

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.112>

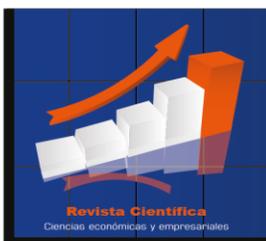
La logística como instrumentos de gestión empresarial

Logistics as business management instruments

Logística como instrumentos de gestão de negócios

Jinsop Elías Gamboa-Poveda ¹jgamboap@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-7817-2836>Gil Medardo Armijo-Borja ²garmijob@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0000-0001-6763-0996>Rita Maricela Pluas-Salazar ³rpluass@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0000-0001-5037-130X>Germánico Renee Tovar-Arcos ⁴gtovara@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-3185-4127>Correspondencia: jgamboap@unemi.edu.ec* **Recepción:** 27/ 08/ 2019 * **Aceptación:** 25/10/ 2019 * **Publicación:** 06 /11/ 2019

- ¹ Magíster en Administración y Dirección de Empresas, Contador Público Autorizado, Universidad Estatal de Milagro, Guayas, Guayaquil, Ecuador.
- ² Magíster en Derecho Penal y Criminología, Especialista en Derecho Penal y Justicia Indígena, Diploma Superior en Currículo por Competencias, Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador, Universidad Estatal de Milagro, Guayas, Guayaquil, Ecuador.
- ³ Magíster en Diseño Curricular, Tecnóloga en Diseño Gráfico y Publicidad, Licenciada en Diseño Gráfico y Publicidad, Universidad Estatal de Milagro, Guayas, Guayaquil, Ecuador.
- ⁴ Magíster en Diseño y Gestión de Marca, Magíster en Gestión de la Educación Mención en Educación Básica, Especialista en Diseño Curricular, Diploma Superior en Gestión Prospectiva de la Educación, Licenciado en Publicidad, Universidad Estatal de Milagro, Guayas, Guayaquil, Ecuador.



Resumen

En la actualidad en una dinámica marcada por la globalización, donde se impone la libre competencia y la facilidad de acceso a los mercados internacionales, se hace imprescindible para toda organización diseñar e implementar logísticas, las cuales deben ser concebidas de manera sistémica asegurando la continuidad y mejora en los sistemas productivos y de comercialización con base a la planeación, implementación y control de la eficiencia, del flujo efectivo, el almacenamiento de bienes, la prestación de servicios y la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo, previendo para ello el diseño de indicadores que permitan evaluar el desempeño de la organización, para en conjunto mejorar la gestión de la empresa así como la atención y respuesta a las demandas o pretensiones de los clientes.

JEL: M1-M5

Palabras claves: Logística; gestión; empresa; clientes; indicadores.

Abstract

Currently, in a dynamic marked by globalization, where free competition and ease of access to international markets are imposed, it is essential for any organization to design and implement logistics, which must be conceived in a systemic way ensuring continuity and improvement in production and marketing systems based on the planning, implementation and control of efficiency, cash flow, storage of goods, provision of services and related information from the point of origin to the point of consumption, providing for this is the design of indicators that allow to evaluate the performance of the organization, together to improve the management of the company as well as the attention and response to the demands or claims of the clients.

JEL: M1-M5

Keywords: Logistics; management; company; customers; indicators.

Resumo

Atualmente, em uma dinâmica marcada pela globalização, onde se impõe livre concorrência e facilidade de acesso aos mercados internacionais, é essencial para qualquer organização projetar e

implementar logística, que debe ser concebida de forma sistémica, garantindo continuidade e melhoria nos sistemas de produção e marketing com base no planejamento, implementação e controle de eficiência, fluxo de caixa, armazenamento de mercadorias, prestação de serviços e informações relacionadas do ponto de origem ao ponto de consumo, proporcionando este é o desenho de indicadores que permitem avaliar o desempenho da organização, em conjunto para melhorar a gestão da empresa, bem como a atenção e resposta às demandas ou reivindicações dos clientes.

JEL: M1-M5

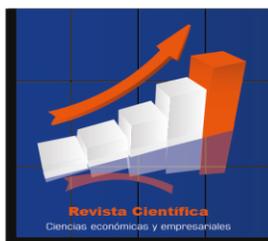
Palavras-chave: Logística; gestão; empresa; clientes; Indicadores.

Introducción

En la esfera del desarrollo humano la organización de acciones con un fin determinado ha sido característica propia de nuestra especie, planificar, organizar o diseñar estrategias busca por razón simple optimizar recursos tanto de naturaleza material como intelectual.

En ese afán por organizar o sistematizar recursos, así como información y acciones, surge de forma ligada a ésta lo que entendemos por “logística”, la cual es definida según el (Diccionario de la Real Academia Española, 2014) como “Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución”. Se refiere pues a la organización arreglo y utilización de insumos o herramientas que se emplean con base en determinados procesos, entendidos como imprescindibles a objeto de cumplir los fines de una organización dada, bien sea se trate de una productora de bienes o prestadora de servicios.

Adicionalmente existen factores exógenos, como por ejemplo la libre competencia y los mercados internacionales que influyen en el mundo globalizado de hoy día, los variados productos puestos a disposición de los clientes, sus bajos costos competitivos, la facilidad para la movilización de bienes y el acelerado crecimiento de las telecomunicaciones a la par con unas exigentes expectativas por parte de los consumidores, viene demandando de las organizaciones el diseño de mejores estrategias y más apropiados sistemas logísticos.



Por su parte el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011) ha manifestado que el aspecto asociado a la logística posee en sí mismo una gran relevancia en virtud del impacto positivo generado en torno al sector privado y el impulso producido en el resto de los actores económicos de un país o de una región. Poner en práctica y adoptar una logística eficiente y de fácil acceso representa un aspecto fundamental para que las empresas de un estado o región y en particular sus Pymes tengan la oportunidad y el acceso a una competencia exitosa en este nuevo contexto global.

Con el desarrollo de la presente investigación se realizó análisis de los elementos conceptuales que envuelven el tema del diseño de la logística en las empresas, se evaluó su importancia y se realizó revisión de los factores que condicionan o determinan el diseño de esta herramienta administrativa, posteriormente se revisaron los parámetros que determinan el diseño de indicadores de logística así como el resultado de la aplicación de alguno de ellos en el caso de la República de Ecuador, para finalmente presentar los resultados del estudio.

Revisión de Literatura

Una aproximación a la logística empresarial

En una mirada histórica (Ballou, 2004), señala que aun cuando la dirección coordinada de la logística no se tenía como práctica generalizada sino hasta hace relativamente poco tiempo, la concepción de ésta se remonta al menos hasta 1844. Ello se ha evidenciado de los documentos y registros generados por el ingeniero francés Jules Dupuit, el cual concebía la idea de comerciar un costo por otro, en particular el costo de transporte por el costo de inventario, lo cual influía para la selección alternativa entre transporte terrestre o transporte acuático. Señala este autor que la logística de los negocios es un área considerada como reciente dentro de la indagatoria general asociada a la gerencia, ello si lo confrontamos con conocidas y estudiadas áreas como las finanzas, el marketing y la producción, La innovación en esta área radica al concebir una dirección coordinada de las actividades relacionadas, en sustitución de la rutina de tratar los elementos de interés de manera aislada.

Según (Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva, 2004) al hacer referencia a la logística competitiva señalan que esta contribuye y logra la “consecución de altos niveles de servicio con costos relativamente bajos. Para alcanzar estos objetivos se plantea el desarrollo de un modelo de referencia que proporcione una idea concreta de la forma cómo se debe actuar y qué elementos se deben considerar.” La formulación de una logística de trabajo, en consecuencia, redundará en la optimización de insumos, reducción de costos e incremento de eficiencia productiva.

Se precisa que la logística es interpretada de manera más generalizada como una actividad estratégica que se aleja cada vez más de las actividades operativas, como por ejemplo el almacenamiento o el transporte. Por lo que se debe entender y adoptar como una reingeniería o reconversión de los procesos logísticos, una mejora continua y revisable en el tiempo, capaz de generar cambios oportunos, todo ello desde el comienzo de la cadena en actividades como definición de la estructura organizacional, la generación del concepto logístico de la creación del producto, el establecimiento de estándares para servicios, la proyección de sistemas de información, la sistematización de clases logísticas, la puesta en marcha de estrategias comunicacionales y de información, la proyección de instalaciones necesaria, el diseño e implementación de estrategias de distribución, y a manera de monitorear los niveles de avance y desarrollo, se deben diseñar e implementar indicadores de estado y de gestión.

De acuerdo el Consejo de Administración Logística citado por (Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva, Importancia de la administración logística, 2008), señalan que la administración logística representa “el proceso de planeación, implementación y control de la eficiencia, del flujo efectivo, almacenamiento de bienes, prestación de servicios y la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo” todo ello con el objeto de mejorar la gestión de la empresa así como la atención y respuesta a las demandas o pretensiones de los clientes. La meta en la administración logística es ser eficaz y lograr un menor costo en todo el sistema previendo el diseño, puesta en práctica y vigilancia del diseño logístico, el cual debe ser estratégico, táctico y operativo. En la figura 1 se presenta la clasificación de las decisiones logísticas propuestas por Hax y Candea (1984) en el tratamiento de los sistemas de producción de inventarios.

Figura 1

Clasificación de decisiones logísticas por niveles propuestas por Hax y Candea (1984)

Niveles	Decisiones logísticas
Nivel Estratégico	Trata decisiones que tienen un efecto duradero en la empresa, como: cantidad de instalaciones, capacidad de almacenamiento, plantas de producción o el flujo de material a través de la red logística.
Nivel Táctico	Incluye decisiones que por lo general se ejecutan en un periodo entre tres meses y un año, como las relacionadas con los programas de producción y compras, políticas de inventario, estrategias de transporte y frecuencia de visita a clientes.
Nivel Operacional	Se refiere a las decisiones del día a día como ejecución de trabajos, programación de rutas, carga y descarga de vehículos y entrega de pedidos.

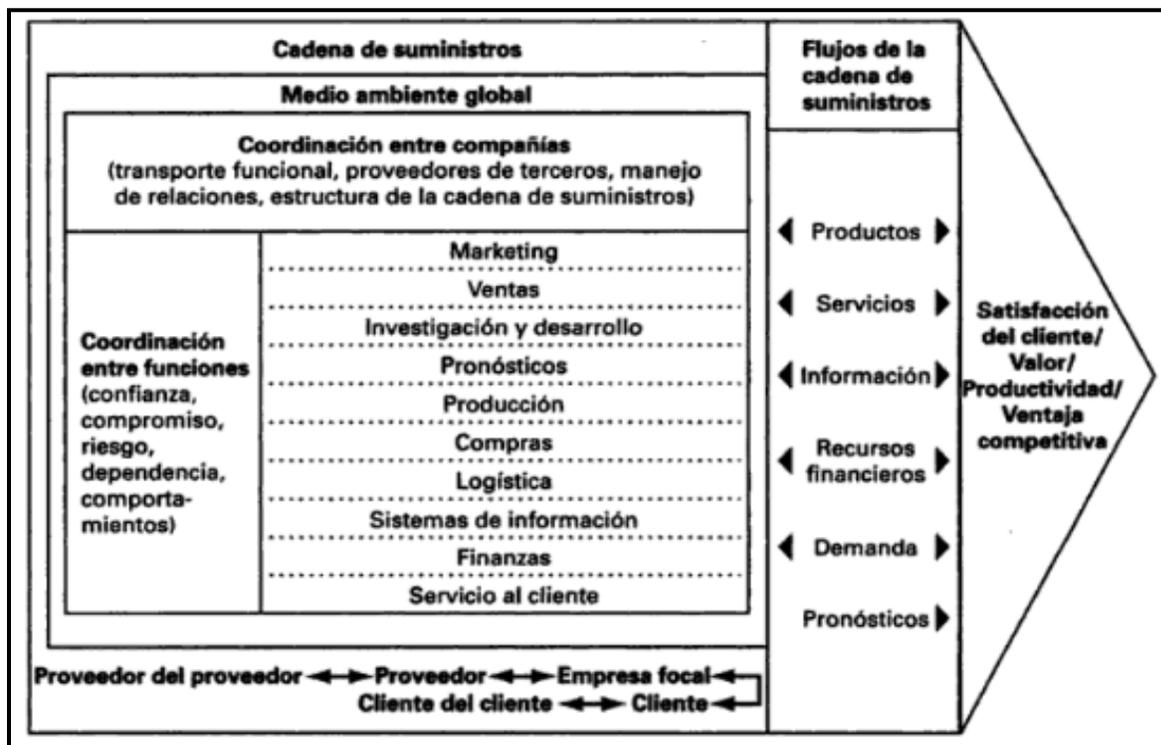
Tomado de: (Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva, Importancia de la administración logística, 2008).

De acuerdo con Handfield y Nichols, 1999, citados por (Ballou, 2004), cuando estudian la logística de las empresas analizan como aspecto vinculado, lo que se conoce como la administración de la cadena de suministros (SC, por sus siglas en inglés), la cual indican que: Abarca todas las actividades relacionadas con el flujo de transformación de bienes, desde la etapa de materia prima (extracción) hasta el uso final, así como los flujos de información relacionados. Los materiales y la información fluyen en sentido ascendente en la cadena de suministros. La administración de la cadena de suministros (SCM) es la integración de estas actividades mediante mejoramiento de las relaciones de la cadena de suministros para alcanzar una ventaja competitiva sustentables. (p 5).

El modelo de dirección de la cadena de suministros presentado en la figura 2, muestra esquemáticamente su definición, al ser observado como una vía directa de transmisión. Resalta como aspecto central el flujo y dirección del encadenamiento de insumos, se muestra el arreglo de los flujos de producto mediante funciones y a través de las compañías para lograr la ventaja competitiva y la productividad, ello en función de las empresas individuales en la cadena y para los miembros de manera conjunta.

Figura 2

Modelo de la dirección de la cadena de suministros.



Fuente: (Ballou, 2004), tomado de Metzger et al, 2001, "Defining Supply Chain Management".

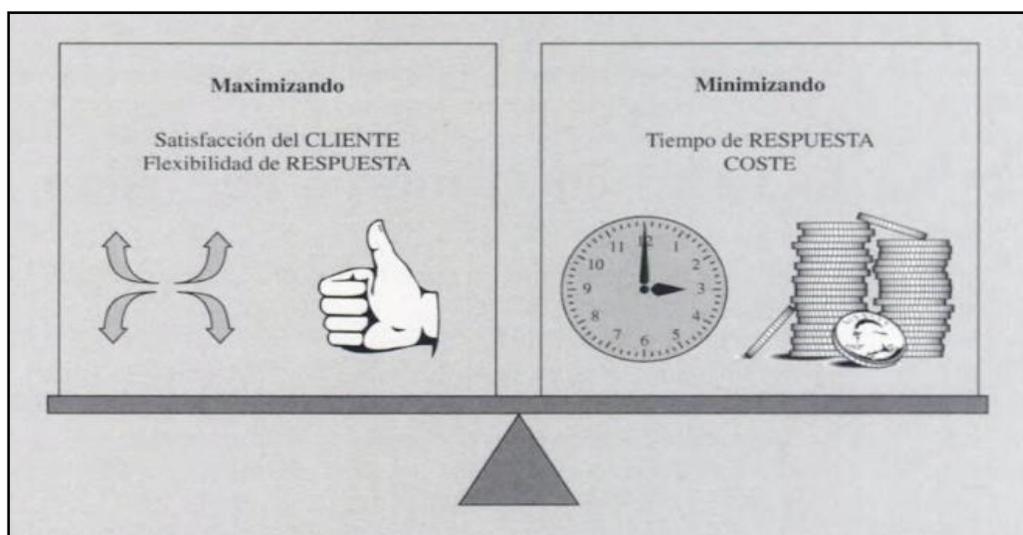
Importancia de la logística para las empresas

Son múltiples las interpretaciones que surgen de la importancia de organizar y de diseñar una logística por parte de las empresas para sí y sus clientes potenciales, de acuerdo con (Pau Cos & Navascués, 2001), la importancia de la logística radica en que ofrece a los negocios reglas de proceder que ayudan a las instancias decisoras o gerenciales a “seguir, valorar, priorizar y controlar los distintos elementos de aprovisionamiento y distribución que inciden en la satisfacción del cliente, en los costes y beneficios” desde ésta perspectiva se trata de un esquema normativo y orientador de contenido práctico con carácter operativo.

Adicionalmente, el investigador esquematiza los beneficios y señala que éste contribuye a través de la definición de técnicas y medios para con el flujo óptimo de materiales necesarios dirigidos a la producción, así como para el flujo de información esencial a la operación y manejo de tareas. Con todo ello se busca la satisfacción de las necesidades en bienes o servicios de los clientes o del mercado, con premisas como la calidad, cantidad, lugar y momento apropiado de entrega, con lo cual se pretende una maximización en la satisfacción del consumidor junto con una flexibilidad de operación, a su vez se espera la minimización en el tiempo de respuesta y los costes generales. Ver figura 3.

Figura 3

Importancia de la logística en las empresas



Tomado de: (Pau Cos & Navascués, 2001).

Factores condicionantes de la logística empresarial

De acuerdo con (Pau Cos & Navascués, 2001) existe una serie de elementos que intervienen de forma radical en el diseño y puesta en práctica de la logística por parte de una empresa, ellos son los denominados factores generales, factores internos a la empresa y factores incontrolables del entorno.

Factores generales

Exponen los autores que dentro de esta clase existen tres niveles que condicionan de manera sustancial la organización logística.

1^{er} nivel: Dirección de la empresa

- Organización general de la empresa.
- Relación entre departamentos. (empresa industrial y empresa comercial).

2^{do} nivel: La empresa

- Filosofía principal
- Factor humano

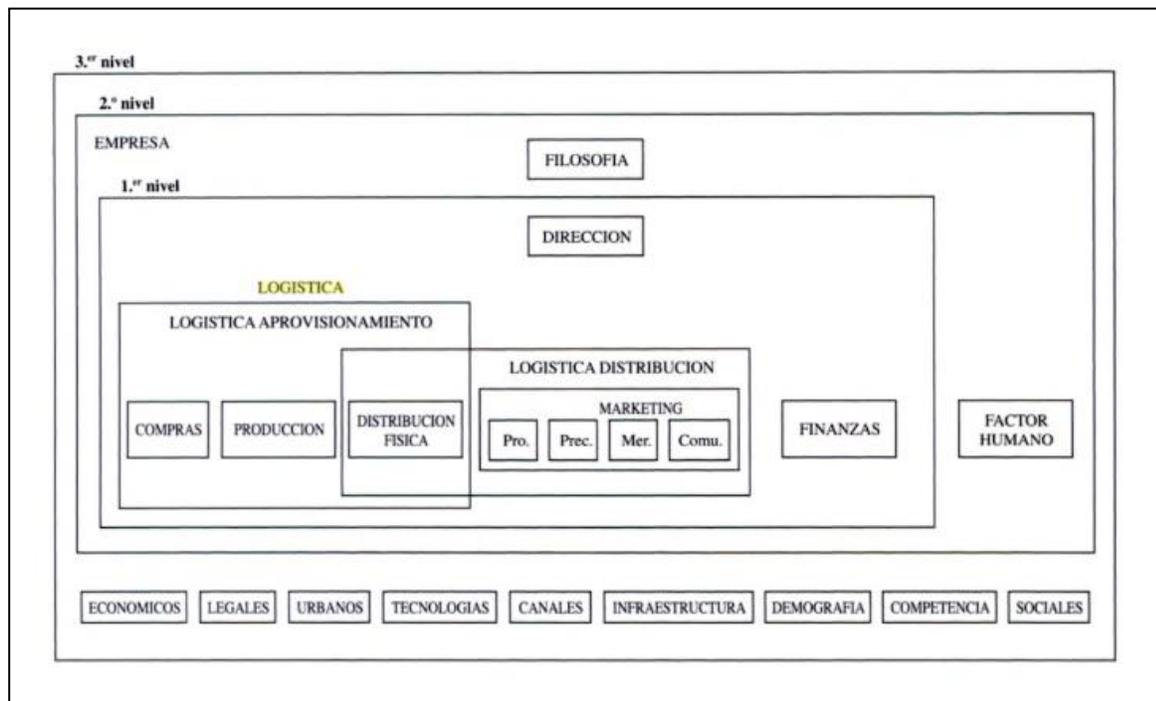
3^{er} nivel: El entorno

- Factores económicos.
- Factores legales.
- Factores urbanos.
- Tecnología.
- Canales de venta.
- Infraestructuras
- Demografía.
- Competencia.
- Factores sociales

Cada uno de los aspectos mencionados son los que se consideran como “condicionantes” y son los que poseen el potencial de modificar la concepción y organización de logística de la empresa. Ver figura 4.

Figura 4

Factores generales que intervienen en la organización logística.



Tomado de: (Pau Cos & Navascués, 2001).

Factores internos de la empresa

Existen dos categorías que influyen en la organización logística.

Factores controlables:

- Los stocks.
- El transporte.
- Los almacenes.
- El movimiento de materiales.
- Los embalajes
- Las comunicaciones.

Estos condicionantes internos son controlables y modificables, en tal sentido deben ser administrados y dirigidos acertadamente.

Factores incontrolables:

- El producto.
- El precio de venta.
- Canales de distribución (exigencias, calidad de servicio, volúmenes, estacionalidad).

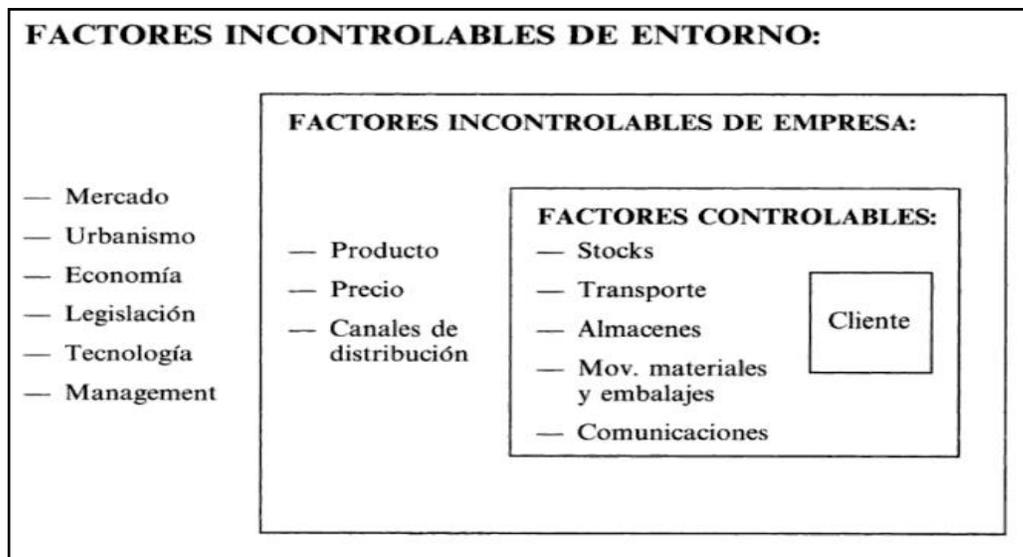
Factores incontrolables del entorno

Este grupo de variables se constituyen como los factores más importantes, al condicionar el resto de factores internos, estos son:

- El mercado.
- Urbanismo.
- Economía.
- Legislación.
- Tecnología.
- Management.

Figura 5

Factores incontrolables del entorno y de la empresa que intervienen en la organización logística.



Tomado de: (Pau Cos & Navascués, 2001).



Diseño de indicadores logísticos

De acuerdo con (Mora García, 2012), los indicadores logísticos son “relaciones de datos numéricos y cualitativos aplicados a la gestión logística que permite evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso. Incluye los procesos de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información”. Se trata básicamente del seguimiento contable o medible de la gestión logística de la empresa.

Con relación a la logística solo es conveniente el diseño de indicadores para medir aquellas tareas o procesos que han sido previamente definidos como de primer orden al objetivo logístico de la empresa, considerando los siguientes pasos:

- Identificar el objetivo logístico a medir.
- Conceptualizar cada paso del proceso.
- Definir el objetivo del indicador y cada variable a medir.
- Recolectar información inherente al proceso.
- Cuantificar y medir las variables.
- Establecer el indicador a controlar.
- Comparar con el indicador global y el de la competencia interna.
- Seguir y retroalimentar las mediciones periódicamente.
- Mejorar continuamente el indicador.
- Proyección y benchmarking externos.

En el marco del diseño de indicadores logísticos a escala regional el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011), al realizar una evaluación en torno al posicionamiento logístico competitivo de las Américas ha indicado que:

La eficiencia logística de un país o una región está directamente condicionada por el nivel de desarrollo de sus infraestructuras, pero también por el marco normativo y regulatorio, así como por la calidad y accesibilidad de sus servicios logísticos. El Índice de Desempeño Logístico (Logistics+Performance+Index, LPI) es un indicador elaborado por el Banco Mundial, que

estima el nivel de desarrollo logístico de determinado país o región a partir de la evaluación de conceptos como la eficiencia del proceso de liquidación en aduanas, la calidad de la oferta de transporte, el volumen de las infraestructuras logísticas, la facilidad y accesibilidad para la contratación de transportes, la calidad de los servicios logísticos, la capacidad de seguimiento y localización de los envíos (trazabilidad), o la puntualidad en la llegada de éstos a destino.

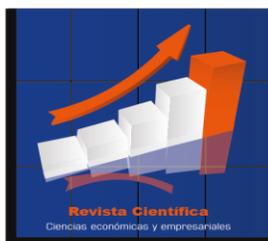
En el caso de América Latina y el Caribe, se ha registrado una evolución positiva en cuanto a los datos del LPI, que pasó de una valoración de 2,50 en 2007 a una de 2,74 en 2010. Esto sitúa a la región en una valoración similar a la obtenida por Asia Central y Europa del Este (2,74) o por Asia del Este y el Pacífico (2,73), superando claramente a las otras regiones emergentes del planeta. (p.8).

De acuerdo con el índice de desempeño logístico, publicado bianualmente por el Banco Mundial, de 155 países, Ecuador pasó de un valor de 2,6 en el año 2007 a 2,78 en el año 2016, estando su escala de valoración comprendida entre 1 y 5, siendo considerada la primera como baja o deficiente y la segunda como alta o buena (Banco Mundial, 2018). Se evidencia de la información reportada que el Ecuador posee un valor medio con relación a dicho indicador con un comportamiento a la alza entre los periodos estudiados y una valoración superior a la media para el caso de América Latina y el Caribe.

Información y Metodología

La presente investigación se efectuó con base a información estrictamente documental, es decir a partir de fuentes bibliográficas de investigaciones y trabajos ya efectuados por estudiosos de la temática en análisis, particularmente los temas relativos a la logística y su incidencia en la gestión empresarial.

Metodológicamente se procedió inicialmente con la identificación y análisis preliminar del tema de estudio, posteriormente se realizó la búsqueda, interpretación y análisis de los estudios, teorías y modelos vinculados con la investigación generando citas de acuerdo con la norma aplicable y comentarios conforme a técnicas documentales aceptadas globalmente. Para finalizar se procedió



a presentar los resultados y una breve discusión de los mismos como consecuencia de la investigación

Resultados y Discusión

La actual dinámica de desarrollo comercial y el impulso de servicios de diversa naturaleza, como aspectos integrantes de una economía globalizada, imponen nuevos retos y una exigente revisión de los modos bajo los cuales se efectúa la administración logística en las organizaciones a nivel mundial.

Las estrategias de implantación de logísticas empresariales deben estar formuladas de forma sistémica considerando todos y cada uno de los elementos que integran los factores productivos y sus instancias asociadas, cuidando exista una apropiada sincronización de cada aspecto de la cadena de suministro, previendo a su vez el eficiente uso de los sistemas de información, todo ello con el objeto de lograr eficiencia productiva y satisfacción de los consumidores.

El diseño y puesta en práctica de la logística por parte de una empresa, es dependiente de un conjunto de elementos que intervienen de forma determinante en su formulación, estos son los denominados factores generales, factores internos a la empresa y factores incontrolables del entorno. Un grupo de ellos son modificables y disponibles por parte de la organización, entre tanto, otros se confirman como imponderables donde no existe posibilidad de influencia o reforma en virtud de su naturaleza y características, es por ello que cobra importancia su debida identificación y tratamiento a los fines del diseño de estrategias logísticas.

Cobra importancia el diseño e implementación de indicadores de logística empresarial como mecanismos de gestión con los cuales se fortalezca la evaluación del desempeño y el seguimiento de resultados en cada etapa o proceso productivo. Ello debe entenderse como un aspecto dinámico, permanente y constante donde se centre la atención en la identificación de situaciones distantes de las metas programadas a los fines de su oportuna detección y efectiva corrección.

Referencias

1. Ballesteros Riveros, D., & Ballesteros Silva, P. (2004). La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros. *Scientia Et Technica*, 201-206.
2. Ballesteros Riveros, D., & Ballesteros Silva, P. (2008). Importancia de la administración logística. *Scientia et Technica* , 217-222.
3. Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministros*, Quinta edición. México: Pearson Educación de México, S.A.
4. Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *La logística como factor de competitividad de las Pymes en las Américas*. Santo Domingo, República Dominicana: BID.
5. Banco Mundial. (2018). Índice de desempeño logístico y sus indicadores. Recuperado el 16 de 08 de 2018, <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ?view=chart>
6. Diccionario de la Real Academia Española. (2014). Versión electrónica, 23 a edición.
7. Mora García, L. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
8. Pau Cos, J., & Navascués, R. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

References

1. Ballesteros Riveros, D., & Ballesteros Silva, P. (2004). Competitive logistics and supply chain management. *Scientia Et Technica*, 201-206.
2. Ballesteros Riveros, D., & Ballesteros Silva, P. (2008). Importance of logistics administration. *Scientia et Technica*, 217-222.
3. Ballou, R. (2004). *Logistics Supply Chain Management*, Fifth Edition. Mexico: Pearson Educación de México, S.A.



4. Inter-American Development Bank. (2011). Logistics as a factor of competitiveness of SMEs in the Americas. Santo Domingo, Dominican Republic: IDB.
5. World Bank. (2018). Logistics performance index and its indicators. Retrieved on August 16, 2018, <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ?view=chart>
6. Dictionary of the Royal Spanish Academy. (2014). Electronic version, 23rd edition.
7. Mora García, L. (2012). Logistics management indicators. Bogotá, Colombia: ECOE Editions.
8. Pau Cos, J., & Navascués, R. (2001). Integral Logistics Manual. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).