

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

Influence of logistics planning on the quality of customer service in the supply chain, Comercial la Feria, Santo Domingo, 2024

Influência do planejamento logístico na qualidade do serviço ao cliente na cadeia de abastecimento, Comercial la Feria, Santo Domingo, 2024

Edison Paul Clavon Mora¹
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
clavonmoraedison@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-3952-0655>



Alexandra Elizabeth Vaca Moran²
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
alexandravaca@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6530-3278>



 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/797>

Como citar:

Clavon, E., Vaca, A., (2025). Influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, Comercial la Feria, Santo Domingo, 2024. Código Científico Revista de Investigación, 6(E1), 1835-1855.

Recibido: 31/01/2025

Aceptado: 25/02/2025

Publicado: 30/03/2025

Resumen

Este estudio se centra en la planificación logística y su influencia en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro de "Comercial la Feria" en Santo Domingo. Se ha observado una falta de capacitación en los procedimientos que apoyan la calidad del servicio, lo que genera errores, mal servicio y discrepancias. Para obtener una visión completa, se ha empleado una metodología mixta que combina análisis cuantitativo y cualitativo, con un enfoque descriptivo y exploratorio. Los datos recopilados revelan la necesidad de definir los procesos de planificación logística, enfocándose en la mejora continua de la calidad del producto ofrecido al consumidor final. Además, se destaca la importancia de una clara definición de los productos y servicios, así como de los tiempos de entrega y los estándares de calidad. Con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y aumentar la satisfacción del cliente, esta propuesta plantea soluciones estratégicas, con el fin de abordar las dificultades identificadas, se han diseñado acciones concretas basadas en los resultados de la encuesta; con el objetivo de evitar estas situaciones y garantizar la satisfacción del cliente, es crucial optimizar la planificación logística. Orientados a que el cliente reciba su pedido a tiempo y en perfectas condiciones, esa es la experiencia que espera pueda producir la empresa luego de implementar la propuesta.

Palabras clave: Planificación logística, Calidad del servicio al cliente, Cadena de suministro.

Abstract

This study focuses on logistics planning and its influence on customer service quality in the supply chain of "Comercial la Feria" in Santo Domingo. A lack of training in the procedures that support service quality has been observed, which generates errors, poor service and discrepancies. In order to obtain a complete picture, a mixed methodology combining quantitative and qualitative analysis, with a descriptive and exploratory approach, has been employed. The data collected reveal the need to define logistics planning processes, focusing on the continuous improvement of the quality of the product offered to the final consumer. In addition, it highlights the importance of a clear definition of products and services, as well as delivery times and quality standards. In order to improve operational efficiency, reduce errors and increase customer satisfaction, this proposal proposes strategic solutions to address the difficulties identified, specific actions have been designed based on the results of the survey; in order to avoid these situations and ensure customer satisfaction, it is crucial to optimize logistics planning. Aiming to ensure that the customer receives his order on time and in perfect conditions, this is the experience that the company expects to produce after implementing the proposal.

Key words: Logistics planning, Customer service quality.

Resumo

Este estudo centra-se no planeamento logístico e na sua influência na qualidade do serviço ao cliente na cadeia de abastecimento do "Comercial la Feria" em Santo Domingo. Foi observada uma falta de formação nos procedimentos que suportam a qualidade do serviço, o que conduz a erros, mau serviço e discrepâncias. Para obter uma imagem completa, foi utilizada uma metodologia mista que combina análise quantitativa e qualitativa, com uma abordagem

descritiva e exploratória. Os dados recolhidos revelam a necessidade de definir processos de planeamento logístico, centrados na melhoria contínua da qualidade do produto oferecido ao consumidor final. Além disso, destaca-se a importância de uma definição clara dos produtos e serviços, bem como dos prazos de entrega e padrões de qualidade. A fim de melhorar a eficiência operacional, reduzir os erros e aumentar a satisfação do cliente, esta proposta propõe soluções estratégicas para fazer face às dificuldades identificadas, tendo sido concebidas ações concretas com base nos resultados do inquérito; para evitar estas situações e garantir a satisfação do cliente, é fundamental otimizar o planeamento logístico. Com o objetivo de que o cliente receba a sua encomenda a tempo e em perfeitas condições, é esta a experiência que a empresa espera produzir após a implementação da proposta.

Palavras-chave: Planeamento logístico, Qualidade do serviço ao cliente.

Introducción

La presente investigación busca identificar el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de los productos ofrecidos por la empresa Comercial La Feria. Para ello, se analiza la relación entre los procesos de planificación logística y calidad, con el objetivo de determinar si existen problemas en las operaciones logísticas de la empresa y cómo estos afectan el servicio al cliente.

Este estudio se justifica por la necesidad de comprender cómo una adecuada planificación logística impacta en la calidad del servicio, un factor clave para la fidelización de los clientes y el éxito empresarial. A través de un análisis detallado de la logística en Comercial La Feria, se pretende identificar los factores que influyen en la eficiencia operativa y proponer mejoras.

Comercial La Feria, fundada en 1998 en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, enfrenta un entorno altamente competitivo en el que los clientes demandan estándares elevados en gestión de calidad. Entre sus principales desafíos se encuentran la falta de formación adecuada para los empleados en procedimientos de control de calidad y la ausencia de un sistema formal para gestionar quejas y resolver problemas. Esto genera errores en los pedidos y afecta la atención al cliente.

Otro aspecto a mejorar es la capacitación del personal en técnicas de logística y atención al cliente, ya que la falta de habilidades para manejar situaciones complejas contribuye a deficiencias en el servicio. Además, la ausencia de un sistema formal de retroalimentación impide la mejora continua de los procesos.

El propósito de esta investigación es mejorar la gestión logística y el servicio al cliente en Comercial La Feria. En un contexto donde la logística es clave para la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, este estudio busca aportar conocimiento teórico y práctico sobre la implementación de estrategias logísticas efectivas. La optimización de las prácticas logísticas permitirá reducir costos, minimizar errores en los pedidos y mejorar los tiempos de entrega, incrementando así la satisfacción del cliente. Asimismo, la capacitación del personal y la adopción de tecnologías avanzadas fomentarán la innovación y la sostenibilidad dentro de la empresa.

El impacto de esta investigación beneficiará tanto a los empleados, quienes recibirán formación en logística y control de calidad, como a los clientes, quienes disfrutarán de un servicio más ágil y eficiente. Además, los hallazgos de este estudio pueden servir de modelo para otras empresas del sector, promoviendo la mejora continua en la gestión de la cadena de suministro en la región. Este estudio se alinea con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025, específicamente con el eje de Infraestructura, Energía y Medio Ambiente, dentro del objetivo 7: “Precautelar el uso responsable de los recursos naturales con un entorno ambientalmente sostenible”.

Estudios previos respaldan la importancia de la logística en la satisfacción del cliente. García (2023) evaluó cómo la optimización logística influye en la satisfacción del cliente en empresas de distribución, concluyendo que una logística eficiente mejora la fidelización. Cieza Latorre y Coronel Tamariz (2021) analizaron la logística como estrategia competitiva y hallaron que su integración en la planificación empresarial genera ventajas significativas.

Dávila (2023) examinó la optimización de rutas y gestión de inventarios, demostrando que estas prácticas reducen costos operativos y mejoran los tiempos de entrega, factores clave para la eficiencia y calidad del servicio.

Metodología

La presente investigación se realiza con un enfoque mixto ya que se analizarán datos cuantitativos y cualitativos, en los datos cuantitativos se analizarán los resultados numéricos de los diagnósticos obtenidos de la investigación y en los datos cualitativos se analizarán elementos, características, factores importantes del problema de investigación, mediante la recolección y análisis de datos no numéricos.

Alcance de la investigación

Mediante la investigación exploratoria, se definieron los conceptos que se tenían acerca de toda la información visualizada. La base fundamental para realizar una investigación profunda cuando se contaba con pocos datos fue acotar los alcances a nivel de exploración; por ello, se identificaron los problemas del servicio al cliente con el fin de plantear un resultado posible y eficiente. La investigación descriptiva comprendió criterios orientados a la población, la muestra y los datos. En cuanto a la presentación de datos, se utilizaron cuadros de distribución de frecuencias y aplicaciones a situaciones reales. Se observó y recolectó información precisa y relevante. Dado que se trató de un método cuantitativo, se levantó información de naturaleza numérica, se definieron las características de la muestra y se observaron y compararon los datos.

El tema de esta investigación se efectuó en la empresa Comercial La Feria, ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Población

Esta investigación se llevó a cabo dentro de la empresa Comercial la Feria la cual esta elaboración cuenta con una población de 35 personas en la empresa.

Tabla 1.
Población

N.º	Cargo	Cantidad
1	Gerente General	1
2	Gerente financiero	1
3	Gerente Comercial	1
4	Área de Ventas	1
5	Asistente de Logística	1
6	Bodegueros	4
7	Auxiliar de Bodega	4
8	Despachadores	4
9	Cajeros	10
10	Empacadores	8
Total		35

Fuente: Empresa “Comercial la Feria”

Elaboración: Los autores

Muestra

Para la selección de la muestra, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los participantes fueron elegidos según su disponibilidad y accesibilidad. La muestra estuvo conformada por 14 trabajadores de la empresa, incluyendo el gerente general, el gerente comercial, un representante del área de ventas, un asistente de logística y 10 cajeros.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue de forma transversal, la cual se define como el diseño de una investigación de forma individual, que mide una o más características (variables) en un determinado momento.

Recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron para la obtención de los datos fueron la observación directa, encuesta, entrevista y la revisión bibliográfica, la cual incluyó la inspección de documentos y la información facilitada por la empresa. La observación directa consta de cinco etapas: primero, la observación; segundo, la recolección e información; tercero, el análisis de los recolectados; cuarto, los resultados; y finalmente, las conclusiones.

Técnicas e instrumentos

La selección de técnicas en “Comercial La Feria” se basó en sus operaciones clave, la naturaleza de las variables y los indicadores. Para obtener resultados precisos, se aplicaron la observación, la encuesta y la entrevista, permitiendo recopilar información relevante.

La observación se realizó sin alterar las actividades de la empresa, garantizando la objetividad de los datos. La encuesta, mediante un cuestionario estructurado, permitió obtener información clave de los trabajadores. Además, se llevó a cabo una entrevista a la Representante Legal para profundizar en la gestión de inventarios y almacenamiento.

Como instrumentos, se usó una ficha de observación para analizar la eficiencia del almacenamiento y costos de inventarios, junto con cuestionarios cerrados para datos específicos y abiertos para identificar problemas en el proceso de almacenamiento.

Resultados

La situación actual de la empresa “Comercial la Feria” en vínculo con la administración de calidad y el programa estratégico logístico se expone a continuación. Se utilizaron técnicas de obtención de datos para realizar el análisis.

Tabla 2.
Ficha de Observación

Indicadores	Si	No	Comentarios
¿Se cumplen los tiempos establecidos para la recepción y distribución de productos?		X	No siempre se cumplen los tiempos de entrega debido a retrasos en la planificación y disponibilidad de transporte.
¿Se verifican regularmente los niveles de inventario?	X		La verificación se realiza de manera ocasional y sin un sistema automatizado, lo que genera discrepancias en los registros.
¿Se monitorea el desempeño de los proveedores en cuanto a puntualidad y calidad?		X	No existe un control formal sobre el desempeño de los proveedores, lo que dificulta la identificación de retrasos o problemas de calidad en los productos recibidos.
¿La planificación logística contribuye a mejorar la satisfacción del cliente?	X		La falta de planificación estructurada genera retrasos y errores en la entrega de pedidos, afectando la satisfacción del cliente.
¿Se utilizan herramientas tecnológicas para apoyar la planificación logística?		X	No se emplean sistemas tecnológicos avanzados para la gestión de inventarios y distribución, lo que limita la eficiencia operativa.

¿Los productos llegan en condiciones óptimas al cliente final?	X	Se han identificado algunos casos de productos dañados o golpeados debido a una manipulación inadecuada en el proceso de distribución.
¿La empresa informa con anticipación a los clientes sobre posibles retrasos en sus productos?		No hay un protocolo establecido para notificar retrasos a los clientes, lo que genera insatisfacción y reclamos.
¿Los clientes reciben apoyo en caso de incidencias con sus productos?	X	No existe un sistema formal para gestionar quejas o incidencias, lo que dificulta la resolución eficiente de problemas.
¿Se realiza un plan logístico estructurado para gestionar los pedidos?	X	El proceso de planificación logística no está documentado ni estandarizado, lo que genera improvisación en la gestión de pedidos.
¿El personal encargado de las entregas en los productos al consumidor final tiene una actitud profesional y amable?	X	Si bien la mayoría del personal mantiene una actitud profesional, no hay una capacitación específica sobre atención al cliente.

Fuente: Empresa “Comercial la Feria”

Elaboración: Los autores

En la ficha de observación se basó como un instrumento clave para poder evaluar diversos indicadores que son relacionados con la planificación logística y su impacto en la calidad del servicio al cliente en la empresa Comercial la Feria. Los resultados que se obtuvieron indicaron que había áreas críticas que necesitaban mejorar, tales como un plan logístico bien estructurado, verificación del inventario, apoyo de herramientas tecnológicas y también en la comunicación de retrasos. A pesar de que se descubrió que no utilizan herramientas tecnológicas que afectan considerablemente la eficiencia operativa de la empresa, es vital llegar a las debilidades destacadas existentes y fortalecerlas dentro del proceso logístico.

Entrevista

Tabla 3.

Evaluación del Plan Operativo Logístico de la empresa “Comercial la Feria”.

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los planes logísticos en su empresa?	No se revisan periódicamente y normalmente sólo se hacen ajustes cuando surgen problemas.
2	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta su empresa en la planificación logística?	A veces experimentamos retrasos debido a problemas con los proveedores, pero aún no hemos implementado una solución efectiva.
3	¿Cómo influye la planificación logística en la satisfacción del cliente?	Una buena planificación logística es muy importante porque garantiza que nuestros clientes reciban sus pedidos a tiempo y que tengamos productos disponibles cuando los necesitan

4	¿Han llevado a cabo encuestas entre sus clientes para evaluar su nivel de satisfacción?	No hemos realizamos encuestas hacia nuestros clientes, pero nos sería de gran ayuda a comprender de mejor manera las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
5	¿Qué mejoras ha notado en el servicio al cliente tras implementar cambios en la planificación logística?	A veces podemos implementar algunos cambios en nuestra planificación.
6	¿Cómo se comunican los cambios en la planificación logística a los equipos internos y a los clientes?	Mantenemos una comunicación casi constante a través de reuniones. Entre los clientes todavía no lo hacemos.
7	¿Qué indicadores utilizan para medir el impacto de la planificación logística en el servicio al cliente?	Actualmente no contamos con un indicador, pero estamos en ello.
8	¿Qué acciones toma la empresa en caso de que la planificación logística no cumpla con las expectativas del cliente?	A menudo no tenemos protocolos claros cuando la planificación logística no funciona como se espera. En general, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

Fuente: Empresa “Comercial la Feria”

Elaboración: Los autores

La entrevista realizada hacia el gerente se revelo imperfecciones diversas sobre la planificación logística y en la calidad del servicio al cliente, se indicó la importancia de una correcta planificación para poder asegurar las entregas a tiempo. El gerente señalo que, a pesar de algunos cambios en su planificación, tenían dificultades para implementar mejoras continuas, debido a la falta de protocolos claros y el alta de comunicación con los clientes.

Encuesta

Tabla 4.

Análisis de encuesta al personal de la empresa “Comercial la Feria”.

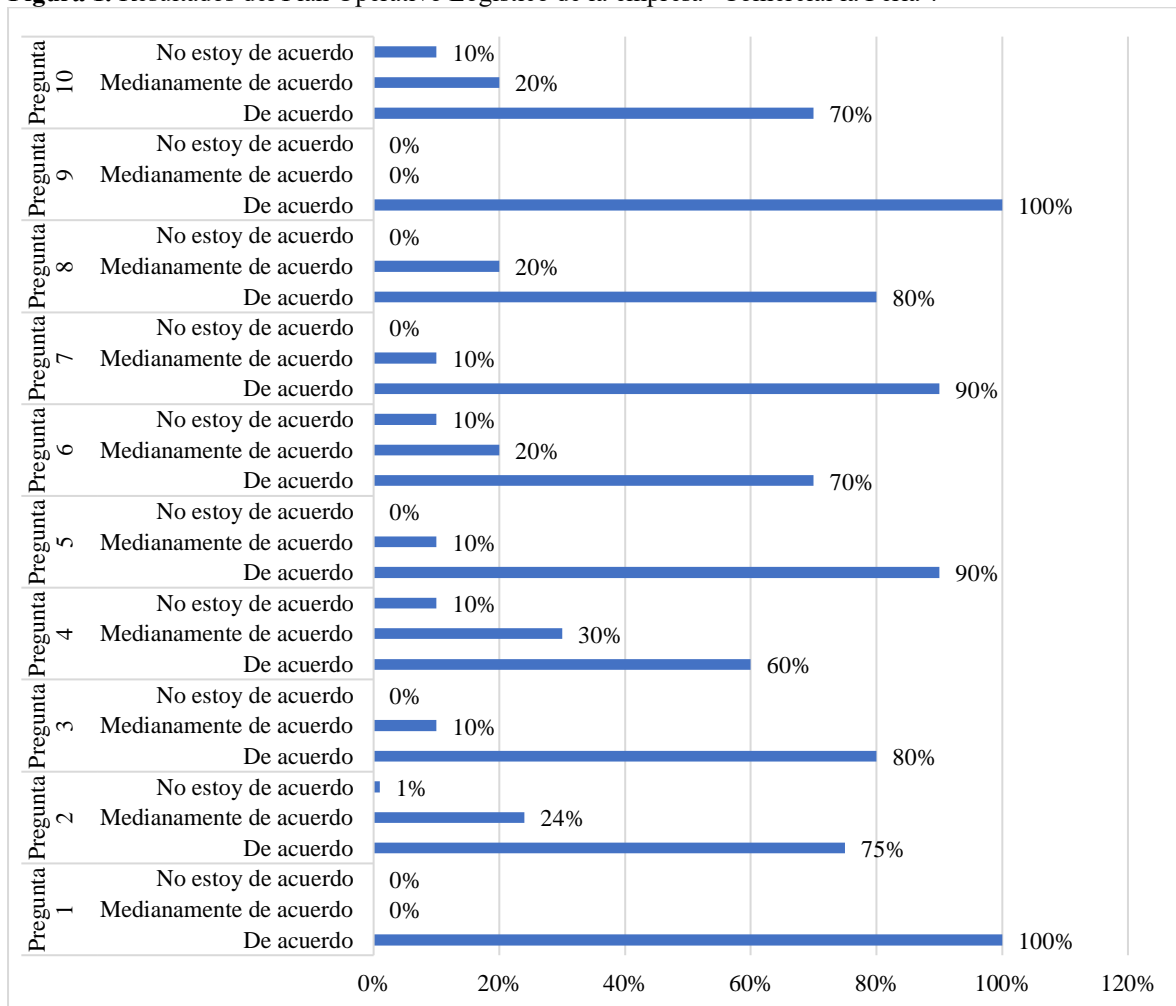
N.º	Pregunta	Descripción	Frecuencia	%
1	¿Consideras que la planificación logística es un factor clave para garantizar la entrega oportuna de los productos a los clientes?	De acuerdo	35	100%
		Medianamente de acuerdo	0	0%
		No estoy de acuerdo	0	0%
2	¿Crees que una planificación logística eficiente reduce los costos de transporte y almacenamiento, lo que se traduce en mejores precios para los clientes?	De acuerdo	26	75%
		Medianamente de acuerdo	8	24%
		No estoy de acuerdo	1	1%
3	¿Estás de acuerdo en que la planificación logística influye en la capacidad de la empresa para responder rápidamente a las necesidades y demandas de los clientes?	De acuerdo	25	80%
		Medianamente de acuerdo	10	10%
		No estoy de acuerdo	0	0%
4	¿Consideras que una buena planificación logística minimiza los errores en los pedidos y envíos, mejorando la satisfacción del cliente?	De acuerdo	20	60%
		Medianamente de acuerdo	10	30%
		No estoy de acuerdo	5	10%
5	¿Crees que la planificación logística contribuye a mantener niveles óptimos de inventario, evitando la falta de productos y retrasos en la entrega?	De acuerdo	25	90%
		Medianamente de acuerdo	10	10%
		No estoy de acuerdo	0	0%

6	¿Estás de acuerdo en que la planificación logística facilita la coordinación entre los diferentes actores de la cadena de suministro, lo que se refleja en un mejor servicio al cliente?	De acuerdo	20	70%
		Medianamente de acuerdo	10	20%
		No estoy de acuerdo	5	10%
7	¿Consideras que una planificación logística adecuada permite a la empresa ofrecer opciones de entrega flexibles y personalizadas para satisfacer las necesidades de los clientes?	De acuerdo	30	90%
		Medianamente de acuerdo	5	10%
		No estoy de acuerdo	0	0%
8	¿Crees que la planificación logística influye en la capacidad de la empresa para gestionar las devoluciones de productos de manera eficiente y rápida?	De acuerdo	25	80%
		Medianamente de acuerdo	10	20%
		No estoy de acuerdo	0	0%
9	¿Estás de acuerdo en que una buena planificación logística permite a la empresa anticipar y resolver problemas potenciales en la cadena de suministro, evitando interrupciones en el servicio al cliente?	De acuerdo	35	100%
		Medianamente de acuerdo	0	0%
		No estoy de acuerdo	0	0%
10	¿Consideras que la planificación logística es un factor determinante para construir relaciones duraderas y de confianza con los clientes?	De acuerdo	20	70%
		Medianamente de acuerdo	10	20%
		No estoy de acuerdo	5	10%

Fuente: Empresa “Comercial la Feria”.

Elaboración: Clavijo E.

Figura 1. Resultados del Plan Operativo Logístico de la empresa “Comercial la Feria”.



Fuente: Empresa “Comercial la Feria”.

Elaboración: Clavijo E.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta sobre planificación logística, se puede concluir que la mayoría de los encuestados considera que una planificación logística adecuada es crucial para el buen desempeño de la empresa, particularmente en áreas como la entrega oportuna de productos, la reducción de costos, la gestión de inventarios y la mejora de la satisfacción del cliente.

El 100% está de acuerdo en que una planificación logística efectiva es fundamental para garantizar la entrega puntual de los productos a los clientes. Esto refleja la importancia de una logística bien organizada para cumplir con las expectativas del cliente, evitando retrasos y mejorando la percepción de la empresa. En cuanto a la reducción de costos, el 75% de los considera que una planificación eficiente en transporte y almacenamiento se traduce en mejores precios para los clientes, mientras que un pequeño porcentaje (1%) no percibe un impacto directo, lo que sugiere que en algunos casos los beneficios no son tan evidentes o inmediatos.

En relación con la capacidad de la empresa para responder rápidamente a las demandas del cliente, el 80% señala que una planificación logística eficiente mejora esta capacidad. Aunque la mayoría está de acuerdo, un 10% considera que todavía existen áreas de mejora en este aspecto.

Asimismo, el 60% considera que una buena planificación logística minimiza los errores en los pedidos y envíos, contribuyendo a una mayor satisfacción del cliente. Sin embargo, un 30% está medianamente de acuerdo y un 10% no ve esta relación como un factor clave, lo que podría indicar oportunidades para reducir aún más los errores y mejorar la precisión.

El 90% de los participantes está convencido de que una planificación logística adecuada contribuye a mantener niveles óptimos de inventario, evitando faltantes de productos y retrasos en la entrega, lo cual refleja una buena gestión del stock. No obstante, el 10% restante sugiere que aún persisten algunos problemas en la gestión de inventarios. En cuanto a la coordinación

entre los actores de la cadena de suministro, el 70% considera que una planificación logística eficiente mejora esta interacción, lo que se traduce en un mejor servicio al cliente. Sin embargo, un 20% indica que aún hay espacio para mejorar la comunicación interna entre los diversos actores involucrados.

La encuesta también revela que el 90% ve en una planificación logística adecuada la capacidad para ofrecer opciones de entrega flexibles y personalizadas, una característica cada vez más valorada por los clientes. Sin embargo, un 10% está medianamente de acuerdo, lo que sugiere que aún existen oportunidades para mejorar en cuanto a opciones de entrega más específicas y adaptadas a las necesidades del cliente. En cuanto a la gestión de devoluciones, el 80% cree que una planificación logística eficiente influye en una gestión ágil de estos procesos, pero aún hay un 20% que considera que se pueden optimizar aspectos como los tiempos de respuesta o los procedimientos de reembolso.

El 100% de los está de acuerdo en que una planificación logística adecuada permite anticipar y resolver problemas potenciales en la cadena de suministro, evitando interrupciones en el servicio al cliente. Este resultado subraya la importancia de la previsión y la proactividad en la gestión logística.

Finalmente, el 70% cree que una planificación logística eficiente contribuye a construir relaciones duraderas y de confianza con los clientes. Sin embargo, un 10% no está de acuerdo con esta afirmación, lo que podría indicar que otros factores, además de la logística, juegan un papel importante en la fidelización de los clientes.

Propuesta

Plan estratégico para la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en comercial la feria.

Introducción

La empresa Comercial la Feria enfrenta diversos desafíos logísticos que afectan la calidad del servicio al cliente, según los resultados obtenidos en la encuesta realizada. La falta de planificación estructurada en la distribución de productos, la ausencia de herramientas tecnológicas para el control de inventarios y las deficiencias en la gestión de devoluciones han sido identificadas como los principales problemas.

Esta propuesta busca implementar soluciones estratégicas para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores en los procesos logísticos y elevar la satisfacción del cliente. Se han diseñado acciones concretas basadas en los hallazgos de la encuesta para abordar las principales dificultades detectadas en la empresa.

Objetivos

- Facilitar la implementación de un sistema de planificación logístico que aumente la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.
- Reducir los tiempos de entrega de pedidos mediante una mejor coordinación en la distribución de productos.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente en una atención rápida y eficiente mediante el uso de tecnologías y capacitaciones al personal.

Finalidad

Este manual tiene como objetivo poder abordar los problemas que son derivados de una planificación inadecuada de los procesos logísticos, que provocan retrasos en la entrega de productos, errores en la gestión del inventario y una pequeña disminución del consumidor final. Su implementación permitirá poder estandarizar los procedimientos logísticos y asegurar experiencia más satisfactoria para los clientes.

Alcance

La propuesta va a estar dirigida a todas las áreas que forman parte de la cadena de suministro en Comercial la Feria y abordan los siguientes pasos:

1. **Recepción de productos:** Se implementará un listado de verificación para llevar a cabo una inspección que se asegure la calidad de los productos que son recibidos.
2. **Control de inventarios:** Se llevará a cabo la digitalización del proceso de registro utilizando códigos QR y también agregar un software que este especializado en gestión de inventarios.
3. **Distribución de productos:** se optimizarán las rutas de entrega y se mejorará la coordinación en los despachos.
4. **Atención al cliente:** Se implementará un sistema dedicado a la gestión de quejas y retroalimentación.

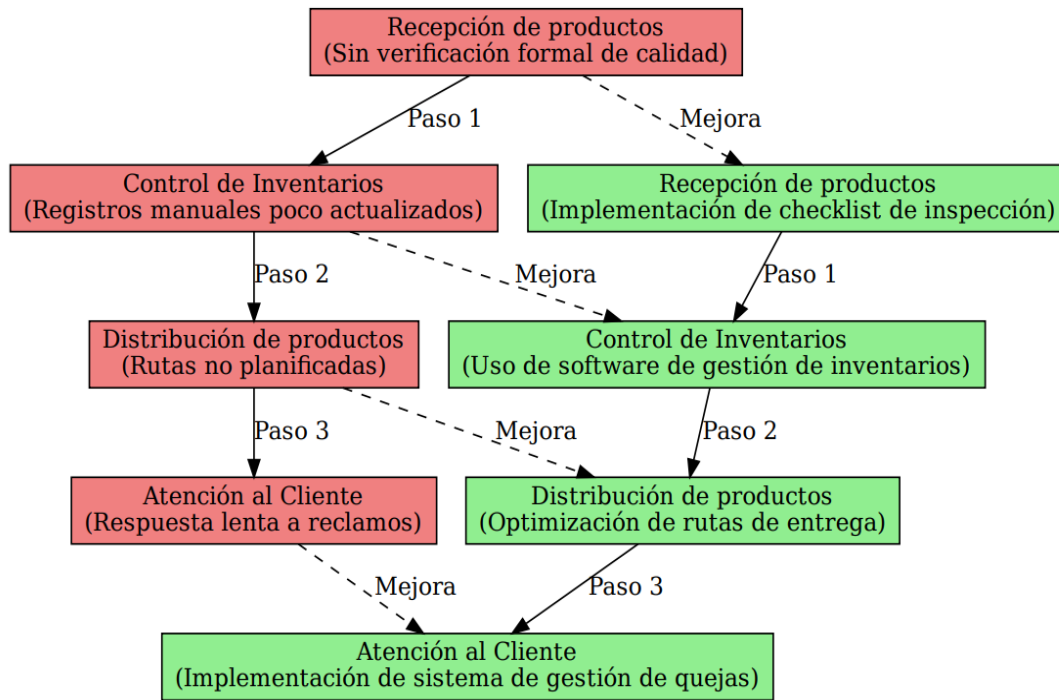
Atribuciones o responsables

El desarrollo de la propuesta estará a cargo por un equipo multidisciplinario compuesto por:

- Gerente de logística, quien va a supervisar la implementación de la guía.
- Personal de ventas, este va a ser el encargado de proveer la información sobre las expectativas del cliente.
- Responsables de atención cliente, quienes aportarán su experiencia en la gestión de quejas y sugerencias.

Desarrollo

Proceso actual vs. Propuesta optimizada



Flujo De Procesos Optimizado

Recepción y verificación de productos: Inspección tanto física como digital de los productos al momento de recibirlos

Registro y almacenamiento: Implementar códigos QR para asegurarse un control actualizado del inventario.

Seguimiento de pedidos: Implementación de notificaciones automáticos para mantener a los clientes informados sobre el estado de su pedido.

Checklist de inspección de productos

Nº	Criterio de Inspección	Sí	No	Observaciones
1	¿El producto coincide con la orden de compra?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Los empaques están en buen estado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El producto tiene la fecha de vencimiento adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Nº	Criterio de Inspección	Sí	No	Observaciones
4	¿Se verificó la cantidad exacta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Se registró correctamente en el sistema de inventario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Los productos están correctamente etiquetados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Se realizó una inspección visual de posibles daños o defectos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿Se cumplen las normas de almacenamiento y manipulación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Se verificó la documentación del proveedor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Se informó de cualquier incidencia al área correspondiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Software de gestión de inventarios

Para poder mejorar la gestión de inventarios en la empresa Comercial la Feria, se recomienda implementar los siguientes softwares:

- **Odoo Inventory:** ERP modular con control de lotes y trazabilidad.
- **Zoho Inventory:** Plataforma en la nube con integración para gestión de pedidos.
- **SAP Business One:** Integración avanzada con logística y recursos empresariales.

Optimización de rutas de entrega

Para mejorar la planificación de rutas y reducir tiempos de entrega en la emoresa Comercial la Feria, se propone:

- Uso de software de optimización de rutas como Google Maps API, Waze, Routific o Onfleet para monitoreo y planificación en tiempo real.
- Implementación de rastreo en tiempo real mediante GPS en vehículos.
- Capacitación del personal de logística en conducción eficiente y herramientas digitales para reportar incidencias.

Sistema de gestión de quejas y atención al cliente

Para mejorar la atención al cliente, se propone un Sistema Centralizado de Quejas, se pueden incluir:

- Canales de comunicación que sean accesibles como WhatsApp, chat en línea, formulario web, correo electrónico y teléfono directo.
- Llevar un registro y categorización de quejas que tengan asignación de números de seguimientos y también clasificaciones por un tipo de problema que se presente.
- Un tiempo de respuesta definido que tengan una atención en menos de 24 horas.
- Una base de datos para los clientes y reportes para analizar las tendencias y mejoras continuas.

Control

Para poder medir la eficiencia de la propuesta, se van a utilizar los siguientes métodos de control:

- **Tasa de entregas a tiempo:** calcular el porcentaje de pedidos que se entregan en la fecha en la fecha prometida.
- **Exactitud de inventarios:** comprobar la relación entre el inventario registrado y el inventario físico.
- **Nivel de satisfacción del cliente:** Realizar encuestas periódicas para evaluar la percepción del servicio.
- **Auditorías mensuales:** Para asegurar la correcta implementación del manual.
- **Evaluaciones trimestrales del personal:** Para detectar oportunidades de mejora y capacitación adicional.

Presupuesto

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
----------	-------------	----------------

		(USD)
Software de Gestión de Inventario	Implementación de sistema con códigos QR	3,500
Equipos Tecnológicos	Tablets y escáneres para inventario	2,000
Capacitación del Personal	Cursos sobre logística y servicio al cliente	1,500
Optimización de Rutas	Desarrollo de rutas eficientes	1,000
Implementación de Checklist	Materiales y capacitación	800
Sistema de Gestión de Quejas	Software y capacitación	1,200
Total Estimado		10,000

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en "Comercial la Feria", se observó que la empresa enfrenta una falta de planificación logística estructurada, lo que afecta la calidad del servicio y la puntualidad en las entregas. Este hallazgo está alineado con las investigaciones de Asto Eneque y Suyon Leon (2023), quienes afirman que la cadena de abastecimiento influye directamente en la satisfacción del cliente. Si la planificación logística no es eficiente, los plazos de entrega se ven comprometidos, lo que puede generar insatisfacción entre los clientes.

En "Comercial la Feria", se identificaron deficiencias en el manejo de inventarios, lo que se traduce en la falta de disponibilidad de productos y en el desajuste de las existencias en relación con la demanda. Carcelén et al. (2024) señalan la importancia de un manejo adecuado de inventarios para garantizar la calidad del servicio al cliente. Un mal manejo de inventarios no solo afecta la disponibilidad de productos, sino que también puede generar costos innecesarios debido a la sobreacumulación de productos o la falta de ellos.

Uno de los problemas más destacados en "Comercial la Feria" es la ineficiencia en la distribución de productos debido a rutas no optimizadas, lo que genera retrasos y aumenta los costos logísticos. Este hallazgo se conecta con las investigaciones de Giler Vargas (2024),

quien subraya la importancia de la optimización de las rutas para mejorar la eficiencia operativa. Giler Vargas propone el uso de software especializado para planificar y optimizar las rutas de entrega, lo que reduce los tiempos de viaje y los costos asociados a las rutas menos eficientes.

Los resultados obtenidos en "Comercial la Feria" muestran una oportunidad clara para mejorar la distribución mediante la implementación de tecnologías como Google Maps API y el rastreo en tiempo real, lo cual contribuiría a la optimización de las rutas y, por ende, a la mejora en la satisfacción del cliente.

En "Comercial la Feria", la falta de herramientas tecnológicas adecuadas para gestionar las operaciones logísticas y el servicio al cliente limita la capacidad de la empresa para competir eficientemente. Este desafío se refleja en los estudios de Matos Ortiz (2021), que enfatizan la importancia de la innovación tecnológica en el desempeño organizacional, especialmente para las Mypes. Los avances tecnológicos permiten la automatización de procesos y mejoran la toma de decisiones basadas en datos en tiempo real.

Los resultados obtenidos sugieren que, al adoptar herramientas tecnológicas como sistemas de gestión de inventarios, planificación logística y atención al cliente, "Comercial la Feria" podría optimizar significativamente sus procesos y mejorar el desempeño organizacional. La tecnología, además de mejorar la eficiencia operativa, también permite a las empresas adaptarse a las demandas cambiantes del mercado, lo que resulta crucial en el contexto actual.

Por último, en el estudio de García Moreno (2023) sobre la influencia de la cadena de suministro en los costos logísticos, se destaca que una mala gestión de la cadena de suministro aumenta significativamente los costos operativos. En "Comercial la Feria", la falta de planificación y el manejo ineficiente de los inventarios y las rutas de distribución están generando costos adicionales, lo que afecta la rentabilidad de la empresa.

Conclusión

El análisis de la situación actual de la planificación logística en Comercial La Feria permitió identificar diversas deficiencias que impactan directamente en la calidad del servicio al cliente. Se evidenció la necesidad de optimizar el control de inventarios, mejorar la coordinación de entregas y fortalecer la capacitación del personal para garantizar un servicio eficiente y competitivo.

En cuanto a los factores que afectan la calidad del servicio, se determinó que la falta de tecnología en la gestión de inventarios, la ausencia de procesos estructurados y la limitada capacitación del personal influyen negativamente en la eficiencia operativa de la empresa. Estos aspectos justifican la implementación de estrategias de mejora orientadas a la digitalización de procesos y al fortalecimiento de la planificación logística.

Respecto a la propuesta de mejora, la implementación de un plan logístico optimizado basado en la digitalización de inventarios, la optimización de rutas de entrega y la capacitación continua del personal contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Estas acciones permitirán a la empresa fortalecer su posición en el mercado y mejorar su competitividad.

Referencias bibliográficas

- Asto Eneque, D. J., & Suyon Leon, A. N. (18 de diciembre de 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>
- Carcelén, K. F. C., Mendoza, F. R. I., Cruz, M. V. C., & Arrobo, M. J. C. (10 de enero de 2024). *Diseño de un manual para el almacenamiento adecuado de productos agropecuarios basado en el manejo de inventario*. *Reincisol*, 3(5), Artículo 5. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(5\)359-374](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(5)359-374)
- Cieza Latorre, B. C., & Coronel Tamariz, M. S. (5 de julio de 2021). *Cadena de suministro y calidad de servicio de la Empresa SOTEMIN PERU SAC, Lima, 2021*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80062>

- Davila Graus, G. J. (20 de agosto de 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>
- Garcia Moreno, J. A. (2 de noviembre de 2023). *Influencia de la cadena de suministro en los costos logísticos de la empresa "Corporación Garfish SAC"*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138350>
- Giler Vargas, K. A. (15 de enero de 2024). *Propuesta de un plan de mejoras al proceso de distribución y entrega de mercaderías de la bodega central de Comandato S.A., de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de licenciatura, Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología]. <https://dspace.itb.edu.ec/handle/123456789/3837>
- Matos Ortiz, C. W. (9 de septiembre de 2021). *Relación entre innovación tecnológica y desempeño organizacional de las Mypes de fabricación de productos plásticos, Lima 2020*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/94d36a3a-fba1-436b-b6aa-01931499589c>
- Mori Montoya, N. J. (3 de abril de 2019). *Cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46654>
- Pérez, J. R., Suárez, Y. T., & Rodríguez, G. G. (12 de mayo de 2023). *Algoritmo como guía en el desarrollo de la planificación logística en los nodos de las cadenas de suministros*. *Directivo al Día*, 22(4), Artículo 4.
- Ponce Imbaquingo, K. F., & Tatés Huera, Á. A. (25 de junio de 2023). *Modelo de compras y aprovisionamiento para la optimización de la gestión de inventarios de la empresa Comisariato de las Mascotas* [Tesis de licenciatura, UPEC]. <http://181.198.77.137:8080/jspui/handle/123456789/1807>
- Ramirez Barrios, Y. (30 de octubre de 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>