

Influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, Importadora Arévalo, 2024.

Influence of logistics planning on the quality of customer service in the supply chain, Importadora Arévalo, 2024.

Fares Guasti Maximiliano Sebastián, Ing. Katherine Estefanía Paredes Sánchez.

INNOVACIÓN Y CONVERGENCIA:
IMPACTO MULTIDISCIPLINAR

Enero - Junio, V°6 - N°1; 2025

- ✓ **Recibido:** 10 /01/2025
- ✓ **Aceptado:** 18/02/2025
- ✓ **Publicado:** 30/06/2025

PAÍS

- Ecuador – Santo Domingo de los Tsáchila
- Ecuador – Santo Domingo de los Tsáchila

INSTITUCIÓN

Instituto Superior Tecnológico Tsáchila.
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila

CORREO:

- ✉ maximilianofaresquasti@tsachila.edu.ec
- ✉ Katherineparedes@tsachila.edu.ec

ORCID:

- 🌐 <https://orcid.org/0000-0002-5113-5971>
- 🌐 <https://orcid.org/0009-0006-2667-4347>

FORMATO DE CITA APA.

Fares, M. Paredes, E. (2025). Influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, Importadora Arévalo, 2024. Revista G-ner@ndo, V°6 (N°1). 1319 – 1340.

Resumen

La finalidad de la investigación fue evaluar la influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente dentro de la cadena de suministro de la Importadora Arévalo. Se desarrolló un estudio de enfoque mixto, con la finalidad de obtener una visión integral del tema. A través de un enfoque descriptivo y exploratorio, se examinaron los antecedentes relevantes y se analizó el comportamiento de las variables de estudio. En el estudio participaron 8 personas, entre ellas al gerente general, encargados de almacén, contador y vendedores de mostrador. Para la obtención de la información, se aplicó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, una entrevista estructurada con preguntas abiertas y una ficha de observación estructurada con preguntas abiertas. Los hallazgos evidenciaron deficiencias en los procesos de gestión de inventarios y distribución de pedidos, lo que repercutió negativamente en la calidad del servicio al cliente. Ante esta situación, se propuso la implementación de Microsoft Dynamics 365 - Supply Chain Management como una solución para optimizar la planificación logística, asegurar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad en el mercado. Al finalizar la investigación se constató que la planificación logística es un factor fundamental para el adecuado desarrollo de la cadena de suministro y en la satisfacción del cliente. La ausencia de una gestión eficiente generó impactos negativos en la imagen empresarial y en el desempeño económico de la organización.

Palabras clave: Planificación logística, calidad en el servicio al cliente, cadena de suministro, automatización logística, satisfacción del cliente.

Abstract

The purpose of the research was to evaluate the influence of logistics planning on the quality of customer service within the supply chain of Importadora Arévalo. A mixed approach study was developed, in order to obtain a comprehensive view of the subject. Through a descriptive and exploratory approach, the relevant antecedents were examined and the behavior of the study variables was analyzed. The study involved 8 people, including the general manager, warehouse managers, accountant, and counter salespeople. To obtain the information, a structured questionnaire with closed questions, a structured interview with open questions and a structured observation sheet with open questions were applied. The findings showed deficiencies in inventory management and order distribution processes, which negatively impacted the quality of customer service. Faced with this situation, the implementation of Microsoft Dynamics 365 - Supply Chain Management was proposed as a solution to optimize logistics planning, ensure service quality and strengthen competitiveness in the market. At the end of the research, it was found that logistics planning is a fundamental factor for the proper development of the supply chain and customer satisfaction. The absence of efficient management generated negative impacts on the business image and economic performance of the organization.

Keywords: Logistics planning, quality in customer service, supply chain, logistics automation, customer satisfaction.

Introducción

La Importadora Arévalo es una entidad enfocada a la venta y distribución de repuestos para automóviles y motocicletas de las diferentes marcas que se encuentran dentro del mercado. El comienzo de sus operaciones comerciales fue a partir del 8 de enero del 2009, y anteriormente su principal actividad comercial fue la elaboración de forros para asientos de los autos, pero a medida que la empresa crecía fueron cambiando su esquema de negocios. Actualmente la Importadora Arévalo cuenta con un total de 10 trabajadores, cada uno desempeña un rol importante dentro la empresa, que empieza desde la Gerencia en la toma de decisión y termina hasta los contadores, quienes llevan el control del incremento o disminución de la rentabilidad de la organización.

En un acercamiento previo con las personas se identifican las diferentes problemáticas que se enfrenta la Importadora Arévalo en estos momentos. Se pudo deducir que los problemas en la calidad del servicio al cliente recaen principalmente, en la gestión de inventarios, en la planificación de los pedidos y en el uso de tecnología adecuada para estos procesos. Cada uno de los factores ha llevado que el cliente quede insatisfecho con el trabajo de la Importadora Arévalo, de esas opiniones establecen a la empresa como una no confiable dentro del mercado, causando una disminución considerable en las ventas y por ende los ingresos no puedan ser suficientes para mantener a la organización en funcionamiento.

Como respuesta para abordar este problema, se plantea la implementación de una propuesta de mejora cuyo objetivo es garantizar que la planificación logística de la Importadora Arévalo asegure la calidad del servicio al cliente dentro de la cadena de suministro. Como resultado, se busca mantener la fidelización de los clientes y generar un incremento en los ingresos de la organización. Una correcta planificación logística de todos los procesos que involucran directamente en la actividad comercial de una empresa al momento de iniciar sus operaciones, como el control de existencias, mejoras en la planificación de los trayectos del

transporte, la utilización de softwares tecnológicos para una vigilancia constante, y poner en marcha el uso de prácticas sustentables para una disminución de contaminantes en el medio ambiente, da como respuesta la aprobación o el desacierto dentro del mercado, esto se puede saber mediante la respuesta de los clientes una vez que se hace la entrega de alguno de los productos que se ofrece en el mercado. En el estudio realizado por el autor Balcázar et al. (2024) titulado “Plan operativo logístico y su efecto en la cadena de suministro de la empresa ECOEGG”, se analizó la implementación de un modelo más integral para el manejo de las existencias, el cual incorporaba nuevas conexiones tanto internas como externas en los canales de entrega, esto se logró mediante sistemas tecnológicos de gestión. A través de una metodología mixta, identificaron las deficiencias en el plan operacional existente en aquel entonces, las cuales impedían satisfacer la demanda de los clientes, y más adelante establecieron como solución viable la implementación de tecnología para la automatización de sus procesos.

Como expresa el autor Zelada (2022) a través de su investigación titulada “Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos” establece la estrecha relación entre la organización logística y la calidad del servicio hacia al consumidor. Para llegar a esa conclusión, aplican una metodología cuantitativa utilizando un método matemático como el Coeficiente de correlación de Spearman. El análisis no solo consigue probar la teoría, sino también evidenciar que una adecuada gestión de inventarios en una organización logra un servicio adecuado al consumidor, considerando aspectos como el pronóstico de ventas, el suministro de los artículos y el registro de recursos destinados a la producción.

En la opinión del autor López (2016) en su trabajo titulado “Plan Operativo para mejorar la eficiencia de los procesos del área de Logística en Plasticaucho Industrial”, destaca la relevancia de contar con un modelo logístico eficiente dentro de la cadena de suministro. A través de la metodología mixta, identifican las diversas falencias en la organización, que van desde la mala asignación de funciones en cada una de las áreas hasta una distribución ineficaz de los

productos. Como resultado plantea el diseño e implementación de uno nuevo, que tendrá como fin agilizar los procesos, evitar excesos de costos y cumplir con las expectativas del cliente, este último aspecto es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa.

Esto para la Importadora Arévalo, en donde la organización y seguimiento correcto de sus actividades que van desde la comercialización hasta la distribución de sus productos automotrices desempeña un papel esencial en el rendimiento de las labores comerciales de la compañía y para poder seguir ejecutando las operaciones durante más tiempo, tienen la responsabilidad de dar solución a los requerimientos del consumidor, esto por medio de la calidad de los artículos y del servicio que se entregue al cliente, manteniendo la satisfacción y fidelización del mismo. Se enfoca en la influencia de la planificación logística en la calidad del servicio del cliente en la cadena de suministro de la Importadora Arévalo en el 2024, y tiene la finalidad de estudiar y solventar el desafío actual, en este caso la carencia de un modelo estandarizado y actualizado que permita la verificación, supervisión y monitoreo de los artículos y del transporte lo que afectado en la eficacia y precisión de la planificación logística dentro de las actividades, (Solórzano y Aceves, 2013).

Los principales aportes que presenta esta investigación es brindar conocimiento acerca de la planificación logística dentro de una organización y como afecta en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, la información es representada a través de conceptos, importancia, características, tipos, etc. De este modo se estimula el pensamiento crítico del investigador y de los lectores para el desarrollo de nuevas metodologías y de la aplicación de instrumentos tecnológicos para que ayuden al manejo de estas actividades, y que pueden ser bastantes útiles en contextos similares.

Los principales beneficiarios de la investigación serán en primer lugar todas aquellas personas que integran la Importadora Arévalo, esto por darle fin a la problemática que presenta en esos momentos por medio de esta propuesta, en segundo lugar, los clientes, quienes tendrán

la seguridad de contar con productos de calidad y que sus futuras adquisiciones serán entregadas a tiempo y por último, los investigadores, gracias a esto podrán adquirir nuevos conocimientos y seguir formándose como futuros profesionales del país. La presente investigación se alinea al plan de desarrollo para el nuevo Ecuador 2024 – 2025, en este caso únicamente con el objetivo N° 5, que se basa en la búsqueda de fomentar de manera sustentable la producción mejorando los niveles de productividad.

Método y materiales

El enfoque de esta investigación es mixto. Por un lado, se empleará un enfoque cualitativo para recopilar información sobre la planificación logística de la Importadora Arévalo, identificando sus características y cualidades que puedan servir como base para el estudio. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se aplica a través de la recolección y análisis de datos actuales sobre la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro. Para ello, se utilizarán diversas técnicas e instrumentos, y la información será proporcionada por la persona encargada de gestionar estos procesos dentro de la empresa. En cuanto al alcance de la investigación, esta tiene un carácter exploratorio y descriptivo. El enfoque exploratorio permitirá comprender el tema de estudio a partir de antecedentes de investigaciones previas y la definición de las variables, donde la planificación logística se establece como variable independiente y la calidad del servicio al cliente como variable dependiente. Mientras tanto, el enfoque descriptivo analizará el comportamiento de estas variables dentro de la Importadora Arévalo, proporcionando un panorama detallado de su impacto en la organización.

El contexto de la investigación se sitúa en la Importadora Arévalo durante el período 2024-2025, centrándose en la influencia de la planificación logística sobre la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro. La empresa ha mostrado total disposición y cooperación para la recopilación de datos relevantes. Este estudio surge a partir de la preocupación de la Gerencia General y Administrativa por mejorar la eficiencia de sus procesos logísticos. En este sentido, el

objetivo principal es desarrollar una propuesta de mejora para corregir los errores identificados en las variables de estudio. El análisis se llevará a cabo en el entorno de la Importadora Arévalo, evaluando las prácticas diarias de la empresa y la documentación física y digital disponible sobre la planificación logística en años anteriores. Se examinarán diversos escenarios dentro de la empresa con el propósito de obtener una comprensión integral del impacto de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente.

La población de estudio está conformada por los 10 trabajadores de la Importadora Arévalo, que desempeñan diferentes roles dentro de la empresa, tales como Gerente General, Representante de Ventas de Autopartes, Vendedores de Mostrador, Contadores y Encargados de Almacén. Sin embargo, debido al tamaño reducido de la población, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los colaboradores con mayor conocimiento en planificación logística y su impacto en la calidad del servicio. Como resultado, la muestra final consta de 8 participantes, entre los cuales se aplicarán encuestas y entrevistas según su función dentro de la organización. El diseño de la investigación es transversal, ya que permitirá recopilar y analizar datos en un solo momento, sin necesidad de realizar múltiples visitas que podrían incomodar a los trabajadores con preguntas repetitivas. Esto obtiene información puntual sobre la planificación logística y su influencia en la satisfacción del cliente dentro de la cadena de suministro. El procedimiento metodológico comprende varias etapas. Primero, se seleccionó el tema de investigación dentro del trabajo de integración curricular y se validó con el tutor académico. Luego, se definió la muestra y el caso de estudio, identificando los datos necesarios y estableciendo el tipo de estudio, en este caso, un estudio de campo. Posteriormente, se construyeron y validaron los instrumentos de investigación, que incluyen cuestionarios de preguntas cerradas para los empleados y una guía de entrevista con preguntas abiertas para el Gerente General.

La recopilación de datos se programará en coordinación con la Gerencia General de la empresa, asegurando el acceso a información relevante. Una vez obtenidos los datos, estos serán procesados mediante tabulación en Excel, siguiendo el formato APA Séptima Edición. Finalmente, los hallazgos permitirán elaborar conclusiones que respondan a los objetivos específicos, detallando los problemas identificados y proponiendo soluciones viables, como la implementación de un software tecnológico para optimizar la planificación logística y mejorar la calidad del servicio al cliente. En relación con la recolección de datos, se emplearán distintas técnicas para garantizar un análisis exhaustivo de la Importadora Arévalo. La encuesta permitirá obtener respuestas estructuradas de los trabajadores sobre el estado actual de la organización. La entrevista, aplicada al Gerente General, proporcionará información detallada sobre los desafíos actuales en la planificación logística. Por último, la estructura observación y sistemática facilitará la obtención de datos objetivos sobre la gestión de inventarios, distribución y almacenamiento, brindando una visión integral de los procesos operativos de la empresa, (ElevaltQ, 2024).

En cuanto a los instrumentos de investigación, se utilizarán cuestionarios con preguntas cerradas para evitar ambigüedades en las respuestas y obtener información clara sobre la planificación logística y su influencia en la calidad del servicio al cliente. La guía de entrevista se estructurará con preguntas abiertas para el responsable de la planificación logística, garantizando una recopilación libre y precisa de opiniones y experiencias. Además, se empleará una ficha de observación para registrar aspectos clave de los procesos logísticos y evaluar su impacto en la satisfacción del cliente. Este enfoque metodológico permitirá obtener una visión completa y detallada de la planificación logística en la Importadora Arévalo, identificando sus deficiencias y proponiendo soluciones estratégicas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Análisis de resultados.

Se realiza una encuesta dirigida a 7 partícipes de las actividades de la cadena de suministro de la Importadora Arévalo, incluyendo al contador, encargados de almacén y vendedores de mostrador. La encuesta consta de 10 preguntas organizadas en secciones específicas para recopilar información relevante sobre el proceso. A continuación, se presentan dichas interrogantes.

Sección: Almacenamiento

Tabla 1. Almacenamiento de la mercancía

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	14%
En desacuerdo	5	71%
Neutral	1	14%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 1 de la sección de almacenamiento

En la gráfica acerca de la clasificación y organización de los productos dentro del almacén de la Importadora Arévalo, se observa que un 71% de las personas aseguran que no existe una correcta clasificación en los productos en los espacios designados, lo que provoca que los clientes experimenten retrasos en la entrega y, en ocasiones, reciben productos incorrectos.

Tabla 2. Políticas de Almacenamiento

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	86%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	14%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 2 de la sección de almacenamiento.

Elaborado por: Fares M.

En la gráfica acerca de las políticas de almacenamiento, se observa que, aunque la Importadora cuenta con un considerable stock para hacer frente a la demanda diaria del cliente, las decisiones de organización no están basadas en las necesidades del cliente, lo que provoca demoras en la preparación de pedidos, especialmente cuando los clientes requieren productos con alta rotación.

Tabla 3. Espacio de Almacenamiento

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	2	29%
Totalmente de acuerdo	5	71%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 3 de la sección de almacenamiento.

Elaborado por: Fares M.

En la gráfica acerca del espacio de almacenamiento de la Importadora Arévalo, se observa que todos los empleados mantienen una perspectiva generalmente positiva acerca del mismo, por lo cual no es necesario la construcción de nuevos espacios o en la compra de nuevas estanterías, sino únicamente enfocarse en la correcta organización y clasificación de los productos en esos espacios.

Tabla 4. Stock de pedidos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	5	71%
Totalmente de acuerdo	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 4 de la sección de almacenamiento.

Elaborado por: Fares M.

Como última pregunta de la sección de almacenamiento, se obtuvo una gráfica con respuesta positiva relacionada con el stock que maneja la Importadora Arévalo, el cual es suficiente para satisfacer la demanda diaria del cliente. Sin embargo, cabe recalcar que sería más eficiente si no existieran falencias en las políticas de almacenamiento, organización y clasificación de los productos, lo cual es importante en la satisfacción y fidelización del cliente hacia la Importadora.

Tabla 5. Vehículos para el transporte de productos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	1	14%
Totalmente de acuerdo	6	86%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 1 de la sección de transporte.

Elaborado por: Fares M.

En la gráfica acerca de la utilización de vehículos, a través de un 86% en la opción totalmente de acuerdo se refleja una respuesta positiva en relación al uso de vehículos, lo cual deja en evidencia que son los adecuados para llevar a cabo la distribución de los pedidos, de esta manera garantizando a los clientes la integridad y seguridad de los mismos durante su recorrido hasta llegar a su lugar de destino.

Tabla 6. Planificación de Transporte

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	43%
Neutral	1	14%
De acuerdo	3	43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 2 de la sección de transporte.

Elaborado por: Fares M.

En la planificación de rutas que maneja actualmente la Importadora Arévalo, se obtuvo una respuesta variada. Algunos consideran que dicha planificación no se está llevando a cabo de la mejor manera, a pesar de que no ha existido problema alguno relacionado a ella, otros opinan que es la más apropiada de acuerdo con el estado actual de la empresa, lo cual es ambiguo, porque no se está llevando a cabo a través de un sistema tecnológico de punta.

Tabla 7. Tiempo de entrega

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	43%
Neutral	0	0%
De acuerdo	4	57%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 3 de la sección de transporte.

Elaborado por: Fares M.

En la última pregunta de la sección de transporte, se obtuvo una respuesta mixta, aunque en su mayoría se inclinó hacia una percepción positiva en cuanto a los tiempos de entrega que maneja la Importadora Arévalo. Sin embargo, un pequeño grupo considera lo contrario, opinando que no se están cumpliendo los tiempos adecuados y que estos se mantienen únicamente por el conformismo de una parte del personal.

Tabla 8. Software para el monitoreo de los productos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	57%
En desacuerdo	2	29%
Neutral	1	14%
De acuerdo	0	0%

Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 1 de la sección de sistemas tecnológicos

Elaborado por: Fares M.

En la primera pregunta de la sección tecnológica, se obtuvo una respuesta mayormente orientada hacia una tendencia negativa por parte de los empleados en relación con los softwares utilizados para el monitoreo de los productos, esto se debe a que siguen utilizando como programa principal Excel, a pesar de que hoy en día existen softwares más sofisticados y con más funciones para lograr un resultado mejor.

Tabla 9. Software para el estado de pedidos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	57%
Neutral	3	43%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 2 de la sección de sistemas tecnológicos

Elaborado por: Fares M.

En el caso de los softwares utilizados para visualizar el estado de los pedidos, se obtuvo una respuesta completamente negativa, reflejada en la opción de desacuerdo. Sin embargo, varias personas optaron por no responder la pregunta, esto debido a que, desde su perspectiva, el proceso de monitoreo de pedidos no se lleva a cabo constantemente a través de un software tecnológico como tal, sino únicamente a través de mensajes de WhatsApp, en los cuales, después de un tiempo, se contacta para conocer su estado actual.

Tabla 10. Capacitación del personal para uso de sistemas tecnológicos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	2	29%
De acuerdo	5	71%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Los resultados obtenidos de la pregunta 3 de la sección de sistemas tecnológicos.

Elaborado por: Fares M.

Como última pregunta de la encuesta, se obtuvo una respuesta negativa por parte de los empleados, quienes prácticamente dan a entender que no existe dicho proceso. Esto se demuestra en el hecho de que no manejan programas sofisticados para llevar a cabo estos procesos, sino que utilizan programas que ya conocen y manejan desde su época como estudiantes.

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos a través de la ficha de observación en donde únicamente se enfocan en datos cualitativos relacionados con la planificación logística y en la calidad del servicio al cliente, se describen las posibles carencias que se encuentran hasta el día de hoy.

Tabla 11. Ficha de Observación de la Importadora Arévalo

Influencia de la planificación logística en la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, Importadora Arévalo, 2024		Observador: Maximiliano Fares
Lugar:	Santo Domingo de los Tsáchilas	Evento/Proceso Observado
Hora inicio:	3:30	
Hora fin:	4:30	Código de Observación: 001

N° de Aspectos para Observar		S Í	NO	TAL VEZ	OBSERVACIONES
1	¿Cada uno de los espacios dentro del área del almacenamiento son los más adecuados y óptimos para organizar la mercancía?	X			Cabe recalcar que el almacén es bastante grande para que perfectamente los diferentes productos tengan su propio espacio para su almacenaje, control, despacho y recorrido interno.
2	¿Se tiene una clasificación correcta de la mercancía acorde a su comercialización?		X		Se puede notar que el almacén cuenta con un gran stock para la venta, sin embargo, no están clasificadas y almacenadas correctamente, causando confusión al momento de encontrarlas para vender, acumulación de las mismas y poniendo en peligro a los trabajadores.
3	¿El inventario cumple con los parámetros definidos de rotación, stock mínimo y máximo, para satisfacer la demanda de manera oportuna?		X		Como se vio la Importadora cuenta con un gran número de productos automotrices para ser comercializados por bastante tiempo, y tienen definido cada cierto tiempo para el abastecimiento de mercancía, sin embargo no cuentan con una correcta clasificación y de sistemas informáticos sofisticados que ayuden a este proceso.
4	¿Se observa una correcta planificación de rutas de entrega?			X	Según se pudo denotar que no presentan problemas al momento de llegar a su lugar de destino y al tiempo indicado, sin embargo, la planeación se basa únicamente en la experiencia del transportista y sin ayuda de un sistema informático para una mayor seguridad.
5	¿Los vehículos utilizados para la distribución son adecuados para el transporte de los productos?	X			No han tenido percances tanto técnicos como de tránsito hasta el momento.
6	¿La información sobre disponibilidad de productos es clara y se comunica eficazmente al cliente?			X	Los vendedores del mostrador siguen contando con la ayuda de una hoja electrónica en Excel para verificar las existencias del producto.
7	¿La información de los sistemas digitales que se encargan de gestionar los inventarios, pedidos y		X		La Importadora para el tema de los inventarios se sigue viendo en la necesidad de utilizar Excel, y para el transporte se lo realiza

	transporte es totalmente confiable y está actualizada?		manualmente, es decir a través de la experiencia de una persona y de papeles sueltos.
8	¿Existen registros de quejas o sugerencias relacionadas con la logística?	X	A pesar de que son pocas las recomendaciones y quejas que se tiene al día de hoy, pero siempre van dirigidas hacia almacenamiento y a la forma que planifican el transporte de la mercancía.
9	¿Se evidencia el uso de indicadores de desempeño logístico (KPI)?		X Se puede decir que si utilizan dichas herramientas, pero no en todas las áreas de la empresa, sino únicamente en las ventas y abastecimiento.
10	¿La retroalimentación del cliente se toma en cuenta para mejorar los procesos?		X Se ve que dichas opiniones pueden llegar a molestar a los empleados, a pesar de que pueden ser reflejadas como algo positivo para el crecimiento de la empresa.
11	¿Se detectan cuellos de botella en tareas específicas que alargan el tiempo de respuesta?	X	Específicamente al momento de despachar y comercializar la mercancía al cliente en el mostrador.
12	¿Se verifica el estado de los vehículos o equipos antes de su uso?	X	Se lleva un control técnico verificado de los vehículos realizado por la mecánica de confianza (Mecánica Inyección), y de igual forma se verifica que si tienen en regla todo lo relacionado a tránsito.
13	¿Cada empleado parece tener claridad sobre su rol dentro del proceso de importación?	X	Esto se puede denotar a que son pocos los trabajadores que lleva la Importadora actualmente.

Nota. Los resultados obtenidos de la ficha de observación

Elaborado por: Fares M.

Análisis general de la ficha de observación:

Los resultados obtenidos de la ficha de observación respecto a la planificación logística y a la calidad del servicio al cliente, reflejan que si existe un suficiente stock para hacer frente a la demanda de los clientes y que cada uno de los trabajadores conoce su rol dentro de la Importadora Arévalo, sin embargo, existe una deficiente clasificación y organización de los

productos, lo que provoca retrasos en las entregas, rotación baja en el inventario y confusión al momento de preparar los pedidos (cuellos de botella). Por otro lado, encontramos que no existe problemas al momento de reunir información para planificar las rutas de entrega, pero cabe recalcar que no cuentan con un sistema tecnológico para ese proceso, lo mismo ocurre al momento de brindar información acerca de los productos disponibles al cliente, y por último tenemos que los vehículos utilizados para la distribución de los productos son totalmente seguros tanto en la parte técnica como en la documentación legal, (Ballou,2004).

La presente entrevista se realiza únicamente a una persona, en este caso a Manuel Arévalo (Gerente General), quien únicamente estuvo involucrado desde el día cero en la planificación logística de las actividades dentro de la Importadora Arévalo, la entrevista tuvo como propósito conocer la perspectiva del alto mando de la organización y saber si es consciente de todos los inconvenientes que atraviesa su organización relacionados al tema de estudio.

Tabla 12. Entrevista al Gerente General de la Importadora Arévalo

Entrevistado: Manuel Arévalo	
Pregunta	Respuesta
Sección: Capacitación	
En la actualidad ¿En qué áreas usted considera esenciales para la capacitación dentro de la Importadora?	Desde mi punto de vista, considero que las áreas esenciales que requieren de una capacitación breve y concisa, es la gestión de nuestra cadena de suministro y la atención al cliente, porque ambas están muy relacionadas con las ventas de mi mercadería y con los montos que invierto semestralmente para la comercialización de los mismos.
Para todos los empleados de la Importadora, ¿se les brinda capacitaciones para la mejora de sus actividades dentro de las áreas asignadas?	En la Importadora Arévalo no se ha visto en la necesidad de realizar capacitaciones dirigidas hacia ese propósito que se mencionó, únicamente las realizamos al momento de contratar a nuevo empleado, esta capacitación es de una semana hasta que el empleado agarre ritmo de las actividades que se realizan dentro de la Importadora.
Sección: Gestión de recursos	
¿Con qué frecuencia se realizan reuniones para alinear logística y ventas, y qué temas suelen tratarse?	Esto lo realizamos cada vez que llevamos a cabo niveles de inventario, programación manual de entregas y proyecciones de ventas por temporada, lo que se puede decir es que tan a menudo no realizamos reuniones de esta índole.

¿Usted cree que se está aprovechando al máximo cada uno de los recursos que posee Importadora?	Honestamente, no, esto se ve reflejado en el espacio del almacén que está siendo subutilizado, y los procesos manuales (transporte y almacenamiento) podrían ser optimizados mediante tecnología sofisticada como sistemas y softwares tecnológicos.
Actualmente dentro de la Importadora, ¿Utilizan medios tecnológicos como softwares de gestión de activos TI, o sistemas de códigos de barras para el manejo de los inventarios?	No, desconocía la existencia del software de gestión de activos TI, únicamente utilizamos formatos en Excel para llevar todo lo relacionado al almacenamiento e incluso lo llevamos a través de documentación física, la cual siempre debe estar a la mano por cualquier eventualidad.
Sección: Relación con los clientes	
¿Cómo se gestiona la comunicación con los clientes durante el proceso de entrega de productos?	La comunicación que tenemos con el cliente es reactiva, es decir únicamente contactamos cuando sea necesario o de urgencia, un ejemplo a menudo puede ser por la demora del pedido ya sea por un inconveniente técnico del vehículo, estado de la vía o por un accidente, esto por medio WhatsApp, pero casi con total seguridad no hemos tenido ninguno de esos problemas en ese aspecto.
Hasta el día de hoy que lleva en operación la Importadora, ¿han recibido quejas por parte de los clientes? ¿Y en qué aspecto específicamente recalcan su malestar?	Puede ser, pero no las tomo de esa forma, sino que son opiniones que son necesarias para el mejoramiento de mi organización, y únicamente se han manifestado es en la demora y falta en la entrega de información sobre los productos o que no les convence de todo el proceso de envió.
Sección: Uso de Indicadores de Desempeño	
¿Utilizan en la Importadora indicadores de desempeño logístico (KPI) que les permitan medir la efectividad de la logística y su impacto en el servicio al cliente?	Si podría llamarse y considerarse como un indicador, si, lo realizamos en el tema de ventas y abastecimiento, pero en otra actividad o proceso no utilizamos de una herramienta que mida el desempeño.
¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los indicadores de desempeño logístico?	Como en el tema de las reuniones, estos “indicadores” lo revisamos cada temporada de venta y al finalizar el año para conocer si hubo un cambio en comparación al periodo anterior, pero actualizarlos no lo hemos hecho nunca.
¿Cómo se utilizan los datos de los indicadores para mejorar los procesos logísticos?	Realmente estos datos que brinda los “indicadores” son tomados con una referencia nada más, pero que genera grandes cambios en nuestra manera de vender o nuestros procesos, realmente no lo hace.

Nota. Resultados de la entrevista realizada al principal responsable de la planificación logística dentro de la Importadora Arévalo.

Elaborado por: Fares M.

Los resultados obtenidos de la entrevista con Manuel Arévalo, Gerente General de la Importadora Arévalo, evidencian varios aspectos clave de la situación actual. En primer lugar, reconoce la importancia de la planificación logística para las tareas de la importadora, así como la necesidad de asegurar la satisfacción de los clientes mediante la calidad de su servicio. Sin embargo, se percibe una actitud de conformismo y un respaldo total al desempeño actual de la empresa, a pesar de la existencia de áreas susceptibles de mejora.

Asimismo, se identificó una falta de conocimiento en sistemas tecnológicos logísticos para la gestión de procesos, lo que se suma a la ausencia de capacitaciones en este ámbito. Según sus declaraciones, solo se consideraría la formación en este tema en caso de que se requiriera la contratación de una nueva persona. Finalmente, se determinó que los indicadores de desempeño y las opiniones de los clientes son utilizados únicamente como una referencia, sin que estos influyan en cambios significativos dentro de la importadora.

El presente proyecto busca fomentar la conciencia ambiental y el desarrollo sostenible en los estudiantes de educación primaria mediante estrategias didácticas innovadoras. Se fundamenta en la necesidad de integrar la educación ambiental en el currículo escolar para fortalecer los valores ecológicos y promover prácticas responsables con el entorno. A través de una metodología participativa, se busca generar un aprendizaje significativo que impacte tanto en la comunidad educativa como en el entorno inmediato, (Zelada,2022).

Las actividades propuestas incluyen talleres interactivos, proyectos colaborativos y el uso de tecnologías educativas que facilitan la comprensión de los problemas ambientales y sus posibles soluciones. La evaluación del impacto se realizará mediante observación directa, encuestas y análisis cualitativos, con el fin de medir cambios en la percepción y comportamiento de los estudiantes respecto al cuidado del medio ambiente. Se espera que estas estrategias no solo mejoren el conocimiento ambiental, sino que también fomenten una cultura de sostenibilidad dentro y fuera del aula. La implementación de este proyecto contribuirá a la formación de ciudadanos comprometidos con el medio ambiente, capaces de tomar decisiones responsables en su vida cotidiana. La educación ambiental en la infancia es clave para generar hábitos sostenibles a largo plazo y consolidar una sociedad más consciente y respetuosa con su entorno.

Conclusión

El diagnóstico actual acerca del tema de la influencia en la planificación logística en la calidad del servicio al cliente dentro de la Importadora Arévalo arroja que actualmente presenta

falencias en dos procesos importantes, en este caso hablamos en la gestión de inventarios y en la distribución de pedidos de los clientes, esto se evidencia mediante la recolección y el estudio de datos tanto cuantitativa como cualitativa, esto a través de instrumentos como la encuesta, entrevista y la ficha de observación que se plantearon con ese propósito.

Mediante el empleo de técnicas e instrumentos de investigación, se identificaron factores clave que afectan la calidad del servicio al cliente en la cadena de suministro, se descubre la falta de organización y clasificación de los productos, la ausencia de un software tecnológico avanzado para el manejo ágil y eficiente de estos procesos, y, por último, la carencia en la formación del personal en la utilización de softwares tecnológicos.

La formulación de un plan de mejora fue primordial para subsanar estos problemas, en este caso se basó en la implementación de Microsoft Dynamics 365 – Supply Chain Management, con esto en marcha se garantiza una mejora significativa en la Importadora Arévalo, mediante la optimización de la planificación logística, elevando la calidad del servicio al cliente y logrando posicionarse dentro del mercado.

Referencia bibliográfica

- Balcázar, K., Torres, F., & Ordoñez, C. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la cadena de suministro de la empresa Ecoegg, Santo Domingo 2024. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), 1 - 21. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)373](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)373)
- Ballou, R. (1991). *Logística Empresarial - Control y Planificación*. Díaz de Santos. <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentación/público/es/bib/8333.do>
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro*. Pearson Educación. <https://books.google.com.ec/books?id=ii5xqLQ5VLgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ElevatQ. (2024). Reseña independiente de Acumatica vs MS Dynamics 365 F&O 2024. <https://www.elevatiq.com/post/acumatica-vs-ms-dynamics-365-fo-independent-review/>
- Equipo Editorial. (2020). *Planificación logística*. Editorial Elearning. <https://books.google.com.ec/books?id=SyPvDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gobierno de México. (2019). Curso: "Calidad en el Servicio". https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/461515/calidad_en_el_servicio-19.pdf
- López, G. (2016). Plan operativo para eficientizar los procesos del área de logística en plasticaucho industrial de la Ciudad de Ambato. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5460/1/TUAEXCOMMGC002-2017.pdf>
- Microsoft. (2025). Dynamics 365 Supply Chain Management. <https://www.microsoft.com/es-es/dynamics-365/products/supply-chain-management>
-

- Pau Cos, J., & Navascués, R. (2001). Manual de Logística Integral. Editorial Diaz de Santos.
<https://books.google.co.cr/books?id=dxTImJ4ipCMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85 - 101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*(82), 1 - 36.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 7(18), 1 - 17.
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf?>
- Zelada, E. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57 - 79.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>
-