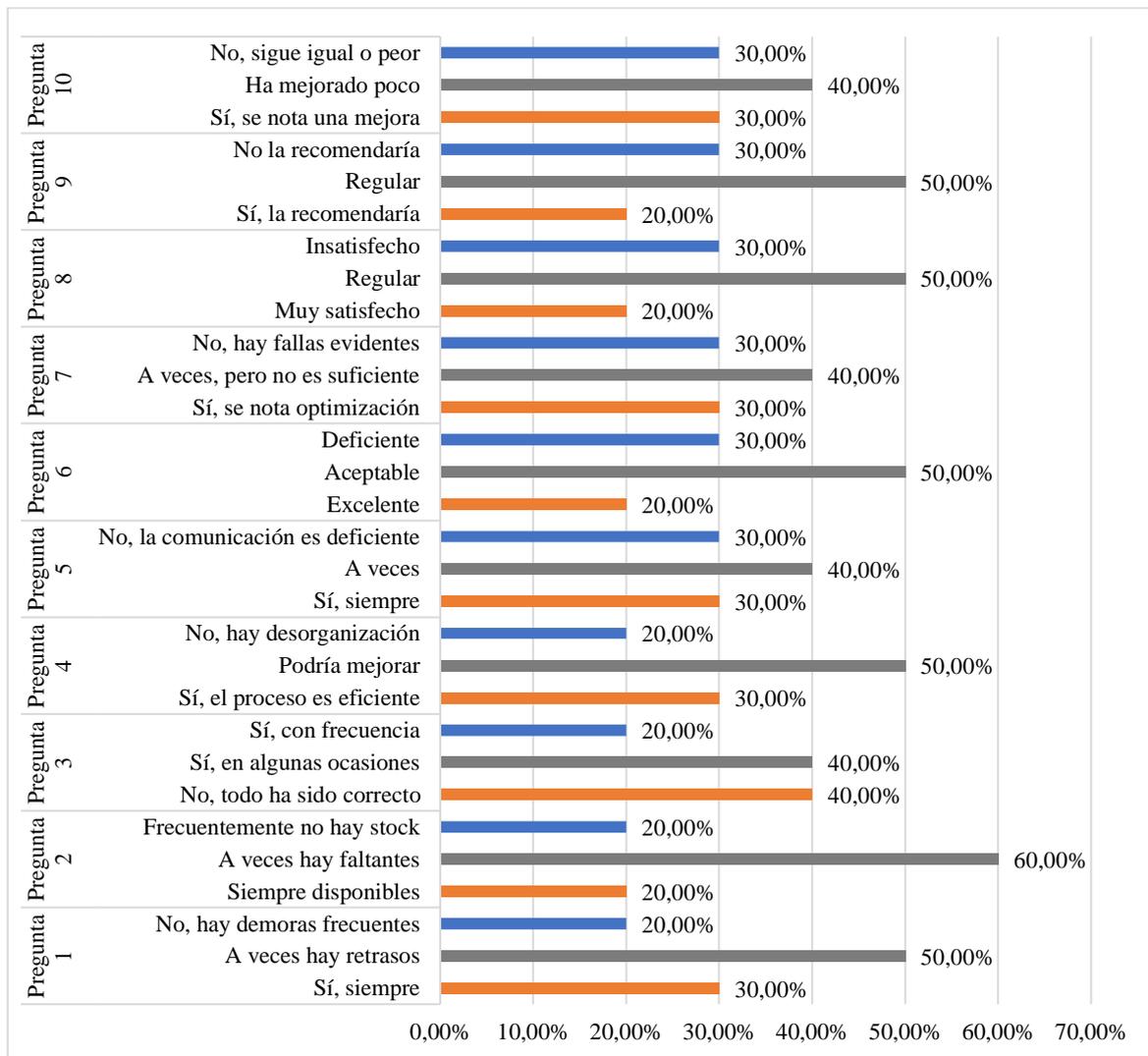


Figura 2. Satisfacción del servicio logístico a clientes de la Empresa “La Casa del Toldo”
Fuente: Empresa “La Casa del Toldo”

La encuesta revela que hay varios puntos críticos en la gestión logística que impactan la experiencia del cliente. Un aspecto destacado es el incumplimiento en los tiempos de entrega, ya que el 50% de los clientes experimenta retrasos, lo cual sugiere deficiencias en la planificación logística y afecta la percepción de eficiencia operativa. Además, un 20% de los clientes reporta demoras frecuentes, lo que podría estar relacionado con la organización y los procesos de distribución. Respecto a la disponibilidad de productos, un 60% de los clientes informa que los productos no siempre están disponibles, lo que indica problemas en la gestión

de inventarios. Esta situación afecta la capacidad de respuesta de la empresa y puede dañar la fidelización del cliente si no se toman medidas correctivas.

En cuanto a los problemas de entrega, el 40% de los clientes ha experimentado errores, y un 20% enfrenta estos problemas de manera frecuente, lo que subraya la necesidad de fortalecer los procesos logísticos para asegurar una entrega sin fallos. Aunque un 30% de los clientes considera eficiente la organización de entregas, el 50% menciona que hay margen de mejora, lo que refleja la falta de optimización en la planificación logística. La comunicación sobre el estado de los pedidos también es un área crítica, ya que el 70% de los clientes percibe que no siempre es clara, lo que podría mejorarse con el uso de herramientas tecnológicas.

Respecto a la atención al cliente, la mitad de los encuestados la considera aceptable, pero un 30% la califica como deficiente. Esto sugiere la necesidad de una mejor capacitación del personal para ofrecer una atención más ágil y eficaz. Aunque un 30% de los clientes reconoce ciertas mejoras en el uso de tecnología, la mayoría (70%) considera que aún hay fallas evidentes en su implementación. Esto indica que la empresa debe invertir en tecnologías más avanzadas para optimizar la logística y mejorar los tiempos de entrega.

En términos de satisfacción general, la mayoría de los clientes califica el servicio logístico como regular o insatisfecho, lo que resalta la importancia de mejorar la planificación logística y la atención al cliente para aumentar la satisfacción y retención. Además, el 50% de los clientes estaría dispuesto a recomendar la empresa solo si se realizan mejoras, lo que refuerza la necesidad de optimizar los procesos logísticos. Finalmente, el 70% de los clientes considera que la planificación logística no ha mejorado significativamente en el último año, lo que sugiere que las estrategias implementadas no han tenido un impacto suficiente y que se requieren cambios estructurados para lograr una gestión logística más eficiente.

Entrevista

Tabla 7.

Entrevista

Análisis de entrevista al administrado de la empresa “La Casa del Toldo”	
Pregunta	Respuesta
¿La empresa cuenta con un plan logístico formalmente documentado y estructurado?	No contamos con un documento formal, pero manejamos procesos internos que nos ayudan a organizar las entregas y la gestión de productos. Sin embargo, no están estandarizados ni actualizados constantemente.
¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza la planificación logística en la empresa?	No tenemos una frecuencia fija para actualizar nuestros procesos logísticos. Solo hacemos ajustes cuando notamos problemas o cuando los clientes se quejan por retrasos o faltantes.
¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa en la gestión de inventarios?	A veces tenemos problemas con el control del stock, lo que nos lleva a quedarnos sin productos o a tener demasiados en almacenamiento. Falta un sistema que nos ayude a manejar mejor los inventarios.
¿Cuáles son las principales causas de los retrasos en las entregas de productos?	Normalmente, los retrasos se deben a falta de stock, problemas con los proveedores o desorganización en la entrega de pedidos. A veces, también tenemos inconvenientes con el transporte.
¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la empresa para optimizar la planificación y distribución de productos?	Actualmente, utilizamos hojas de cálculo para llevar el control de pedidos e inventarios. No contamos con un software especializado, lo que a veces hace más difícil gestionar los procesos de manera eficiente.
¿Se brinda capacitación continua a los trabajadores sobre planificación logística y atención al cliente?	No realizamos capacitaciones frecuentes. Solo en ocasiones explicamos a los empleados cómo deben manejar ciertos procesos, pero no hay un plan de formación estructurado.
¿Existen métricas o indicadores específicos para evaluar la eficiencia de los procesos logísticos?	No tenemos indicadores formales. Medimos la eficiencia en base a la cantidad de quejas de clientes o si logramos entregar a tiempo. Nos falta un sistema más claro para evaluar el desempeño.
¿Cómo se manejan las relaciones con los proveedores y qué medidas se toman para garantizar su cumplimiento?	Tenemos proveedores fijos con los que trabajamos regularmente, pero no contamos con acuerdos formales o reglas claras para medir su cumplimiento. Dependemos de su disponibilidad.
¿Cómo mide la empresa la satisfacción del cliente en relación con la eficiencia logística?	Generalmente, nos damos cuenta si los clientes están satisfechos cuando regresan a comprar. Si hay muchas quejas o demoras en pedidos, sabemos que algo no está funcionando bien.
¿Qué estrategias se están implementando o se tienen previstas para mejorar la planificación logística y optimizar el servicio al cliente?	Estamos considerando usar un sistema de gestión de inventarios y mejorar la organización de entregas. También queremos capacitar mejor a nuestro personal para atender de manera más eficiente.

Fuente: Empresa “La Casa del Toldo”

Elaboración: Lombeida, V.

Las respuestas del administrador reflejan que la empresa "La Casa del Toldo" enfrenta importantes desafíos en su planificación logística. No cuentan con un plan documentado ni con indicadores claros para medir la eficiencia de sus procesos. La falta de tecnología adecuada y de capacitaciones regulares para el personal limita la optimización de la logística. Además, los problemas con el control de inventarios y la falta de acuerdos formales con proveedores generan retrasos en las entregas y afectan la satisfacción del cliente. Para mejorar, sería clave implementar un software de gestión de inventarios, establecer procesos logísticos estandarizados y capacitar al personal en planificación y atención al cliente.

Propuesta de Estrategias de Mejora en la Planificación Logística de la Empresa “La Casa del Toldo”

La empresa "La Casa del Toldo" tiene como misión proporcionar productos de alta calidad en el sector de prendas de vestir y peletería, enfocándose en la satisfacción del cliente a través de una eficiente gestión logística y servicio personalizado. Su visión es convertirse en líder en la distribución de estos productos, destacándose por su eficiencia logística y su excelente atención al cliente, con un compromiso hacia el crecimiento sostenible.

El plan operativo logístico tiene como objetivo optimizar la gestión de la cadena de suministro, enfocándose en el almacenamiento, control de inventarios y distribución de productos. La implementación de este plan busca mejorar la eficiencia logística, garantizar la disponibilidad de productos y fortalecer la competitividad de la empresa, asegurando entregas puntuales y productos en condiciones óptimas para los clientes.

El alcance del plan abarca desde la recepción de materiales hasta su almacenamiento y distribución, incluyendo también la gestión de devoluciones.

Los principales objetivos son:

- Optimizar los tiempos de recepción, almacenamiento y entrega de productos, reduciendo los retrasos en la cadena de suministro.
- Garantizar la satisfacción del cliente mediante una gestión eficiente de pedidos, entregas y devoluciones.

- Implementar herramientas tecnológicas para mejorar la planificación logística y el control de inventarios.

El sistema de almacenamiento propuesto incluye áreas clave como la recepción, el almacenamiento, el despacho y la gestión de residuos, buscando asegurar la calidad, eficiencia y cumplimiento normativo en todas las etapas del proceso logístico.

- *Recepción:* Espacio destinado a la recepción de materiales y productos, donde se realiza una inspección detallada para verificar que cumplan con los estándares de calidad y especificaciones.
- *Almacenamiento:* Zona organizada para conservar los productos, garantizando su clasificación, rotación y fácil acceso, con medidas para evitar deterioro y asegurar la disponibilidad eficiente.
- *Despacho:* Área encargada de preparar y distribuir pedidos de manera organizada, cumpliendo plazos y condiciones, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y optimiza el flujo operativo.

Implementación de un sistema de gestión de inventarios

Para mejorar la gestión de inventarios, se recomienda la adopción de un sistema estructurado que permita un control preciso de los materiales y productos. Este sistema deberá incluir:

- Registro detallado de los insumos que ingresan y salen del almacén.
- Actualización en tiempo real del nivel de existencias disponibles.
- Seguimiento de la rotación de productos para evitar acumulaciones innecesarias.
- Generación automática de informes de inventario para facilitar la toma de decisiones.
- Emisión de alertas cuando los niveles de stock alcancen valores críticos, garantizando una reposición oportuna.

Establecimiento de procedimientos de almacenamiento

A continuación, se describe el procedimiento adaptado para la recepción y almacenamiento materiales en la empresa “La Casa del Toldo”:

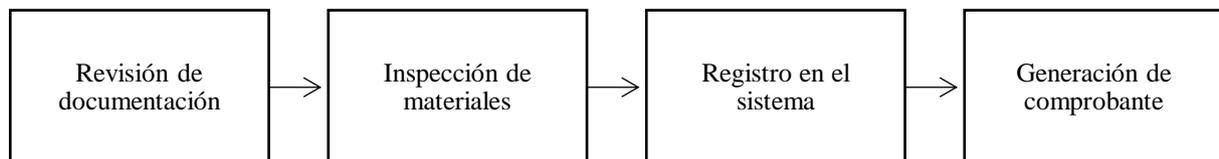


Figura 3: Procedimientos en el almacenamiento
Elaboración: Lombeida, V.

El procedimiento de almacenamiento inicia con la revisión de la documentación del proveedor, verificando facturas, guías de remisión y el estado general de los productos. Luego, se realiza una inspección física de los materiales para garantizar que cumplan con los estándares de calidad, aplicando el método FIFO para su asignación en el almacén. Posteriormente, se procede al registro en el sistema de inventario, asegurando la actualización de datos y la correcta ubicación de los productos en sus respectivas áreas. Finalmente, se genera un comprobante que certifica la recepción y verificación de los materiales, concluyendo el proceso de almacenamiento.

Flujograma de los procedimientos de almacenamiento

El siguiente flujograma representa de manera visual y estructurada el proceso de almacenamiento, detallando cada una de las etapas clave desde la recepción de los materiales hasta su correcta ubicación en el inventario. A través de esta representación, se facilita la comprensión del flujo de trabajo.

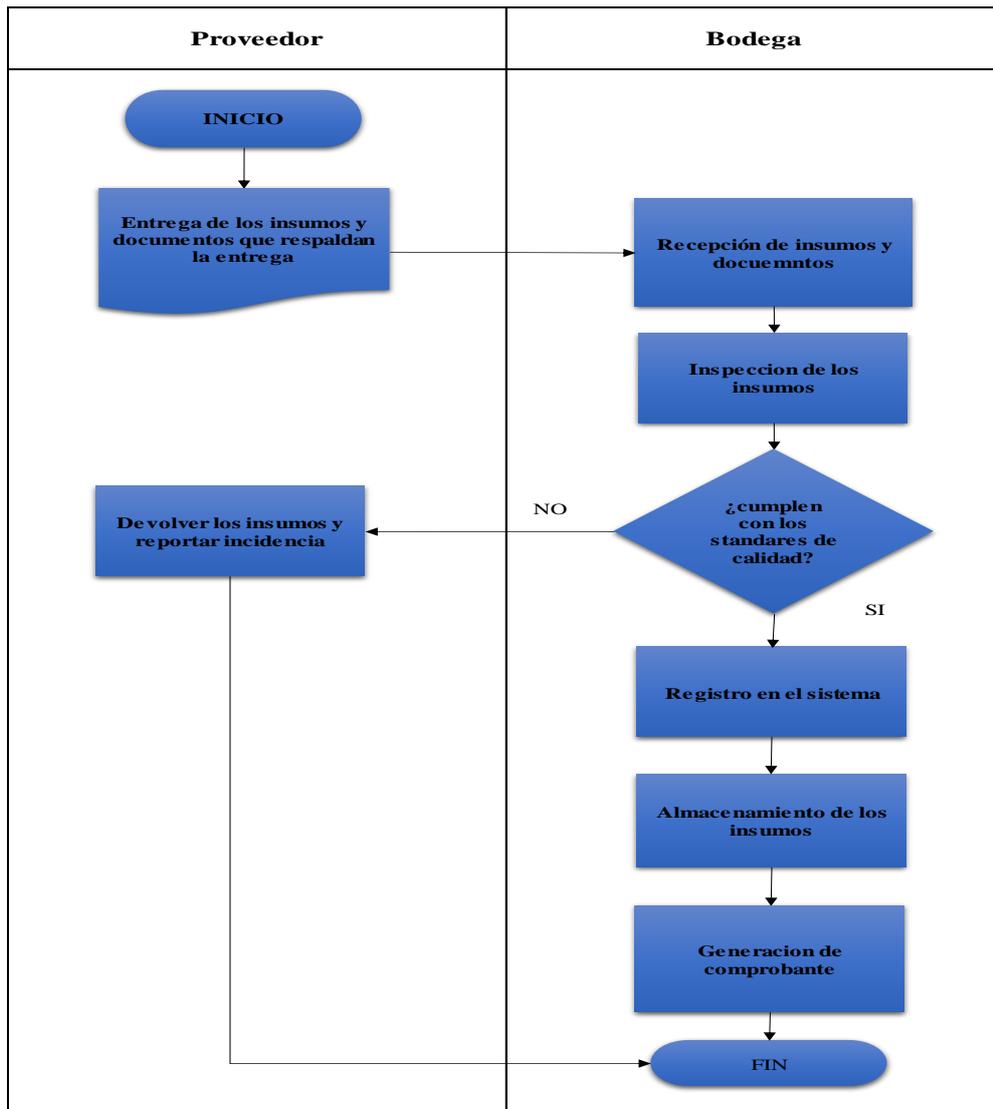


Figura 4. Flujograma proceso de almacenamiento.

Nota: Elaborado por autor

La implementación del flujograma en el proceso de almacenamiento mejora la organización, reduce errores y optimiza la eficiencia operativa. Proporciona a los trabajadores una guía visual clara, facilitando la comprensión y ejecución de cada etapa. Además, agiliza la capacitación del personal y mejora la coordinación entre áreas, asegurando un flujo de trabajo estructurado. Al estandarizar procedimientos, se minimizan confusiones y se identifican puntos críticos, permitiendo una gestión más efectiva y una mejor toma de decisiones en la empresa.

La implementación del flujograma en el proceso de almacenamiento mejora la organización, reduce errores y optimiza la eficiencia operativa. Proporciona a los trabajadores

una guía visual clara, facilitando la comprensión y ejecución de cada etapa. Además, agiliza la capacitación del personal y mejora la coordinación entre áreas, asegurando un flujo de trabajo estructurado. Al estandarizar procedimientos, se minimizan confusiones y se identifican puntos críticos, permitiendo una gestión más efectiva y una mejor toma de decisiones en la empresa.

Procedimiento de almacenamiento de productos:

- Organizar los productos en las áreas designadas de acuerdo con su tipo, categoría y frecuencia de uso.
- Aplicar el método FIFO (primero en entrar, primero en salir) para garantizar una adecuada rotación de materiales.
- Mantener los productos agrupados por lotes y fechas de adquisición para un mejor control.
- Asegurar condiciones ambientales adecuadas, regulando temperatura, humedad y ventilación.
- Registrar en el sistema todos los movimientos de inventario para un seguimiento preciso.

Procedimiento de retiro de productos:

- Identificar los materiales a retirar del almacén conforme a los pedidos o necesidades operativas.
- Verificar en el sistema la disponibilidad de los productos antes de su retiro.
- Extraer los materiales siguiendo el método FIFO para optimizar la gestión del stock.
- Actualizar los registros de inventario tras cada movimiento.
- Preparar los productos para su despacho, asegurando su correcto embalaje y documentación.

Gestión y control de inventario

El manejo eficiente del inventario en “La Casa del Toldo” implica mantener niveles óptimos de materiales y productos, garantizando la disponibilidad suficiente para atender la demanda sin generar costos excesivos de almacenamiento ni riesgos de desabastecimiento. Estos niveles se determinan con base en el historial de ventas, tiempos de reposición de proveedores, capacidad de almacenamiento.

Monitoreo continuo del inventario

Es fundamental realizar un seguimiento constante de los niveles de stock para identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas de manera oportuna. Este monitoreo permite asegurar la disponibilidad de materiales sin afectar la eficiencia operativa, evitando faltantes que puedan retrasar la producción y distribución de productos.

Tabla 8.

Recomendaciones monitoreo del inventario

Acción	Descripción
Inspecciones regulares de inventario	Realizar revisiones físicas del stock al menos una vez por semana o con mayor frecuencia, dependiendo del nivel de rotación de los materiales y productos.
Sistema de control de inventario	Implementar un sistema manual o digital que permita monitorear los niveles de existencias en tiempo real, activando alertas cuando los productos alcancen niveles críticos o excedan el stock óptimo.
Gestión de productos de baja rotación	Analizar el movimiento de los materiales almacenados para identificar aquellos con poca demanda y aplicar estrategias como descuentos, promociones o retiro de productos innecesarios para evitar acumulaciones innecesarias.

Elaboración: Lombeida, V.

Implementación de un sistema de alertas

Para optimizar el control de inventarios, se recomienda establecer un sistema de alertas que notifique al personal cuando los niveles de stock se acerquen a los valores mínimos o máximos predefinidos. Esto permitirá tomar medidas preventivas para evitar tanto la escasez como la acumulación excesiva de materiales. Las notificaciones pueden enviarse por correo electrónico, SMS o a través del sistema de gestión de inventarios.

Tabla 9.

Tipos de alerta de inventario

Tipo de alerta	Descripción
Stock excedente	Se activa cuando el inventario supera el límite máximo establecido, evitando costos adicionales de almacenamiento y posible deterioro de productos.
Productos dañados	Notifica la presencia de insumos defectuosos o deteriorados, permitiendo su revisión y gestión para mantener la calidad del stock.
Diferencias en inventario	Detecta discrepancias entre el conteo físico y los registros del sistema, facilitando la corrección de errores en la gestión del inventario.
Próxima caducidad	Alerta cuando un producto está próximo a vencer, facilitando su uso oportuno o su retiro del almacén.
Stock bajo	Se activa cuando el inventario alcanza el nivel mínimo de seguridad, garantizando la disponibilidad de productos esenciales para la operación.

Elaboración: Lombeida, V.

Servicio al cliente

En el sector de fabricación y comercialización de toldos, la satisfacción del cliente es un factor clave para el éxito empresarial. Un servicio eficiente y de calidad fortalece la lealtad de los clientes, impulsa la demanda y mejora la reputación de la empresa, consolidando su posición en el mercado.

Tabla 10.

Enfoque para la satisfacción del cliente.

Enfoque	Descripción
Asesoramiento especializado	Brindar orientación profesional sobre la selección y uso de los productos, asegurando soluciones adaptadas a las necesidades de cada cliente.
Programas de fidelización	Implementar incentivos y beneficios para clientes frecuentes, fomentando relaciones comerciales a largo plazo.
Recopilación de retroalimentación	Establecer mecanismos para recopilar y analizar opiniones de los clientes, utilizando esta información para mejorar procesos y servicios.
Soporte multicanal	Ofrecer asistencia a través de múltiples canales, como teléfono, correo electrónico y chat en línea, garantizando respuestas rápidas y efectivas.
Atención personalizada	Brindar un trato cercano y especializado, comprendiendo las necesidades particulares de cada cliente.
Gestión ágil de devoluciones y reclamos	Implementar un proceso eficiente para atender y solucionar devoluciones o reclamaciones de manera profesional y rápida.
Comunicación efectiva	Mantener informado al cliente sobre el estado de sus pedidos y tiempos de entrega, asegurando una interacción clara y oportuna.

Elaboración: Lombeida, V.

Capacitación al personal

El equipo debe recibir formación especializada en técnicas de atención al cliente, complementadas con conocimientos técnicos sobre prendas de vestir y peletería, para garantizar un servicio de excelencia y asegurar la satisfacción de cada cliente.

Tabla 11.

Aspectos a incluir en la capacitación personal en atención al cliente

Enfoque	Descripción
Resolución de incidencias y atención a reclamos	Técnicas para abordar inconvenientes, gestionar reclamos y ofrecer soluciones efectivas que aseguren la satisfacción del cliente.
Normas de protocolo y atención al cliente	Cortesía, profesionalismo, respeto y atención personalizada, garantizando un trato acorde a las exigencias del ámbito de ventas.
Gestión de pedidos y tiempos de entrega	Procesamiento ágil de solicitudes, comunicación precisa de plazos y manejo adecuado de expectativas en la entrega de productos.
Conocimiento del portafolio de productos	Técnicas para abordar problemas, atender quejas y ofrecer soluciones satisfactorias.
Normas de protocolo y atención al cliente	Cortesía, profesionalismo, respeto y atención personalizada.

Elaboración: Lombeida, V.

Evaluación de la satisfacción del cliente

Para garantizar un servicio de calidad y detectar áreas de mejora, es esencial medir la satisfacción de los clientes. Esto se logra a través de diversas herramientas, como encuestas, registros de sugerencias, seguimiento en redes sociales y un análisis detallado de comentarios y reclamaciones luego de cada compra o servicio.

El objetivo de esta estrategia es ofrecer una atención personalizada que se ajuste a las necesidades de cada cliente, optimizando los tiempos de respuesta y evitando demoras innecesarias. Asimismo, se promueve que el personal mantenga una actitud amable y profesional en todo momento, asegurando una experiencia positiva para los clientes.

Aplicación del ciclo PHVA en la calidad del servicio al cliente

Para garantizar un servicio al cliente eficiente y de alta calidad en La Casa del Toldo, se puede aplicar el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), una metodología que permite mejorar continuamente la atención y satisfacción del cliente.

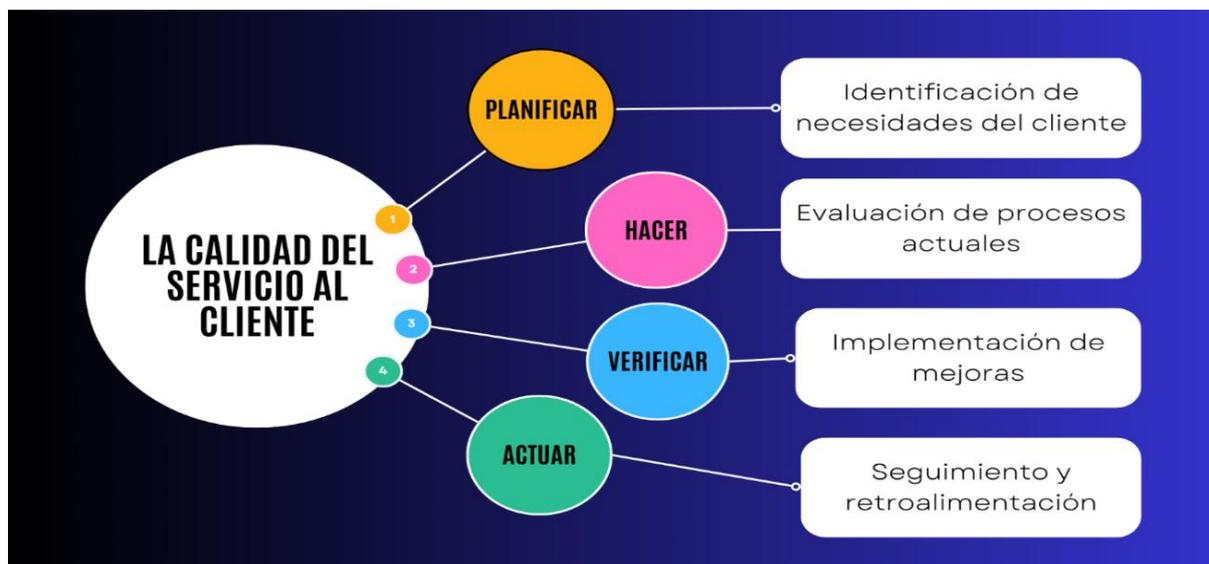


Figura 5. Aplicación del ciclo PHVA en la calidad del servicio al cliente

Nota: Elaborado por autor

El proceso de mejora del servicio en La Casa del Toldo sigue cuatro fases: primero, se identifican las necesidades del cliente mediante encuestas y análisis de mercado para diseñar estrategias de optimización. Luego, se evalúan y mejoran los procesos mediante capacitación, optimización de tiempos e implementación de herramientas digitales. Posteriormente, se monitorean los cambios a través de indicadores clave como satisfacción del cliente y tiempos de respuesta, realizando ajustes según los resultados. Finalmente, se aplican mejoras continuas, reforzando prácticas efectivas, ajustando procesos y promoviendo la innovación para garantizar un servicio eficiente y personalizado.

Aplicación de indicadores de gestión

Tabla 2.

Aspectos a incluir en la capacitación personal en atención al cliente

ÁREA DE EVALUACIÓN	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Gestión de Inventarios	Nivel de rotación de inventario	(Costo de productos vendidos / Promedio de inventario)	Veces por período	Mensual
	Precisión del inventario	(Diferencia entre stock físico y registrado / Stock registrado) * 100	% de exactitud	Mensual
	Cumplimiento del stock mínimo	(Órdenes cumplidas sin faltantes / Total de órdenes) * 100	% de cumplimiento	Mensual
Almacenamiento	Utilización del espacio del almacén	(Espacio ocupado / Espacio total disponible) * 100	% de uso	Trimestral
	Tiempo promedio de almacenamiento	(Total días de almacenamiento de todos los productos / Número total de registros de entrada de productos al almacén)	Días	Mensual
Despacho y Entregas	Puntualidad en la entrega	(Órdenes entregadas a tiempo / Órdenes totales) * 100	% de entregas a tiempo	Mensual
	Precisión en la entrega de pedidos	(Órdenes sin errores / Órdenes totales) * 100	% de exactitud	Mensual
	Tiempo de preparación de pedidos	(Total de tiempo de preparación / Número de pedidos)	Minutos por pedido	Semanal
Sistema de Alertas de Inventario	Respuesta a alertas de stock bajo	(Órdenes de reposición procesadas a tiempo / Alertas generadas) * 100	% de respuesta efectiva	Mensual
Servicio al Cliente	Nivel de satisfacción del cliente	(Clientes satisfechos / Total de encuestados) * 100	% de satisfacción	Trimestral
	Tasa de reclamos resueltos	(Reclamos atendidos / Total de reclamos) * 100	% de resolución	Mensual
	Tiempo de respuesta a consultas	(Tiempo total de respuesta / Número de consultas)	Minutos por consulta	Semanal
Capacitación Personal del	Cumplimiento del plan de formación	(Número de empleados capacitados / Total de empleados) * 100	% de capacitación	Semestral
	Evaluación de desempeño post capacitación	(Empleados con mejor desempeño tras capacitación / Total de capacitados) * 100	% de mejora	Semestral

Elaboración: Lombeida, V.

Presupuesto aplicación de propuesta

Tabla 13.
Aspectos a incluir en la capacitación personal en atención al cliente

Categoría	Descripción	Costo Estimado (USD)	Observaciones
Materiales	Insumos para la ejecución del proyecto	500.00	Incluye papelería, herramientas básicas y equipos
Equipos Tecnológicos	Computadora, software y almacenamiento en la nube	800.00	Para la gestión de datos y documentación
Capacitaciones	Formación en temas clave según la propuesta	200.00	Ver detalle abajo
Plataformas Digitales	Suscripción a herramientas de gestión	150.00	Puede incluir software de control de inventarios o análisis
Logística	Transporte y distribución de insumos	300.00	Costos asociados a movilización de recursos
Gastos Administrativos	Documentación, permisos y otros costos legales	250.00	Para garantizar la operatividad del proyecto
TOTAL COSTO ESTIMADO		2,200.00	Puede ajustarse según necesidades del momento

Elaboración: Lombeida, V.

Detalle de capacitaciones virtuales

Tabla 14.
Aspectos a incluir en la capacitación personal en atención al cliente

Tema	Plataforma	Enlace	Costo Estimado (USD)
Gestión de proyectos	Coursera	https://www.coursera.org/	50.00
Manejo de insumos agrícolas y veterinarios	Udemy	https://www.udemy.com/	40.00
Seguridad y toxicidad en insumos agrícolas	edX	https://www.edx.org/	60.00
Gestión de inventarios	LinkedIn Learning	https://www.linkedin.com/learning	50.00
TOTAL, ESTIMADO - Puede ajustarse según la necesidad del momento			200.00

Elaboración: Lombeida, V.

Discusión

La gestión logística desempeña un papel fundamental en la optimización de la cadena de suministro, permitiendo mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La evaluación realizada en la empresa "La Casa del Toldo" ha revelado deficiencias en la

planificación logística, gestión de inventarios, capacitación del personal y uso de tecnologías, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio y la competitividad empresarial.

Los resultados obtenidos mediante encuestas a los colaboradores y clientes reflejan la ausencia de un plan logístico estructurado y documentado, lo que se traduce en retrasos en entregas y en una deficiente gestión de inventarios. Según datos recopilados, el 67% de los trabajadores señala que la empresa carece de un plan logístico formal, mientras que el 47% afirma que no se utilizan herramientas tecnológicas para la gestión logística. Asimismo, el 60% de los empleados reporta la inexistencia de indicadores de desempeño, lo que limita la capacidad de la empresa para evaluar y optimizar sus procesos. En este sentido, la falta de tecnología y formación en logística impacta en la eficiencia de la operación, generando insatisfacción en los clientes.

Según García (2023), la gestión logística integral implica la implementación de mejores prácticas en la cadena de abastecimiento, lo que contribuye a reducir costos y tiempos de entrega. En este contexto, los resultados de la investigación confirman que la falta de una gestión logística eficiente ha afectado la capacidad de la empresa para cumplir con los tiempos de entrega, dado que el 67% de los trabajadores y el 50% de los clientes indican retrasos ocasionales o frecuentes. Esto pone de manifiesto la necesidad de implementar tecnologías que permitan optimizar los procesos de distribución y mejorar la experiencia del cliente.

Por otro lado, la literatura destaca la importancia de un enfoque centrado en el servicio al cliente para mejorar la competitividad y la fidelización. Aldana, Mosos y Vanegas (2016) enfatizan que la eficiencia logística es clave para garantizar la satisfacción del cliente y fortalecer la posición competitiva de una empresa en el mercado. En el caso de "La Casa del Toldo", el 70% de los clientes percibe fallas en la comunicación sobre el estado de sus pedidos, y el 40% ha experimentado errores en la entrega de productos, lo que refleja oportunidades de mejora en la transparencia y seguimiento de los envíos.

La implementación de un sistema de gestión de inventarios estructurado podría solucionar muchos de los problemas detectados. La falta de un control adecuado del stock se traduce en la indisponibilidad de productos, afectando la fidelización del cliente. Según el estudio, el 60% de los clientes ha enfrentado problemas de disponibilidad de productos, lo que evidencia la necesidad de adoptar tecnologías para mejorar la planificación de la demanda y la administración de inventarios. Empresas como Amazon han optimizado su gestión logística mediante el uso de inteligencia artificial y análisis de datos, lo que ha permitido reducir costos y mejorar la eficiencia en la entrega de productos.

Adicionalmente, la relación entre logística integral y calidad total es un factor clave en la satisfacción del cliente. Según Martínez y El Kadi (2019), la implementación de filosofías de calidad en los procesos logísticos refuerza la imagen corporativa y genera confianza en el consumidor. En este sentido, Toyota ha aplicado con éxito el sistema Just-In-Time (JIT) para minimizar desperdicios y maximizar la eficiencia operativa, sirviendo como referencia para empresas que buscan mejorar su competitividad a través de la optimización logística.

Finalmente, la sostenibilidad en la logística es un aspecto que está cobrando mayor relevancia en el ámbito empresarial. Empresas como DHL han incorporado prácticas de logística verde, optimizando rutas de distribución y utilizando tecnologías sostenibles para reducir la huella de carbono. "La Casa del Toldo" podría beneficiarse de estrategias similares, enfocándose en la optimización de rutas de distribución y la reducción de desperdicios en sus procesos de almacenamiento y transporte.

Conclusiones

El análisis de la situación actual de la planificación logística en "La Casa del Toldo" reveló que, si bien la empresa cuenta con procesos internos, estos carecen de documentación formal y de una estructura bien definida. La ausencia de un sistema organizado y actualizado genera desorden en la gestión de inventarios, tiempos de entrega poco predecibles y una

capacidad de respuesta limitada ante cambios en la demanda. Esta falta de planificación formal no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también impacta la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido.

Los principales factores logísticos que afectan la calidad del servicio al cliente en la empresa están relacionados con la gestión ineficiente del inventario, la falta de seguimiento en los tiempos de entrega y la capacitación limitada del personal. Las deficiencias en estos aspectos generan retrasos, problemas de disponibilidad de productos y una atención al cliente que, en muchas ocasiones, no responde de manera efectiva a las necesidades del consumidor, la empresa enfrenta dificultades para optimizar su cadena de suministro y garantizar una experiencia de compra satisfactoria.

Para mejorar la influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente, es necesario implementar estrategias que incluyan la gestión del almacenamiento y el control de inventarios, la capacitación continua del personal y la estandarización de procedimientos logísticos. La adopción de un sistema de gestión de inventarios, junto con el uso de indicadores de desempeño, permitiría optimizar la distribución y minimizar errores. Además, fortalecer la formación del equipo en logística y atención al cliente contribuiría a una mayor eficiencia en la entrega de productos y a una mejor experiencia para los clientes, fortaleciendo así la competitividad de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Aldana, D., Mosos, A., & Vanegas, M. (2016). El cliente como factor primordial en la cadena de suministro-enfoque servicio al cliente. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 3(5).
- Asto Eneque, D. J., & Suyon Leon, A. N. (2023). Cadena de abastecimiento y su influencia en la satisfacción de clientes de la empresa El Dorado Group—Trujillo 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/144078>
- Blas Arias, L. T., & Medina Condor, J. C. (2021). Relación entre la integración de la cadena de suministro y la cultura organizacional de los importadores de gases medicinales en Perú durante el periodo 2020. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655477>

- Chura Chura, K. L., & Coronado Rodriguez, L. R. (2022). Análisis de la relación entre la logística verde y la eficiencia de la cadena de suministros en las empresas agroexportadoras de quinua en la macro región sur del Perú durante los años 2014 al 2019. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/661333>
- Cruz, L. O. V., & García, C. P. (2022). Gestión integrada de riesgos de la seguridad de las cadenas de suministros con enfoque al servicio al cliente. *Ingeniería y competitividad: revista científica y tecnológica*, 24(2), 1-14.
- Davila Graus, G. J. (2023). Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en una empresa de transportes, Trujillo 2023. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124471>
- Duffoo Valverde, G., & Ramirez Munive, J. A. (2024). Indicadores logísticos en un modelo simulado de la industria farmacéutica considerando análisis estadístico multivariado. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9203>
- Echevarria Maurtua, W. M., & Rosales Balbín, S. M. (2020). Aplicación de la metodología 5S's para mejorar la productividad en el área de almacenamiento de la empresa Ronagram S.A.C. en Lurigancho-2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58417>
- Encalada-Benítez, D. L., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). La planificación tributaria, una herramienta íotil para la toma de decisiones en las comercializadoras de GLP. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1138>
- Espinoza Aguilar, E. P., & Mora Mendoza, D. P. (2020). Aplicación de las 5S para mejorar la productividad en la fabricación de cocinas semi industriales en la empresa SAGAL SAC, Ate, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55855>
- García, L. A. M. (2023). *Gestión logística integral-3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Ecoe Ediciones.
- García, R. (2020). GESTIÓN LOGÍSTICA EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS DE LA COSTA ORIENTAL DEL LAGO. <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1315>
- León, J. C. (2021). ACTIVIDADES DE APOYO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE BEBIDAS. *Revista Enfoques*, 4(16), 239-247. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.96>
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202-232.

- Pérez, J. R., Suárez, Y. T., & Rodríguez, G. G. (2023). Algoritmo como guía en el desarrollo de la planificación logística en los nodos de las cadenas de suministros. *Directivo al Día*, 22(4), Article 4.
- Ponce Imbaquingo, K. F., & Tatés Huera, Á. A. (2023). Modelo de compras y aprovisionamiento para la optimización de la gestión de inventarios de la empresa Comisariato de las Mascotas [Thesis, UPEC]. <http://181.198.77.137:8080/jspui/handle/123456789/1807>
- Ramirez Barrios, Y. (2022). Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio a los clientes de la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128277>
- Riveros, D. P. B., & Silva, P. P. B. (2004). La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros. *Scientia et technica*, 1(24).
- Vargas Bautista, I. N. (2020). La logística de aprovisionamiento y la comunicación interna en la empresa Hipermercado Tottus S.A Huachipa, Lurigancho Chosica 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56970>