



Caracterización de la logística comercial y su evolución

Marcelo Javier Mancheno Saá¹, Jenny Margoth Gamboa Salinas², Raúl Francisco

Villalba Miranda³, Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha⁴

1Universidad Técnica de Ambato, mj.mancheno@uta.edu.ec

2 Universidad Técnica de Ambato, jgamboa12@yahoo.com

3 Universidad Técnica de Ambato, raulvillalba@uta.edu.ec

4 Universidad Técnica de Ambato, jacquelinedhurtado@uta.edu.ec

Resumen

La presente investigación nace de varias necesidades específicas dispersas en el campo, tiene como objetivo explicar y revisar las principales tendencias que engloban a los temas específicos alrededor de la logística comercial, para ello se han revisado documentos de carácter científico, considerando los pensamientos más sobresalientes con respecto a esta ciencia. El análisis descriptivo tiene una secuencia de estudio, dada por:

- a) Secuencia de Evolución
- b) La caracterización
- c) Posibles referencias descriptivas contemporáneas.

Se resalta la caracterización de la logística entendiendo que el término considera varios ámbitos complementarios a lo largo del tiempo, con el fin de abarcar cada punto significativo de la misma.

Palabras claves: Caracterización de la Logística, Logística comercial, Logística, Factores logísticos



Characterization of commercial logistics and its evolution

Abstract

This research is born of several specific needs scattered in the field, aims to explain and review the main trends that encompass the main issues around the commercial logistics, for this have been reviewed documents of a scientific nature, considering the most outstanding thoughts with regarding this science. The descriptive analysis has a sequence of study, given by:

- a) Sequence of Evolution
- b) The characterization
- c) Possible contemporary descriptive references.

The characterization of logistics is highlighted, understanding that the term considers several complementary areas over time, in order to cover each significant point of the same.

Keywords: Characterization of Logistics, Logistics, Logistics, Logistics factors



INTRODUCCIÓN

El término “logística” es un término de naturaleza clásica, que en sus inicios era considerada como una actividad operativa, muy perteneciente a una rutina comercial, este término que nació en la antigua Grecia, con una naturaleza generalista con el fin de indicar de forma simplificada, a través de una palabra, los movimientos y estrategias de avance militar, sin mayor diferenciación ni en el ámbito militar, ni en el ámbito comercial. (Betancour, 2012) , sin embargo, a lo largo de la historia el término ha estado presente, para construir grandes monumentos o para poder avanzar en la conquista de territorios aledaños autóctonos a civilizaciones que prácticamente nacieron en los mismos. (Fernandez , 1996)

Posteriormente en el arte de la guerra mencionado por sun tzu se referencia a la logística como una de las características fundamentales de la misma, representando un sexto factor de la caracterización del éxito bélico de la época. (Pérez, 1990) . En la modernidad sería referenciado con el término de mercado equiparando los avances a nivel bidireccional, por un lado, las estrategias defensivas o de atrincheramiento y por otro las estrategias de avance denominadas FA, el campo a conquistar se compara con el mercado, referenciando suministros, abastecimiento, y movimiento de cada una de las fichas de lo que en la antigüedad se denominó arte militar. (Rodriguez, Gómez , & Rojas, 2010)

La logística comercial incluso hoy en día es parte de la logística militar, que comprende referencia y trata los procesos relacionados a las operaciones más trascendentales. (Tejero, 2007). El término en la época contemporánea hace referencia a varios métodos, técnicas y hasta procedimientos que intentan dar respuesta a problemas relacionados con inputs o a su vez materia prima o insumos de la misma, las actividades principales y de apoyo son desarrolladas internamente y externamente del entorno empresarial, por esto se debe mantener una posición competitiva como flexible a los cambios, como un mecanismo de defensa y desarrollo empresarial, teniendo lo que afirma (Manotas & Gómez Vizcaíno, 2010). Para (Ocampo Vélez, 2009), la cadena de logística integral se refiere al análisis interno de la gestión sincronizada de cada uno de los elementos de la cadena de valor: planeación, abastecimiento, producción, entrega y gestión de recursos.

Otro término que con el tiempo identifica al término logístico es el de transporte que unido a varios otros términos tratan de obtener una optimización económica. Si se considera varias corrientes y autores representativos dentro del campo se puede inferir algunos pensamientos , considerando que las actividades que forman parte de la logística, varían dependiendo del giro operativo de cada empresa, sin embargo de forma genérica según (Ballou R. H., 2004):



La secuencia Evolutiva de la logística se puede resumir de la siguiente manera:

Evolución Histórica de la Logística		
FEC HA	ACONTECIMIENTO	IMPORTANCIA
1901	Crowell, J. F. (1901). Report of the industrial commission on the distribution of farm products (Vol. 6). US Government Printing Office.	Primer texto que hace referencia a una distribución
1922	Clark, F. E. (1922). Principles of marketing. Macmillan Co..	Se define por primera vez al marketing haciendo referencia a la distribución física.
1927	Borsodi, R. (1927). The distribution age. D. Appleton and Company.	Primera referencia al concepto de logística moderna
1954	Converse, P. D. (1954). The other half of marketing. In Proceedings of the Twenty-Sixth Boston Conference on Distribution (pp. 22-25). Boston, MA: Harper and Brothers Publishers.	Se define a la distribución como variable específica del marketing
1961	Transportation Journal	Nace la primera revista especializada en transporte
1963	NCPDM	Nace la primera institución en estudio, desarrollo y difusión de logística
1964	Heskett, J. L., Ivie, R. M., & Glaskowsky, N. A. (1964). Business logistics. Ronald Press Company.	Primer libro especializado en logística
1969	Bowersox, D. J. (1969). Physical distribution development, current status, and potential. The Journal of Marketing, 63-70.	Referencia a la logística integrada posteriormente llamada holística
1974	Bowersox, D. J. (1974). Logistical management. Macmillan.	Indica la logística en empresas diferenciadas y diversificadas
1980	Instituto Catalá de Logística UCIL	Instituto empresarial dedicado a la investigación y al estudio de la Logística



1984	Nace la Asociación Europea de Logística		Nace con 30 miembros
1985	Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). How information gives you competitive advantage.		Se introduce por primera vez la cadena de valor y se lo relaciona con el término logístico
1986	Council Logistics Management, CLM.	Pina, J. A. L. (2005). CLM-1 y RM-1: dos programas para el análisis de tests psicométricos. <i>Psicothema</i> , 17(3), 536-537.	Logística es el proceso de planificar, llevar a cabo y controlar, de una forma eficiente el flujo de materias primas, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo
1993	Centro Español de Logística, CEL	de Logística, C. E. (1993). Diccionario de términos y definiciones logísticas.	Logística es una actividad que incluye dos funciones básicas: la gestión de los materiales, encargada de los flujos materiales en el aprovisionamiento de las materias primas y componentes en las operaciones de fabricación, hasta el envase del producto terminado
1998	Sahid C.	SAHID, F. E. C. (1998). Logística Pura:... más allá de un proceso logístico. Ediciones Macondo. Santafe de Bogotá.	Una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar y cohesionar todos los procesos internos y externos de una organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, para hacerla viable y más competitiva, y en últimas satisfacer las necesidades del consumidor.
1998	Council of Logistics	Lambert, D. M., Stock, J. R., & Ellram, L. M. (1998). <i>Fundamentals of</i>	Logística es aquella parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo y



	Managem ent, CLM	logistics management. McGraw-Hill/Irwin.	almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información, desde el punto de origen al punto de consumo, para satisfacer los requerimientos del cliente
1999	Ronald H. Ballou	Ballou, R. H. (1999). Business Logistics Management: Planning, Organizing and Controlling the Supply Chain. Instructor's Manual. Prentice Hall.	Es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo
2000	Julio Anaya	Julio Juan Anaya Tejero, S. P. (2000). INNOVACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS BS.	El control del flujo de materiales desde la fuente de aprovisionamiento hasta situar el producto en el punto de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente
2002	Charles Lamb, Joseph Hair y Carl McDaniel	Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). Marketing, Sexta Edición, de. International Thomson Editores SA.	El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo
2003	R. Cespón Castro, M. Auxiliador a.	Cespón Castro, R., & Auxiliadora, M. (2003). Administración de la cadena de suministros. Manual para estudiantes de la especialidad de Ingeniería Industrial. Universidad Tecnológica Centroamericana de	El proceso de gestionar los flujos material e informativo de materias primas, inventario en proceso, productos acabados, servicios y residuales desde el suministrador hasta el cliente, transitando por las etapas de gestión de los aprovisionamientos, producción, distribución física y de los residuales



		Honduras. UNITEC. Tegucigalpa.	
2004	Enrique B. Franklin	Enrique, F. (2004). Organización de empresas. McGraw Hill.	El movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado
2004	Rodrigo López Fernandez	Fernández, R. L. (2004). Logística comercial: gestión comercial y marketing. Thomson.	La logística comercial comprende el estudio de todo lo relativo al transporte o distribución física del producto, desde el productor de materias primas hasta el fabricante y desde el fabricante hasta el consumidor final. La determinación del tamaño y la ubicación de los almacenes, la selección de los procedimientos de envase y embalaje, el establecimiento de los niveles del stock de seguridad de los distintos productos en los diferentes almacenes, y la elección de medios y fijación de condiciones para el transporte del producto son algunos de los problemas a los que tiene que dar respuesta la logística comercial.
2008	Asociación Francesa de Logística ASLOG.	Servera-Francés, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20(38).	Logística es el conjunto de actividades que tienen por objeto colocar al mínimo coste una cantidad determinada de producto en el lugar y momento que es demandada
2010	Council of Supply Chain of Manageme	Southern, R. N. (2011). Historical perspective of the logistics and supply chain management	(Hasta el 2005 conocido como Council of Logistics Management, CLM). La Logística es aquella parte de la gestión de la Cadena de Suministro que



nt Professiona ls, CSCMP	discipline. Transportation Journal, 50(1), 53-64.	planifica, implementa y controla el flujo -hacia atrás y adelante- y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores
--------------------------------	--	---

Al hacer el análisis descriptivo del término se referencia que la estructura puede estar determinada por los siguientes términos: Demanda, pedidos, clientes, proveedores, recepción, almacenaje, embalaje, transporte, layout y organización.

MÉTODOS

Se procede a realizar una revisión exhaustiva en la base de datos perteneciente a Google Scholar, los resultados serán considerados tanto en español, como en Inglés. Las key words de búsqueda resultan ser los pilares fundamentales de la caracterización: Demanda, pedidos, proveedores, recepción, almacenaje, transporte, layout, y organización empresarial, así mismo se considera los equivalentes en inglés: Demand, orders, suppliers, reception, storage, transport, layout, and business organization. La referencia que se tiene referenciada a través del software especializado en el periodo desde 1953 para el idioma inglés, y 1978 para el idioma español, los resultados están establecidos con 980 referencias para el primero y 999 para el segundo

Las métricas representan la forma más objetiva de referenciar el entorno de la investigación, en la presente caracterización los gráficos resultantes y las métricas representan el entorno relacional de la logística. El gráfico muestra la tendencia evolutiva en el tiempo.



Metrics

Publication years:	1953-2018
Citation years:	65 (1953-2018)
Papers:	980
Citations:	141646
Cites/year:	2179.17
Cites/paper:	144.54
Cites/author:	113524.07
Papers/author:	644.74
Authors/paper:	2.10
h-index:	125
g-index:	374
hI,norm:	109
hI,annual:	1.68
*Count:	153

Metrics

Publication years:	1978-2018
Citation years:	40 (1978-2018)
Papers:	999
Citations:	1209
Cites/year:	30.23
Cites/paper:	1.21
Cites/author:	1050.15
Papers/author:	718.02
Authors/paper:	1.73
h-index:	19
g-index:	33
hI,norm:	18
hI,annual:	0.45
*Count:	2

Las citas en el idioma español mostrando la representatividad de la investigación ascienden a una frecuencia absoluta de 1209 mientras que para el idioma inglés asciende a 141.646, estableciendo la brecha de representatividad en la investigación contemporánea en el campo específico de acuerdo al idioma.





RESULTADOS

Los resultados de la investigación presentan una caracterización diversificada a través de sus pensamientos relacionales, teniendo las siguientes categorías y su respectivo desarrollo:

DEMANDA

Para (Becker, 1987), el término demanda es un término de naturaleza clásica que con el tiempo se ha hecho de un uso contemporáneo- común, sin embargo en sus principios este primero fue formalizado, analizado y extendido por Alfred Marshall, a quien posteriormente se sumaría James Denham para oficializar el término a nivel político alrededor del año 1767. Otro estudioso del término fue Adam Smith, este indicaba que la autorregulación de mercado a través del precio, se da por efecto de la oferta más no por inferencia de la demanda



(Galbraith, 1989). David Ricardo acoto fundamentos para complementar la teoría, indicando que por más abundante que pudiera llegar a ser una demanda, esta no podría trasladar el precio a un valor superior, que permanezca en el tiempo o que trascienda en el mismo.

(Maddala & Miller, 1993).

Autor	Año		Obra
(Fisher & Espejo)	(2012)	Según (Fisher & Espejo, 2012). Dice que la demanda se refiere a "las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado"	Libro de Mercadotecnia
(Andrade)	(2010)	Según (Andrade, 2010). Dice que "Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido."	Libro de Economía General
(ManKiw)	(2015)	(ManKiw, 2015). Dice que la demanda como "la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar"	Libro de Principios de Economía

PROCESO DE PEDIDOS DE LOS CLIENTES

El proceso de pedidos es el macro proceso que considera varios micro procesos que hacen referencia a la organización y gestión documental de pedidos y procesamiento de los mismos.

La ideología científica contemporánea la enmarca de la siguiente manera:

Autor	Año	Concepto	Obra
(Laudon)	(2005)	(Laudon, 2005). Dice que el procesamiento de pedidos, es la forma en que las empresas procesan y organizan una compra que se ha realizado por parte del consumidor.	Libro de Sistemas de Información General
(Horngren)	(2013)	(Horngren, 2013). Dice que es un sistema de proceso integrado dentro de la gestión documental y es utilizado por las empresas para la entrada de pedidos y el procesamiento de los mismos.	Libro de Gestión de Calidad
(West)	(2001)	(West, 2001). Dice que es el procesamiento de órdenes de pedido proporcionan funcionalidad sencilla para la gestión de presupuestos y para el cumplimiento de pedidos.	Libro de Gestión de la distribución comercial



GESTIÓN DE PROVEEDORES

Según (Chen & Li, 2005), dentro de la cadena logística se puede crear ventajas competitivas a partir del fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, la comunicación eficiente entre los integrantes de la cadena de abastecimiento y el desarrollo relaciones estratégicas.

Autor	Año	Concepto	Obra
(Herrera)	(2006)	(Herrera, 2006). Manifiesta que la gestión de proveedores es un elemento vital en la administración moderna de las organizaciones, sobre todo si se considera que a partir de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas.	Libro del Modelo para la Gestión de Proveedores
(Riquelme)	(2014)	(Riquelme, 2014). Manifiesta que la gestión de proveedores es un proceso de negocio que permite a una empresa seleccionar adecuadamente a sus proveedores y negociar los mejores precios de bienes y servicios que compra.	Libro de Planificación Estratégica
(Hernandez)	(2008)	(Hernandez, 2008) Dice que la gestión de relaciones con los proveedores es un enfoque integral aplicado a la gestión de la interacción que las empresas tienen con las organizaciones que les suministran los bienes y servicios que utilizan.	Libro de Contabilidad General

RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS

La recepción de mercaderías es una actividad vital dentro de las operaciones de una empresa, según (Ghiani, Laporte, & Musmanno, 2013) . Según (Vértiz Combe, 2011), la recepción de mercadería consiste en un conjunto de procesos relacionados a la recibimiento, verificación y control de calidad de la mercadería.

Autor	Año	Concepto	Obra
(Martinez)	(2011)	(Martinez, 2011). Dice que la recepción de las mercancías es por supuesto un paso imprescindible pero no está exenta de peligros si hay dudas sobre el proveedor.	Libro de Gestión de Calidad



(Garcia)	(2001)	(Garcia, 2001). Manifiesta que es el conjunto de acciones encaminadas a conseguir que las mercancías recibidas coincidan en precio, calidad, cantidad y presentación con los pedidos realizados.	Libro de Planificación Financiera
(Serrano)	(2014)	(Serrano, 2014). Dice que La recepción es la aceptación, condicionada o no, que se realiza al proveedor para que éste pueda enviar la factura.	Libro de Logística de Almacenamiento

ALMACEN Y EMBALAJE

De acuerdo con (Furlan, 2013), el almacenaje es la gestión económica del espacio necesario para mantener el inventario de mercancías, esto engloba todas las funciones de localización, el tamaño del área, control de la información, la manipulación, el layout y configuración del almacén.

Autor	Año	Concepto	Obra
(Martinez , 2012)	2012	Menciona que la buena administración de un almacén de embalaje requiere un alto grado de eficiencia en la coordinación e los aspectos técnicos, organizativos y comerciales de las operaciones.	Libro de la logística Volumen 2
(Fantoni, 2003)	2003	El almacén y embalaje dice que es muy importante en cuanto a si no a su adecuada la protección conservación de la mercadería.	Libro de Envase y embalaje
(Bueno , 2010)	2010	Dice que el embalaje se realiza llenando a mano las bandejas, cajas u otros contenedores que han de enviarse al mercado.	Libro de Técnicas operativas en almacén

PREPARACION DE PEDIDOS Y TRANSPORTE

Según, (Chackelson, Santos, & Errasti, 2013), es una herramienta para asistir el proceso de diseño de almacenes: desarrollo y validación.

Autor	Año	Concepto	Obra
-------	-----	----------	------



(Marin Martinez, 2012)	2012	La preparación de un pedido (o picking) es una tarea muy importante dentro del circuito de la mercancía en el almacén ya que el resultado de esta actividad, nos identificará ante nuestros clientes, las operaciones necesarias para recoger el producto de sus localizaciones en almacén y situarlos en la zona de expedición de la forma más eficiente y según criterios internos de calidad.	Libro Preparación de pedidos y venta de productos
(Cervera, 2003)	2003	Para la logística la preparación de pedidos significa que hay que concebir la preparación de los pedidos de modo global, considerando tanto la expedición individual, en tandas o en pilas completas, Para la logística de preparación de pedidos se pueden elegir tanto conceptos manuales como automáticos.	Libro Preparación de pedidos Licking
(Tejada Molina, 2005)	2005	La preparación de pedidos comprende en diferentes productos para facilitar la venta, las empresas disponen de diferente minio de pedido lo cual hace a sus clientes.	Libro de Preparación de pedidos o picking

LAYOUT Y RECURSOS HUMANOS

Para (Paletta, 2013), el layout o diseño espacial del almacén debe realizarse de manera que facilite el movimiento de materiales por las diversas áreas del almacén, teniendo en cuenta el tiempo y el espacio disponibles. El layout es la disposición física de los equipos, materiales y el personal, también determina el ritmo en que los procesos de almacenamiento fluyen.

Autor	Año	Concepto	Obra
(Porret, 2008)	2008	Los recursos humanos de una empresa es una función y o departamento del área de Gestión y administración de empresas que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.	Libro Recursos Humanos
(Jimenez, 2010)	2010	Menciona que es trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una	Libro de recursos



		organización es la que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.	humanos fundamento del comportamiento humano
(Gomez, 2012)	2012	Son las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial de los trabajadores, evaluar la motivación de los mismos, controlar el desempeño de las tareas.	Libro recursos humanos

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

La organización interna involucra una serie de procedimientos que deben desarrollarse de manera coordinada para el funcionamiento óptimo del almacén según (López Fernández, 2008),

Autor	Año	Concepto	Obra
(Achiles , 2012)	2012	Una buena gestión de riesgos en las entidades fiscalizadas se manifiesta en una estructura organizacional apta para la definición, administración y el control de todos los riesgos pertinentes derivados del desarrollo de sus actividades.	Libro de desarrollo organizacional
(Vargas , 2014)	2014	La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.	Libro de estructura organizacional
(Mendez, 2013)	2013	Exige un enfoque sistémico al interior de la organización. Esta puede ser encarada desde dos enfoques complementarios: la relación de la capacitación con la empresa en su totalidad y como un componente vital de la gestión del personal.	Libro de recursos humanos y clima organizacional

CONCLUSIONES

La logística es un término clásico que ha evolucionado en el tiempo, las posibles relaciones que tiene este con términos relacionales o a su vez con otras ciencias han hecho que el



horizonte de la misma, se haga más amplio, tratando de abarcar los posibles problemas que presenta la organización de la comercialización.

La caracterización de la logística al ser perceptual, es posible que pueda cambiar desde varias tendencias existentes en relación a la misma, sin embargo, existen varios pilares fundamentales que servirán de apoyo al desarrollo del término en sí, a través del tiempo estos se diferenciarán por los conceptos modernistas de la tendencia del momento.

Los términos logísticos con el pasar de las épocas y la implementación de los mismos, se perfeccionan para bien, para evolución exponencial no lineal del alcance del mismo, haciendo que cada vez se aleje del generalismo militar y entre en una diversificación comercial marcada.

Los términos y su evolución han dejado los términos de gestión para pasar a métricas de productividad y a categorías que antes se consideraban complementarias para hacer un término más eficiente y más amplio.

Referencias

- Achiles , F. (2012). *Estructura Organizacional*. España: ESIC Editorial.
- Andrade, S. (2010). *Economía General*. España: Española.
- Bueno , P. (2010). *Técnicas operativas en almacén*. Bogotá: Ediciones Granica S.A.
- Cervera, A. (2003). *Preparación de pedidos*. Madrid: Limusa S.A .
- Fantoni, A. (2003). *Libro de embase y embalaje* . Mexico: Liusa S.A.
- Fisher, L., & Espejo, J. (2012). *Libro de Mercadotecnia*. Mexico: Pearson.
- García, J. (2001). *Planificación Financiera*. Mexico: Pearson.
- Gómez, J. (2012). *Recursos Humanos*. España: ESIC editorial.
- Hernández, F. (2008). *Contabilidad General*. Mexico: Pearson.
- Herrera, M. F. (2006). *Modelo para la gestión de proveedores*. Mexico: Pearson.
- Horngrén, C. (2013). *Gestión de Calidad*. Mexico: Pearson.
- Jiménez, D. (2010). *Recursos HUMANOS y fundamentos del comportamiento humano* .
Madrid : Limusa S.A.
- Laudon, K. (2005). *Sistemas de Información General*. España: Mc-Graw Hill.
- ManKiw, G. (2015). *Principios de Economía*. Mexico: Pearson.
- Marín Martínez, B. (2012). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Mexico: Pearson
Educación.
- Martínez , V. (2012). *Logística Volumen 2*. Mexico: Thomson S.A.
- Martínez, V. (2011). *Gestión de Calidad*. España: Española.
- Méndez, C. (2013). *Recursos humanos y clima organizacional*. Bogotá: Thomson S.A.



- Porret, M. (2008). *Recursos Humanos*. Bogota: Pearson Educacion.
- Riquelme, M. (2014). *Planificacion Estrategica*. Madrid: Mc-GrawHill.
- Serrano, J. (2014). *Logistica de Almacenamiento*. Mexico: Mc-GrawHill.
- Tejada Molina. (2005). *Preparacion de pedidos o Picking*. Mexico: Thomson S.A.
- Vargas , J. (2014). *Desarrollo organizacional*. Mexico: Limusa S.A.
- West, A. (2001). *Gestion de la Distribucion Comercial*. Madrid: Española.
- Betancour, O. A. (2012). Logística. Conceptualización y tendencias actuales. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (161).
- FERNANDEZ, R. B. (1996). EL TERMINO LOGISTICA. *DYNA*, 71(5), 43-44.
- Pérez, M. (1990). Planeación estratégica. *Cali: Universidad del Valle*.
- Rodríguez, H. A. R., Gómez, C. H. P., & Rojas, M. N. M. (2010). Aporte de Oriente a las empresas de Occidente Sun Tzu un clásico de la estrategia. *Universidad & Empresa*, 9(12), 117-140.
- Tejero, J. J. A. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. ESIC editorial.