



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA
RESPECTO A LA OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA
DE SUMINISTROS EN EL PROCESO DE
REPARTO DE MERCADERÍAS”.

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Jorge Luis Vasquez Burgos

Asesor:

Ing. Oscar Hugo Silva Rojas

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, que me ha dado la oportunidad de estar nuevamente en las aulas para poder alcanzar un nuevo objetivo. A mi familia que siempre está apoyándome, por estar conmigo en todo momento y son el motivo para salir siempre adelante y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi familia que siempre me dan su apoyo moral. Al Lic. Oscar Hugo Silva Rojas, quien me brindo su guía con los conocimientos necesarios para realizar el presente trabajo.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Justificación.....	8
1.2. Objetivo	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
2.1. Criterios de elegibilidad	12
2.2. Recursos de Información	12
2.3. Búsqueda	12
2.4. Selección de estudios.....	13
2.5. Proceso de Recopilación de datos.....	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
3.1. Selección del estudio	15
3.2. Características de los Estudios	16
3.3. Análisis Global de los Estudios.....	18
CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES	22
4.1. Discusión.....	22
4.2. Conclusión	22
4.3. Sugerencias.....	23
REFERENCIAS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estudios encontrados en la presente investigación	18
Tabla 2: Estudios encontrados sobre Cadena de Suministros	19
Tabla 3: Estudios encontrados sobre procesos de atención	20
Tabla 4: Estudios encontrados sobre efectividad de atención	21
Tabla 5: Estudios encontrados sobre distribución, despacho o reparto	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de Despacho	15
Figura 2: Selección de temas a investigar	16
Figura 3: Cadena de Suministros	17

RESUMEN

En la Cadena de Suministros influye la etapa de Distribución, en la presente revisión sistemática, se observó la manera de distribución del mercado local, este tiene que ver con la manera de obtener mercadería para un negocio especializado en cierto tipo de productos, por ejemplo: Lubricentros, Ferreterías, Boticas y Farmacias. Existen muchos estudios sobre Cadena de Suministros, aunque muy pocos se centran en la parte que se desea investigar y su relación con la realidad local es casi nula, pero se logró adaptar algunas de estas con lo investigado, para entender la realidad local sobre este tema. La cadena de suministros en su etapa de distribución es de suma importancia, una correcta administración y el nivel de integración de las etapas de la Cadena de suministros nos dará mejor efectividad dentro de una empresa, se puso en evidencia cual es la mejor opción para optimizar la Cadena de suministros en la etapa de reparto, luego de revisar varios artículos y haber seleccionado los que más se adecuan a la revisión se llegó a los resultados que, para elegir la mejor opción para la optimización de este proceso se tiene que tener en cuenta la atención al cliente y el proceso de reparto en si, y se concluyó que a pesar de que esta etapa es normalmente tercerizada, es parte de la labor que presta la empresa, el cliente no presta atención a quien distribuye determinada marca siendo esta etapa parte de la atención al cliente, el cual debe ser investigado con mayor interés pues en la actualidad se encuentra muy poco interés no solo de los investigadores, sino también de las empresas.

PALABRAS CLAVES: Distribución de mercadería, Cadena de Suministros, Atención al cliente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El concepto de cadena de suministro, desde sus inicios, tiene como significado una serie de entidades conectadas por medio de la relación comprador-vendedor, que se inicia con las materias primas básicas que son extraídas de la tierra o cosechadas hasta llegar al producto terminado en las manos del consumidor final. (Young & Esqueda, 2005)

En una cadena de suministro los proveedores de bienes y servicios influyen de manera significativa en las operaciones y costos, como también los operadores logísticos así mismo los centros de distribución intervienen para hacer de la cadena de suministro un proceso que cumpla a cabalidad con las exigencias del mercado. (Mendoza, Fontalvo, & Visbal, 2014)

Muchos autores parecen estar de acuerdo con un elevado nivel de integración de procesos, estos tienen un impacto positivo sobre los resultados de las empresas pertenecientes a la cadena de suministro. Mientras algunos autores han aportado evidencia empírica de esta afirmación, otros tienen dudas y sugieren que esta relación es más retórica que real ya que existe poco consenso en cómo capturar la esencia de la integración y que los tipos de resultados sobre los que se mide su influencia varían de unos autores a otros. (Vallet, 2010)

1.1. Justificación

El tiempo entre la generación de las órdenes de pedido y la entrega final de los productos puede ser una gran razón de pérdida de clientes. Las ventajas que ofrece esta disminución de los tiempos de la cadena de suministro son enormes si se tiene en cuenta que la oportunidad en la entrega de los pedidos representa ventajas frente a la competencia. (Mendoza, Fontalvo, & Visbal, 2014)

El dinamismo, los flujos, el diseño, las reacciones oportunas, la tecnología, los especialistas, la planificación, el control, la ejecución, la información, las interdependencias y las estrategias, se convierten en elementos clave para que una empresa tenga éxito, logrando la satisfacción de sus clientes, la eficiencia en sus procesos y establecer lazos comerciales que la impulsen a conseguir las metas señaladas, y lograr el liderazgo en el mercado. (Limay & Ortiz, 2013) El éxito empresarial dependerá en gran medida de la habilidad y capacidad de los directores y gerentes para integrarse con sus clientes y proveedores en una compleja red de relaciones. (Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva, 2004) En la medida que las firmas contemporáneas se han hecho dependientes de una gran gama de bienes y servicios para complementar sus propias actividades de agregación de valor, la mayoría de ellas han desarrollado extensas redes de suplidores y clientes. (Young & Esqueda, 2005)

La fuerte competencia y la variabilidad que existe en el entorno económico, político y social, donde se desenvuelven las organizaciones actualmente, ha provocado que las empresas modernas cada vez concuerden más en reconocer la significación que posee el factor humano en la organización, donde lograr altos niveles de compromiso en los empleados constituye un reto para alcanzar el éxito. (Zayas & Báez, 2016)

Por lo tanto, la globalización del mercado exige la creación de modelos de cadena de suministro adecuados que permitan una minimizar el costo de producción y los tiempos entre el inicio del proceso hasta su entrega final, esto será la clave para la adecuada atención de los clientes y para poder triunfar en el mercado actual. (Mendoza, Fontalvo, & Visbal, 2014)

La optimización en una compañía es un proyecto que se desarrolla a largo plazo y en varias fases hasta completar y mostrar resultados satisfactorios y mejoras notorias tanto en tiempo, recursos físicos, humanos informativos y de costos. Entre estos, uno de los mas

importantes es el reparto de mercadería. (Aldana, 2006) La Cadena de Suministros conocida en inglés como “Supply Chain” es la cadena de proveedores, fabricas, almacenes, centros de distribución y puntos de venta, a través de los cuales se adquieren las materias primas, se transforman y llegan al cliente. (Ganeshan & Harrison, 2001) Los procesos son un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Marco & Crespo, 2011) El reparto es la función que permite el traslado de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición, abarcando el conjunto de actividades o flujos necesarios para situar los bienes y servicios producidos a disposición del comprador final. (Diez & Navarro, 2003) Y finalmente se conoce como mercaderías a la mercancía de bienes como lo define expresamente la aceptación idiomática, en forma general y que al incorporarse en la cadena de suministros adquiere las más variadas o diversas interpretaciones. (Núñez, 2013)

Actualmente, existen muchos clientes insatisfechos por la percepción de una mala atención de parte de algunas empresas al momento de recibir sus mercaderías solicitadas, esto debido a que no cuentan con un sistema de optimización en la cadena de suministros que asegure la calidad del servicio otorgado y que vaya en beneficio de sus usuarios. Esta insuficiencia ocasiona un menor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, afectando los costos, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Se considera, necesario e importante emprender acciones efectivas que permitan a las empresas optimizar un sistema que mejore la cadena de suministros en el proceso de reparto, bajo esta perspectiva emprender acciones, como el realizar gestiones orientadas a la mejora continua, contribuyendo así al fortalecimiento de las actividades y lograr ser

competitivos bajo la consideración de que se cumpla la buena atención al cliente. (Limay & Ortiz, 2013)

1.2. Objetivo

El objetivo de esta revisión sistemática fue poner en evidencia las investigaciones disponibles sobre la mejor alternativa para optimizar la cadena de suministros en las empresas, el cual permita mejorar los procesos en el área de reparto de mercaderías, para estar al nivel de las exigencias del mercado actual. La revisión sistemática efectuada pretende dar respuesta a la pregunta: ¿Cuál es la mejor opción para optimizar la cadena de suministros en el área de reparto de mercaderías?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Criterios de elegibilidad

El tipo de estudio realizado es “revisión sistemática de la literatura científica”. Para la búsqueda de información, se tomó en cuenta temas relacionados con atención de clientes, procedimientos de reparto de las empresas, y las cuales tienen el proceso de la Cadena de Suministros, existe un problema se encuentra especialmente en clientes que compran producto que se envían desde fuera de la localidad, el cual se evidencia en las demoras en despacho de productos de todo tipo en los negocios especializados en diferentes productos como ferreterías, productos veterinarios, lubricantes, entre otros, en la actualidad no existe mucha información local sobre este tema, pero se logró identificar investigaciones de otras localidades, las cuales se adaptan a la realidad, los documentos que se seleccionaron fue por sus adaptabilidad o por tratarse específicamente de lo buscado.

2.2. Recursos de Información

La localización del material bibliográfico fue efectuada en forma sistemática, a través de una estrategia de búsqueda en las bases de datos Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe), Scielo (Scientific Electronic Library Online), Google académico (Buscador de Google enfocado y especializado en la búsqueda de contenido y literatura científico-académica), Repositorio UPN.

2.3. Búsqueda

La búsqueda electrónica fue armada y completada de manera manual, a partir de las listas de referencias de los trabajos seleccionados. Se consultaron artículos, revisiones sistemáticas anteriores, temas investigación en UPN y buscador Google. Los criterios de

búsqueda se ajustaron al objetivo de la revisión. Las palabras claves utilizadas fueron: cadena de suministros, distribución de productos, reparto, optimización.

La información encontrada se clasifico de acuerdo a la adaptabilidad a la realidad local, donde actualmente este tema no ha sido muy investigado, donde se descartaron revisiones las cuales se adentran en el tema a nivel de ubicación de personal dentro de un proceso de producción, ya que este no viene al caso; se tomó en cuenta investigaciones nacionales e internacionales de los últimos 20 años.

2.4. Selección de estudios

Se examinaron 47 publicaciones en total, durante la primera etapa de búsqueda, de la información encontrada sobre el tema se descartaron 10 revistas de revisiones e investigaciones, pues estas no contenían la información necesaria en cuanto a distribución, estas se centran en la investigación de la Cadena de Suministros del proceso de producción, el cual es un problema de optimización de tiempos de trabajo por horas hombre – maquina; 6 fueron descartadas por que se centraban en el problema de rendimiento de recursos humanos por horas muertas por falta de control. Luego según su adaptabilidad se tomaron en cuenta 14 de estas por estar acorde a lo investigado, descartando lecturas que contenían información parecida o que no aportaban algo relevante, existe poca información del tema en estudio, sin embargo, lo encontrado se pudo adecuar por algunas similitudes con la realidad local.

2.5. Proceso de Recopilación de datos

Luego de identificar el problema actual en base a los acontecimientos en clientes que realizan compras fuera de la localidad, se procedió a la búsqueda de literatura existente o relacionada con el tema a estudiar, luego de haber determinado que el problema se ubica

dentro de la cadena de Suministros del proceso de distribución, se vio su relación con otros temas, estos una vez identificados se tomó datos de lo encontrado. Para esto se utilizó resúmenes copiados en un archivo Excel, el cual dio mayor facilidad de selección de información a modo de fichas bibliográficas, donde se pudo evaluar la calidad e información relevante para la presente investigación, determinando también si cada información obtenida guardaba relación con las demás, las cuales contenían la dirección web para poder volver a consultarlas. Al iniciar la búsqueda se encontraron inconvenientes con la falta de investigación sobre el tema abordado, por lo cual también se recurrió a libros para poder analizar los temas relacionados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Durante la observación se pudo determinar el proceso que sigue la Cadena de suministros en el proceso de distribución o reparto:

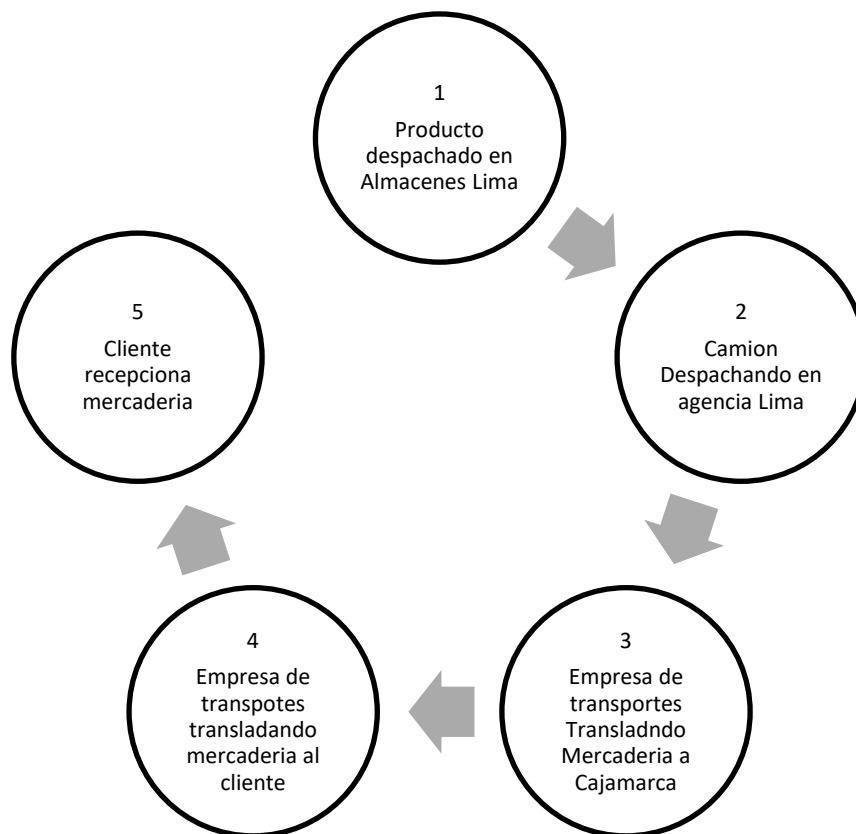


Figura 1: Proceso de Despacho

3.1. Selección del estudio

Una vez comprendido el proceso a optimizar, se procedió a investigar sobre Cadena de suministros ante la incomodidad de muchos clientes para la recepción de sus mercaderías, las cuales muchas veces no llegan en buen estado o reciben un mal trato de parte de los trabajadores de la empresa que transporta sus productos.

Se tomaron en cuenta Revisiones Sistemáticas y Revistas científicas relacionadas a Cadenas de Suministros, se revisaron 47 publicaciones en total, de las cuales se tomó en

cuenta 14 de estas por estar acorde a lo investigado, existe poca información del tema en estudio, sin embargo, lo encontrado se pudo adecuar por algunas similitudes con la realidad local.

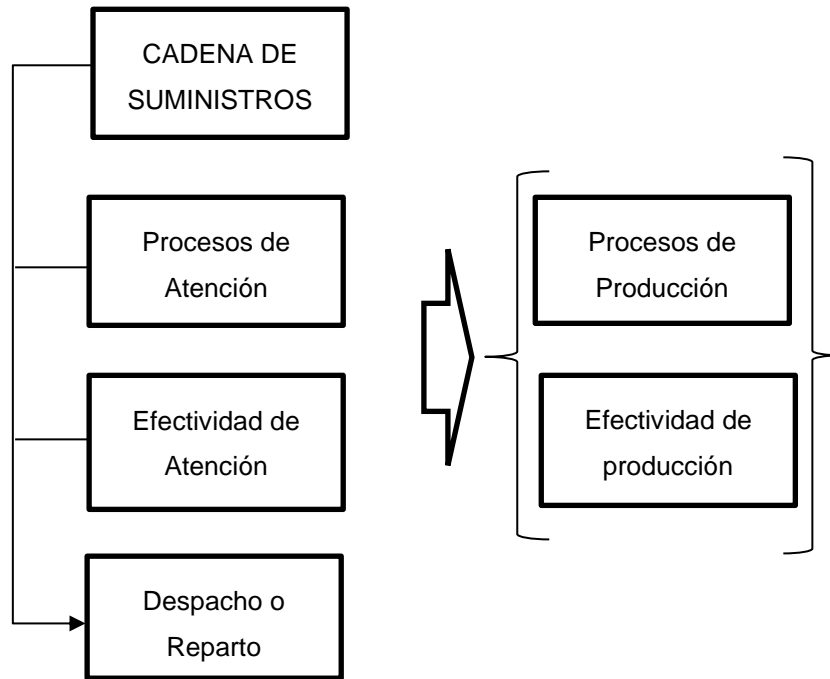


Figura 2: Selección de temas a investigar

3.2. Características de los Estudios

El estudio parte de la observación, obteniendo información y opiniones recogidas en clientes que se caracterizan por realizar compras fuera de Cajamarca, estos tienen diferentes tipos de negocio que por razones comerciales sus mercaderías compradas vienen desde fuera de la localidad; de esta manera se identificó el problema en estudio con el cual se vive en la actualidad.

Luego se continuó con la investigación y selección de estudios anteriores basados en Cadena de Suministros, donde (Ballou, 2004) nos dice que los componentes de un sistema típico de logística son el servicio al cliente, pronósticos de demanda, comunicaciones de distribución, control de inventarios, manejo de materiales, procesamiento de pedidos, etc;

de donde tomamos: Atención al cliente y Reparto de mercaderías, teniendo en cuenta que todo esto forma parte de una gran logística dentro de las empresas, la cual se investigó desde el momento en que estas inician el proceso de distribución hasta llegar al cliente que las solicita.



Figura 3: Fuente (Ballou, 2004) Cadena de Suministros

La atención al cliente se estudió desde el punto de vista de que a pesar de que los servicios técnicos o internos de la empresa funcionen perfectamente, las personas que prestan el servicio pueden seguir recibiendo una mala puntuación por su ineficiencia o según el tema en estudio por la demora en la atención, si el cliente cree que su experiencia no fue buena, no querrá volver a ser atendido por esta empresa y buscare nuevas alternativas. (Brown, 1992)

Sainz, (2001) afirma que la distribución comercial ha sido una de las materias menos conocidas y estudiadas, tanto desde el punto teórico, como practico; en la actualidad se está prestando más atención a esta área en específico, pues de esta depende gran porcentaje del éxito de las relaciones comerciales.

3.3. Análisis Global de los Estudios

Los estudios realizados sobre el tema en mención son muy pocos, normalmente encontramos algunos libros a partir del año 2000, los cuales le dan recién la importancia dentro de una empresa, viéndolo desde el punto de vista que es parte de la mejora que se debe realizar para tener éxito. En nuestro país, la atención al cliente se centra solo en el trabajo que realiza la empresa en sí, luego de haber realizado la venta; no se hace el seguimiento necesario y se trata de no evaluar la percepción de los clientes, no tomando en cuenta la experiencia que este pudo tener y la percepción que a pesar de todo va dirigido a la empresa con quien iniciaron la relación comercial. En nuestra localidad, este tema aun es menos investigado, pues es un común de los negocios tener deficiencias en la atención de reparto de mercaderías.

Según el estudio realizado se percibió, que esta área es un tema en pleno proceso de crecimiento e investigación pues se encontraron pocos datos.

Optimización de proceso de reparto	2000	2005	2010	2015	2018
Libros e investigaciones	2	5	11	13	15
Revisiones	0	0	1	2	2

Tabla 1: Estudios encontrados en la presente investigación

A partir de la información extraída de los estudios se realizó un análisis para poder mostrar los datos importantes de la revisión sistemática hecha. En dicho análisis se presentan cuatro temas abordados según las tablas con los artículos encontrados, así como el análisis realizado con dichos artículos.

Cadena de suministros: Luego de la búsqueda se ha encontrado cinco artículos que menciona algunos puntos a tomar en cuenta sobre Cadenas de suministros, aunque poco orientados a la distribución. La siguiente tabla indica los datos de dichos documentos:

Nº	Autor	Título	Tipo de Publicación	Año
1	Ganeshan, R., & Harrison, T	An introduction to Supply chain management	Paper	2001
2	H. Ballou, R.	Logística: administración de la cadena de suministro.	Libro	2004
3	Young, R., & Esqueda, P.	Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de América Latina.	Paper	2005
4	Vallet Bellmunt, T.	Las relaciones en la cadena de suministro no son tan peligrosas	Paper	2010
5	Limay Valencia, J. L., & Ortiz Silva Segundo, S	Mejora De La Cadena De Suministro De La Empresa Motored S.A. – Cajamarca Para Reducir Costos Logísticos.	Tesis	2013
6	Mendoza Mendoza, A. A., Fontalvo Herrera, T. J., & Visbal Cadavid, D. A.	Optimización Multiobjetivo En Una Cadena De Suministro.	Paper	2014

Tabla 2: Estudios encontrados sobre Cadena de Suministros

Los documentos revisados nos presentan como introducir la cadena de suministros en un proceso, el cual debe seguir un orden para las mediciones de tiempos de cada operación o etapa, los cuales servirán para mejorar el proceso en sí. También encontramos como administrar de manera correcta la cadena de suministros para lo cual nos dicen que la medición del trabajo por cada etapa nos dará los resultados necesarios para mejorar el proceso, específicamente en el área de logística, que tiene que ver también con almacenes y distribución. Muchas veces no se toma en cuenta evaluar la cadena de suministros, por lo cual el proceso puede tener inconvenientes, los cuales muchas veces no son detectables.

Cada etapa de una cadena de suministros esta relacionada con las demás y si una parte de esta falla, puede causar repercusiones en el proceso en general. Para lograr mejorar un proceso se debe evaluar cada área y cada etapa, logrando optimizar tiempos y reduciendo cuellos de botella en el proceso analizado.

Procesos de atención: en cuanto a los procesos de atención adecuados al tema revisado se encontró los siguientes documentos:

N°	Autor	Título	Tipo de Publicación	Año
1	Brown, A.	Gestión de la atención al cliente	Libro	1992
2	Diez de Castro, E., & Navarro Garcia, A.	Dirección de la fuerza de venta.	Paper	2003
3	Núñez Pacheco, M.	Los conceptos jurídicos indeterminados.	Paper	2013

Tabla 3: Estudios encontrados sobre procesos de atención

Para saber sobre procesos de atención se recurrió a la búsqueda de libros los cuales nos darían una idea general sobre el tema, luego se investigó sobre temas relacionados a procesos de atención relacionados a Cadena de Suministros, donde encontramos que el proceso de atención es parte de este en la etapa que el cliente tiene contacto con algún representante de la empresa, en este caso el repartidor.

Efectividad de atención: Normalmente se encuentran documentos relacionados solo con atención directa con el vendedor y no con quien se encuentra a cargo de la distribución del producto, luego de la búsqueda se encontraron documentos relacionados, los cuales son:

N°	Autor	Título	Tipo de Publicación	Año
1	Ballesteros Riveros, D. P., & Ballesteros Silva, P. P.	La Logística Competitiva Y La Administración De La Cadena De Suministros.	Paper	2004
2	Aldana Ramírez, D.	Optimización de procesos	Paper	2006

Tabla 4: Estudios encontrados sobre efectividad de atención

Si existe una buena atención hacia los clientes y esta es efectiva es muestra de que la Administración de la Cadena de Suministros es la adecuada o se evalúa constantemente mejorando en cada punto necesario, esta información la obtenemos de la percepción de los clientes.

Despacho o reparto: Según el tema tratado con respecto a Distribución, reparto o despacho, los cuales se pueden adaptar a la presente revisión sistemática se encontró lo siguiente:

N°	Autor	Título	Tipo de Publicación	Año
1	Sainz de Vicuña Ancín, J. M.	La distribución comercial: opciones estratégicas	Libro	2001
2	Marco, A., & Crespo, A.	Guía de diseño de proyectos socialescomunitarios bajo el enfoque del marco lógico.	Paper	2011
3	Zayas Agüero, P. M., & Báez Santana, R. A.	Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista.	Paper	2016

Tabla 5: Estudios encontrados sobre distribución, despacho o reparto

El despacho, muchas veces parece una etapa poco importante de la Cadena de Suministros, pero muchas veces no sigue un proceso adecuado, este relacionado con la atención al cliente se vuelve un tema de estudio el cual debe presentar mejoras, las cuales van mejorando teniendo en cuenta la atención y la efectividad de despacho.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Se obtuvo que para lograr una adecuada atención y lograr que los clientes estén satisfechos la correcta administración de la Cadena de Suministros en la etapa de Reparto es también muy importante. Muchos autores parecen estar de acuerdo con un elevado nivel de integración de procesos, pues estos tienen un impacto positivo sobre los resultados de las empresas pertenecientes a la cadena de suministro. Para (Vallet Bellmunt, 2010) algunos autores han aportado evidencia empírica de esta afirmación, otros tienen dudas y sugieren que esta relación es más retórica que real ya que existe poco consenso en cómo capturar la esencia de la integración y que los tipos de resultados. Según se logró evidenciar la integración y el correcto mejoramiento de toda la cadena de suministros es clave para lograr un exitoso cierre de ventas, y la distribución es parte de esta cadena.

4.2. Conclusión

Concluimos que la mejor alternativa actual para optimizar la Cadena de Suministros en el proceso de reparto es mejorar los tiempos de cada etapa de este, analizando cada paso realizado, teniendo en cuenta que de esto también depende cómo ve el cliente a la empresa, debemos tomar en cuenta que el proceso de despacho es un servicio y como tal se debe realizar un estudio de satisfacción y estudio de procesos los cuales combinados nos darán nuevas alternativas de estudio para adaptar un proceso de producción a un proceso de atención.

En Cajamarca, en la actualidad no existe un proceso adecuado para solucionar los problemas encontrados, es por eso que las empresas deben abrir nuevas posibilidades de

mejora, quizás invirtiendo en nuevos modelos de atención, los cuales satisfagan sus necesidades y las de los clientes.

Existe el riesgo de no encontrar estudios necesarios para continuar con estas investigaciones, Redalyc fue la fuente que más información aporta sobre este tema seguido de Google académico, siendo esta información de estudio en otros países, pues a nivel local solo se encontró un trabajo en repositorio UPN.

4.3. Sugerencias

La revisión de la literatura de Cadena de Suministros en la etapa de distribución o reparto, nos deja mucho que investigar en la actualidad, pues como se evidencia, existen muchas deficiencias y poco material para revisar y llegar a una respuesta óptima. Si, bien es cierto ya se está tomando en cuenta en la actualidad, aun parece ser un tema secundario de poca importancia, pero se logró identificar que es parte de la atención que una empresa da a sus clientes, pudiendo ser esta una de muchas para seguir buscando la mejor opción dentro de la distribución comercial. (Sainz, 2001).

REFERENCIAS

- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Diaz de antos S.A.
- H. Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro. Quinta Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2001). *La distribución comercial: opciones estratégicas, segunda edición*. Madrid, España: Esic.
- Aldana Ramírez, D. (2006). *Optimización de procesos*. Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.
- Ballesteros Riveros, D. P., & Ballesteros Silva, P. P. (2004). *La Logística Competitiva Y La Administración De La Cadena De Suministros*. Colombia: Scientia Et Technica.
- Diez de Castro, E., & Navarro Garcia, A. (2003). *Dirección de la fuerza de venta*. Madrid, España: ESIC.
- Ganeshan, R., & Harrison , T. (2001). *An introduction to Supply chain management*. Inglaterra: Penn Staty University.
- Limay Valencia, J. L., & Ortiz Silva Segundo, S. (2013). *Mejora De La Cadena De Suministro De La Empresa Motored S.A. – Cajamarca Para Reducir Costos Logísticos*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Marco, A., & Crespo, A. (2011). *Guía de diseño de proyectos socialescomunitarios bajo el enfoque del marco lógico*. Caracas.
- Mendoza Mendoza, A. A., Fontalvo Herrera, T. J., & Visbal Cadavid, D. A. (2014). *Optimización Multiobjetivo En Una Cadena De Suministro*. Colombia: Revista Ciencias Estratégicas .
- Núñez Pacheco, M. (2013). *Los conceptos jurídicos indeterminados*:. Quito, Ecuador: Corporación Editora Nacional.
- Vallet Bellmunt, T. (2010). *Las relaciones en la cadena de suministro no son tan peligrosas*. España: Universia Business Review .

Young, R., & Esqueda, P. (2005). *Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de América Latina*. Colombia: Academia. Revista Latinoamericana de Administración.

Zayas Agüero, P. M., & Báez Santana, R. A. (2016). *Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista*. Cuba: Ciencias Holguín.