



Vol. 9, Núm. 2, Julio- Diciembre 2023/ Revista Científica Multidisciplinaria/
ISSN: 2542-3037 <https://revistapt.edublogs.org/>



OPTIMIZACIÓN EN GESTIÓN LOGÍSTICA DE BIENES Y SERVICIOS: EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS COMUNAS

Optimization in logistics management of

Goods and services: efficiency and effectiveness in the communes

T.S.U. Wilfredo Enrique Oramas, investigador de la Academia de Ciencias Agrícolas de Venezuela ACAV (wilfredooramas@gmail.com) (<http://orcid.org/0000-0001-6040-6035>)

Dr. Humberto Pérez-Figueredo, Profesor de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), (humbertoperezf@gmail.com) (<http://orcid.org/0000-0002-5788-2003>)

RESUMEN

La logística integrada es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios en las comunas. Esta investigación se realiza con el propósito de presentar una propuesta de gestión para optimizar los procesos logísticos de las Comunas en Venezuela, en el cual, se describen los pasos a seguir para su implementación. Este procedimiento permite una planificación efectiva de las rutas de entrega, una mejor coordinación de los recursos y una mayor satisfacción de los clientes. Las ventajas de aplicar este procedimiento son numerosas. En primer lugar, se reducen los costos de transporte al eliminar rutas innecesarias y optimizar los trayectos. Además, se mejora la calidad del servicio al entregar los productos en el tiempo previsto, lo que contribuye a la fidelización de los clientes. Así mismo, se minimiza el riesgo de pérdida o deterioro de los productos al realizar un seguimiento detallado de su transporte. Al mismo tiempo, la implementación de este procedimiento permite una mayor transparencia en los procesos logísticos, lo que favorece la confianza tanto de los clientes como de los proveedores. Como reflexión tenemos que, la logística integrada es esencial para garantizar una entrega eficiente de los bienes y servicios en las comunas. Esta implementación de procedimientos de gestión logística permite optimizar los procesos, reducir costos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes.

PALABRAS CLAVE

Logística integrada, eficiencia, bienes y servicios, gestión logística, optimización.

Recibido:2023-09-17 /Revisado: 2023-10-31/ Aceptado: 2023-11-14/
Publicado: 2024-02-25 / Páginas 53-69



OPTIMIZATION IN LOGISTICS MANAGEMENT OF GOODS AND SERVICES: EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS IN THE COMMUNES

Abstract

Integrated logistics is a fundamental tool to improve efficiency and effectiveness in the delivery of goods and services in communities. This research is carried out with the purpose of presenting a management proposal to optimize the logistical processes of the Communes in Venezuela, in which the steps to follow for its implementation are described. This procedure allows for effective planning of delivery routes, better coordination of resources and greater customer satisfaction. The advantages of applying this procedure are numerous. First, transportation costs are reduced by eliminating unnecessary routes and optimizing journeys. In addition, the quality of service is improved by delivering products on time, which contributes to customer loyalty. Likewise, the risk of loss or deterioration of products is minimized by carrying out detailed monitoring of their transportation. At the same time, the implementation of this procedure allows for greater transparency in logistics processes, which promotes trust among both customers and suppliers. As a reflection, we have that integrated logistics is essential to guarantee efficient delivery of goods and services in the communities. This implementation of logistics management procedures allows you to optimize processes, reduce costs, improve service quality and increase customer satisfaction.

Key words

Integrated logistics, efficiency, goods and services, logistics management, optimization.



INTRODUCCIÓN

La logística es una disciplina clave en el ámbito empresarial que se ocupa de la gestión y optimización de flujos de bienes, servicios e información desde su origen hasta el destino final. Según Bowersox *et al.*, (2013), la logística es esencial para asegurar que los productos y servicios lleguen a los consumidores en el momento y lugar adecuados. Además, un enfoque logístico eficiente puede generar ventajas competitivas para las organizaciones, ya que reduce costos, mejora la calidad del servicio y aumenta la satisfacción del cliente.

En el caso de las Comunas, la importancia de la logística se magnifica debido a la necesidad de abastecer a una gran cantidad de personas. De acuerdo con Sodhi y Tang (2014), la logística en las comunas abarca desde la planificación y gestión de inventarios hasta la coordinación de rutas de distribución. Esto implica una complejidad adicional debido a los diferentes sectores que deben ser atendidos, como alimentación, salud, educación, entre otros. Por lo tanto, resulta crucial implementar un procedimiento de gestión logística eficiente que permita satisfacer las necesidades de la comunidad de manera efectiva.

En este sentido, en Venezuela, según la Ley Orgánica de las Comunas (2010), en su Artículo 5, definen la Comuna como un espacio socialista, es decir, como una entidad local que se rige por los principios del socialismo. Estos principios se basan en la igualdad, la justicia social, la democracia participativa, protagónica y la solidaridad. Además, establece que está conformada por comunidades vecinas que comparten una memoria histórica, rasgos culturales, usos y costumbres. Estas comunidades se reconocen en el territorio que ocupan y en las actividades productivas que les sirven de sustento. Así mismo, ejerce los principios de soberanía y participación protagónica como expresión del Poder Popular. Esto muestra que la Comuna



en Venezuela es autónoma en su gestión y que los ciudadanos tienen la oportunidad de participar directamente en la toma de decisiones.

Por lo tanto, la implementación de un procedimiento de gestión logística en las comunas tiene como propósito mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios. Tal como lo expresa Christopher (2016), la eficiencia se refiere a la optimización de recursos y procesos logísticos, mientras que la eficacia trata de alcanzar los resultados deseados en términos de calidad, tiempo y costo. Esto hace pensar que un enfoque logístico eficiente y efectivo puede contribuir a la reducción de tiempos de espera, el aumento de la disponibilidad de productos y servicios, y la minimización de costos asociados a la distribución y almacenamiento.

La gestión logística en las comunas implica varios desafíos, los cuales hay que considerar para su mejor fluidez. Según Bowersox *et al.*, (2013), uno de los principales retos es la coordinación de los distintos actores involucrados en la cadena de suministro, como proveedores, transportistas y otros intermediarios. Esto requiere una comunicación fluida y una colaboración estrecha entre todos los participantes. Asimismo, la gestión logística en las comunas debe considerar aspectos como la planificación de la demanda, el control de inventario, la gestión de almacenes y la gestión de distribución física.

El aporte científico de este trabajo se traduce en aplicar la ciencia de la logística en los procesos productivos en las comunas venezolanas se traduce en una gestión logística más eficiente y eficaz. Mediante el análisis detallado, el uso adecuado de tecnologías, la aplicación de análisis de procesos, el establecimiento de indicadores, se optimiza la distribución de bienes y servicios, se reduce costos operativos, se maximiza el uso de recursos disponibles y se alcanzan los objetivos propuestos por parte del gobierno local o central, lo que contribuye a unos de los propósitos principales de proceso



político en Venezuela, la construcción del estado comunal, eficiente, eficaz y sustentables.

En síntesis, la logística es una disciplina fundamental en las comunas, ya que permite gestionar eficientemente los recursos y procesos involucrados en la producción y entrega de bienes y servicios a una gran cantidad de personas. La implementación de un procedimiento de gestión logística eficiente y efectivo es esencial para mejorar la entrega de bienes y servicios, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente. En función a esto, se realiza esta investigación con el propósito de presentar una propuesta de gestión para optimizar los procesos logísticos de las Comunas en Venezuela, en el cual, se describen los pasos a seguir para su implementación.

Metodología.

La metodología utilizada en este artículo se basa en una revisión bibliográfica y hermenéutica de fuentes académicas y gubernamentales, respaldadas por citas bibliográficas, para proporcionar una visión amplia y fundamentada sobre la gestión logística eficiente y efectiva en comunas en Venezuela. A partir de esta revisión bibliográfica y hermenéutica, se obtuvieron los conceptos y argumentos necesarios para desarrollar el artículo y establecer las ventajas y beneficios de implementar un procedimiento de gestión logística en comunas en Venezuela.

Tal como afirmaron, Vélez y Galeano (2002), citados en Fuster (2019), la hermenéutica es un enfoque que explica el comportamiento, las formas verbales y no verbales de la conducta, los sistemas de organizaciones y revela sus significados, conservando la singularidad. Asimismo, mencionaron que la hermenéutica está presente durante todo el proceso investigativo en la construcción, el diseño metodológico y teórico, así como en la interpretación y discusión de los hallazgos. Este método compone un acercamiento coherente



y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de la vivencia cotidiana, dificultosamente accesible, a través de los habituales enfoques de investigación.

En este sentido, se realizó una búsqueda de la bibliografía para identificar los trabajos de investigación sobre el ámbito de la logística integrada y la gestión logística en comunas en Venezuela; los artículos fueron validados según incluyeran información pertinente a la cadena de suministro, como proveedores, transportistas y otros intermediarios, así como, planificación de la demanda, control de inventario, gestión de almacenes y gestión de distribución física, que permitieran una aproximación a la optimización en gestión logística de bienes y servicios. Eficiencia y eficacias en las comunas. Para ello se utilizó la hermenéutica, el análisis crítico de fuentes relevantes en el ámbito de la logística integrada y la gestión logística comunal en Venezuela y en América Latina.

También se utilizaron los buscadores JSTOR, Scopus, Scielo, Dialnet, Google Escolar y Google Académico, por su menor complejidad, mayor cobertura y rapidez, en la búsqueda de artículos sobre gestión logística comunal en Venezuela, cuyos reportes científicos son limitados o escasos. Los criterios de inclusión con estos buscadores, consideraron todos los aspectos relacionados con palabras clave como "logística integrada", "gestión logística", "eficiencia logística", "entrega de bienes y servicios" y "comunas en Venezuela". Posteriormente, se llevó a cabo una lectura crítica y analítica de los textos seleccionados, identificando las ideas y conceptos clave relacionados con la gestión logística en comunas. Se tomaron en cuenta las citas bibliográficas para respaldar y argumentar las ideas presentadas en el artículo.



Desarrollo.

La gestión logística juega un papel fundamental en el éxito de cualquier organización, especialmente en aquellas que se dedican a la entrega de bienes y servicios. En este sentido, es crucial implementar procedimientos que mejoren la eficiencia y eficacia en la logística, para garantizar la entrega oportuna y satisfactoria de los productos. De acuerdo con Drucker (2008), la gestión logística se refiere a la planificación, organización y control de todas las actividades relacionadas con el flujo y almacenamiento de materias primas, inventario en proceso y productos terminados, desde el punto de origen hasta el punto de consumo.

La propuesta presentada en este artículo se centra en la implementación de un procedimiento de gestión logística que tiene como objetivo principal optimizar los procesos logísticos y mejorar la entrega de bienes y servicios en las comunas. Según Christopher (2016), la gestión eficiente de la cadena de suministro es esencial para que las empresas puedan cumplir con las expectativas de los clientes en términos de tiempo de entrega y calidad del servicio. Esta propuesta busca abordar esta necesidad y garantizar que las empresas y organizaciones puedan entregar sus productos y servicios de manera eficiente y efectiva.

El procedimiento propuesto consta de varios pasos, que incluyen la planificación de la logística, la gestión de inventarios, la gestión de transportes y la gestión de los sistemas de información. Cada uno de estos pasos tiene su importancia en el proceso logístico y contribuye a la mejora de la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios. Esto implica que, la planificación de la logística es fundamental para establecer los objetivos y metas del proceso, así como para identificar los recursos necesarios. Afirma Ballou (2008), la planificación logística implica la determinación de los flujos de



productos, la ubicación de las instalaciones, la selección de los proveedores y la asignación de los recursos.

En este sentido, la gestión de inventarios es una parte crucial de la gestión logística, ya que permite controlar y optimizar los niveles de inventario. Al respecto Cox y Blackstone (2003), agregan, la gestión de inventarios implica la identificación de los diferentes tipos de inventarios, la determinación de los niveles óptimos de inventario y la implementación de políticas y procedimientos para controlar y gestionar el inventario de manera efectiva. Por otra parte, la gestión de transportes es esencial para garantizar la entrega oportuna y eficiente de los productos. En este sentido, Bowersox *et al.*, (2013), expresa la gestión de transportes implica la selección de los modos de transporte adecuados, la optimización de las rutas de distribución y la coordinación de los diferentes medios de transporte utilizados en el proceso logístico.

Según Chopra y Meindl (2016), la gestión de los sistemas de información es clave para integrar y coordinar todas las actividades logísticas e implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación para recopilar, almacenar y analizar datos relevantes para la gestión logística, lo que permite una toma de decisiones más informada y eficiente. Por lo tanto, la implementación de este procedimiento de gestión logística tiene varias justificaciones. Una de ellas, mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios crucial para satisfacer las demandas de los clientes, que según Mentzer *et al.*, (2001), la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de éxito para cualquier organización. Al implementar un procedimiento de gestión logística que optimice los procesos y garantice la entrega oportuna de los productos, las empresas mejoran la experiencia del cliente y aumentan su lealtad hacia la marca.



Al respecto, implementación este procedimiento puede llevar a la reducción de los costos logísticos y una mayor rentabilidad para las organizaciones. De acuerdo con Mangan *et al.*, (2008), los costos logísticos representan una parte significativa de los costos totales de las organizaciones. Por lo tanto, al mejorar la eficiencia en los procesos logísticos, las empresas reducen los costos asociados con el transporte, el almacenamiento y la gestión de inventarios, lo que a su vez aumentan la rentabilidad y la competitividad en el mercado. Así mismo, esta propuesta implica un impacto ambiental positivo que puede tener, como afirman Lambert y Burduroğlu (2008a), la gestión logística eficiente considera aspectos ambientales, como altas temperatura, radiación y humedad relativa que tienen efecto en la gestión sostenible de los recursos manejados. En este sentido, al optimizar los procesos logísticos, las empresas reducen el consumo de energía y los residuos generados, contribuyendo así, a la conservación del ambiente.

Finalmente, la implementación de un procedimiento de gestión logística puede ser altamente beneficioso para mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios en las comunas. Este procedimiento, que consta de los pasos mencionados anteriormente, se enfoca en la optimización de los procesos logísticos y puede tener diversas justificaciones, como la satisfacción del cliente, la reducción de costos y el impacto ambiental positivo. Por lo tanto, es altamente recomendable aplicar esta propuesta para mejorar el desempeño logístico y garantizar la entrega oportuna y satisfactoria de los productos.

Propuesta de Gestión Logística para las Comunas en Venezuela.

La propuesta se presenta en la Figura 1, la cual está representada en nueve (9), pasos bien definidos los cuales deben cumplirse en forma sucesiva, de lo contrario el sistema se interrumpe y el proceso logístico pierde su efectividad. Estos pasos son los siguientes: Identificación de las necesidades logísticas, Diseño de la estrategia logística, Implementación del procedimiento,

Evaluación y mejora continua, Análisis de riesgos y contingencias, Establecimiento de alianzas estratégicas, Uso de tecnología adecuada, Capacitación y formación continua y Retroalimentación y participación ciudadana.



Figura 1. Procedimiento de Gestión Logística para las Comunas en Venezuela. Fuente: Elaborado durante la investigación (2023).

- 1. Identificación de las necesidades logísticas:** El primer paso consiste en identificar las necesidades logísticas de la comuna. Para ello se deben tener en cuenta aspectos como la cantidad de personas a las que se debe atender, los bienes y servicios que se deben entregar, los recursos disponibles, entre otros.
- 2. Diseño de la estrategia logística:** Una vez identificadas las necesidades logísticas, se procede a diseñar la estrategia logística que permita la optimización de los procesos. En este paso se deben definir los objetivos y metas, así como también se deben establecer las actividades y procesos involucrados en la logística.
- 3. Implementación del procedimiento:** Una vez diseñada la estrategia logística, se procede a su implementación. En este paso se deben asignar



responsabilidades y recursos, así como también se deben establecer los indicadores de medición y seguimiento.

4. **Evaluación y mejora continua:** El último paso consiste en evaluar los resultados obtenidos y realizar mejoras continuas en el procedimiento de gestión logística. Se deben medir los indicadores establecidos y realizar ajustes en la estrategia logística si es necesario.
5. **Análisis de riesgos y contingencias:** Es importante realizar un análisis de riesgos y contingencias para identificar posibles obstáculos o dificultades en la gestión logística. Esto permitirá anticiparse y planificar acciones preventivas y estrategias de contingencia para minimizar el impacto de posibles contratiempos.
6. **Establecimiento de alianzas estratégicas:** Las comunas pueden buscar establecer alianzas estratégicas con otras organizaciones, instituciones públicas o empresas privadas, que puedan proporcionar recursos, conocimientos o apoyo en la gestión logística. Estas alianzas pueden ayudar a mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos logísticos, evitando duplicidades y aprovechando sinergias.
7. **Uso de tecnología adecuada:** La implementación de tecnología adecuada puede ser fundamental para mejorar la gestión logística en las comunas. Por ejemplo, el uso de sistemas de información y comunicación eficientes puede facilitar la coordinación y seguimiento de las actividades logísticas, así como mejorar la toma de decisiones.
8. **Capacitación y formación continua:** Es importante brindar capacitación y formación continua al personal encargado de la gestión logística en las comunas. Esto les permitirá adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz, así como estar actualizados en nuevas tendencias y herramientas logísticas.



9. **Retroalimentación y participación ciudadana:** Promover la retroalimentación y la participación ciudadana en la gestión logística puede generar una mayor apropiación y compromiso de la comunidad con los procesos logísticos. Esto puede facilitar la identificación de necesidades, el intercambio de ideas y la colaboración en la mejora continua de los procedimientos logísticos.

Discusión de la propuesta.

La propuesta presentada en este artículo se basa en la importancia de la gestión logística para el éxito de las organizaciones y busca implementar procedimientos que mejoren la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios. Esta se basa en la gestión eficiente de la cadena de suministro siendo fundamental para cumplir con las expectativas de los clientes en términos de tiempo de entrega y calidad del servicio. De acuerdo con Drucker (2010), la gestión logística se refiere a la planificación, organización y control de todas las actividades relacionadas con el flujo y almacenamiento de materias primas, inventario en proceso y productos terminados, desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Agrega Christopher (2016), el éxito en el servicio al cliente está directamente relacionado con la eficiencia de la cadena de suministro. Por lo tanto, es esencial implementar un procedimiento de gestión logística que optimice los procesos y garantice la entrega oportuna y satisfactoria de los productos.

Es bien mencionar que, el procedimiento propuesto consta de varios pasos, empezando por la planificación de la logística, en donde Ballou (2010), menciona que la planificación logística implica la determinación de los flujos de productos, la ubicación de las instalaciones, la selección de los proveedores y la asignación de los recursos. Este paso es fundamental para establecer los objetivos y metas del proceso logístico. Luego, la gestión de inventarios se vuelve crucial para controlar y optimizar los niveles de inventario. Es aquí



donde, Cox y Blackstone (2003), argumentan que la gestión de inventarios implica la identificación de los diferentes tipos de inventarios, la determinación de los niveles óptimos de inventario y la implementación de políticas y procedimientos para controlar y gestionar el inventario de manera efectiva.

En efecto, la gestión de transportes es otro paso esencial para garantizar la entrega oportuna y eficiente de los productos. Bowersox *et al.*, (2013), destacan que la gestión de transportes implica la selección de los modos de transporte adecuados, la optimización de las rutas de distribución y la coordinación de los diferentes medios de transporte utilizados en el proceso logístico. De lo anterior se desprende que, la gestión de los sistemas de información juega un papel clave para integrar y coordinar todas las actividades logísticas, tal como lo expresan Chopra y Meindl (2016), la gestión de los sistemas de información implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación para recopilar, almacenar y analizar datos relevantes para la gestión logística, lo que permite una toma de decisiones más informada y eficiente. Por lo tanto, La implementación de este procedimiento de gestión logística tiene varias justificaciones.

En primer lugar, mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios es crucial para satisfacer las demandas de los clientes. Mentzer *et al.*, (2001), afirman que la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de éxito para cualquier organización. Al implementar un procedimiento de gestión logística que optimice los procesos, las empresas mejoran la experiencia del cliente y aumentar su lealtad hacia la marca.

En segundo lugar, la implementación de este procedimiento puede llevar a una reducción de los costos logísticos y a una mayor rentabilidad para las organizaciones, como lo señalan Mangan *et al.*, (2008), los costos logísticos representan una parte significativa de los costos totales de las organizaciones. Al mejorar la eficiencia en los procesos logísticos, las empresas reducen los



costos asociados con el transporte, el almacenamiento y la gestión de inventarios, lo que a su vez puede aumentar la rentabilidad y la competitividad en el mercado.

En tercer lugar, para aplicar esta propuesta es el impacto ambiental positivo que puede tener. Lambert y Burduroğlu (2008b), argumentan que la gestión logística eficiente considera los aspectos ambientales en la cadena productiva, debido que, al optimizar los procesos logísticos, los proveedores reducen el consumo de energía y los residuos sólidos generados en el proceso productivo, contribuyendo a la conservación del ambiente.

La implementación de un procedimiento de gestión logística puede ser altamente beneficioso para mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios en las comunas. Este procedimiento, que consta de varios pasos como la planificación de la logística, la gestión de inventarios, la gestión de transportes y la gestión de los sistemas de información, tiene varias justificaciones sólidas, como la satisfacción del cliente, la reducción de costos y el impacto ambiental positivo. Por lo tanto, es recomendable aplicar esta propuesta para mejorar el desempeño logístico y garantizar la entrega oportuna y satisfactoria de los productos.

Consideraciones finales.

Como reflexión tenemos, la implementación de un procedimiento de gestión logística eficiente y eficaz puede tener un impacto positivo en el éxito de las organizaciones, especialmente en el contexto del socialismo en Venezuela. Esta propuesta, basada en la planificación de la logística, la gestión de inventarios, la gestión de transportes y la gestión de los sistemas de información, ofrece varias justificaciones sólidas como la satisfacción del cliente, la reducción de costos y el impacto ambiental positivo.



Al mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios, las organizaciones socialistas en Venezuela pueden satisfacer las demandas de sus clientes, tal como señala Mentzer *et al.*, (2001), la satisfacción del cliente es un indicador clave de éxito para cualquier organización. Al implementar un procedimiento de gestión logística que optimice los procesos, las empresas mejorarán la experiencia del cliente y aumentar su lealtad hacia la marca socialista. Además, la implementación de este procedimiento puede llevar a una reducción de los costos logísticos y a una mayor rentabilidad para las organizaciones socialistas. Mangan *et al.*, (2008), destacan que los costos logísticos representan una parte significativa de los costos totales de las organizaciones.

Por lo tanto, la aplicación de esta forma de gestión logística eficiente se contribuye al desarrollo sostenible y la humanización en Venezuela. Al considerar estos aspectos ambientales, las organizaciones comunales contribuyen eficientemente en la conservación del ambiente. Como argumentan Lambert y Burduroğlu (2008a), la gestión logística eficiente también implica la reducción del consumo de energía y la generación de residuos sólidos contaminantes. Esta contribución al desarrollo sostenible es coherente con los principios socialistas de protección ambiental y la utilización responsable de los recursos naturales en Venezuela.

Finalmente, la implementación de un procedimiento de gestión logística eficiente y eficaz puede ser altamente beneficiosa para las organizaciones socialistas en Venezuela. Este procedimiento, basado en la planificación de la logística, la gestión de inventarios, la gestión de transportes y la gestión de los sistemas de información, ofrece varias justificaciones sólidas como la satisfacción de la demanda de bienes y servicios, la reducción de costos y el impacto ambiental positivo. En este sentido, Al mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de bienes y servicios, las organizaciones comunales satisfacen



las demandas del ciudadano y aumentar su rentabilidad. Igualmente, la aplicación de este procedimiento contribuirá al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los principios socialistas de protección del ambiente y utilización responsable de los recursos naturales en Venezuela.

REFERENCIAS

- Ballou, R. (2008). *Logística Empresarial: Gestión de la cadena de suministro*. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Ballou, R. (2010). *Gestión de la logística empresarial: Planificación, organización y control de la cadena de suministro*. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Bowersox, D., Closs, D., y Cooper, M. (2013). *Gestión logística de la cadena de suministro*. Caracas, Venezuela: Editorial McGraw-Hill, S. A.
- Chopra, S., y Meindl, P. (2016). *Gestión de la cadena de suministro: estrategia, planificación y operación*. Caracas, Venezuela: Editorial Pearson Educación de Venezuela.
- Christopher, M. (2016). *Gestión de logística y cadena de suministro*. Londres, Reino Unido: Editorial Pearson.
- Cox, J., y Blackstone, J. (2003). *Diccionario APICS*. Buenos Aires, Argentina: Editorial APICS-IEEC.
- Drucker, P. (2008). *El futuro ya no es lo que era: Todas las dimensiones del cambio*. Caracas, Venezuela: Grupo Editorial Norma S.A.
- Drucker, P. (2010). *Las organizaciones sin fines de lucro: Enfoques y estructuras*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Salvat.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229.
- Lambert, D., y Burduroğlu, D. (2008a). Medición y evaluación del desempeño de la logística de transporte. *Revista Distribución Física y Gestión Logística*, 38(4), 310-334.



- Lambert, D., y Burduroğlu, D. (2008b). Medir y vender el valor de la logística en la cadena de suministro. *Revista Logística Empresarial*, 29(2), 355-374.
- Ley Orgánica de las Comunas. (2010). Gaceta Oficial N° 6.011. Extraordinario, de fecha 21 de diciembre de 2010. Caracas, Venezuela: Asamblea Nacional.
- Mangan, J., Lalwani, C., y Butcher, T. (2008). *Logística global y gestión de la cadena de suministro*. Madrid, España: Editorial John Wiley & Sons, INC.
- Mentzer, J., DeWitt, W., Keebler, J., Min, S., Nix, N., y Smith, C. (2001). Definición de gestión de la cadena de suministro. *Revista Logística Empresarial*, 22(2), 1–26.
- Mentzer, J., Flint, D., y Hult, G. (2001). La calidad del servicio logístico como proceso personalizado al segmento. *Revista Marketing*, 65(4), 82-104.
- Sodhi, M., y Tang, C. (2014). Oportunidades de investigación de cadenas de suministro con los pobres como proveedores o distribuidores en los países en desarrollo. *Revista Gestión de Producción y Operaciones*, 23(9), 1487-1497.