



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Service logistics: revisión de literatura científica, 2020 - 2024

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE: Bachiller en Administración de Empresas

AUTOR:

Suarez Olivos, Samuel (orcid.org/0000-0002-4440-5021)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad de la asesora



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Trabajo de Investigación titulado: "Service logistics: revisión de literatura científica, 2020 - 2024", cuyo autor es SUAREZ OLIVOS SAMUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 21-06- 2024 23:52:50

Código documento Trilce: TRI - 0768823

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SUAREZ OLIVOS SAMUEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Tesis titulado: "Service logistics: artículo de revisión de literatura científica, 2020 - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SAMUEL SUAREZ OLIVOS DNI: 71137981 ORCID: 0000-0002-4440-5021	Firmado electrónicamente por: SSSUAREZS el 21-06- 2024 23:33:20

Código documento Trilce: TRI - 0768821



Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	21
IV. CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Selección de documentos de la variable: Service logistics.</i>	13
Tabla 2	<i>Selección de documentos por idioma de la variable: Service logistics.</i>	14
Tabla 3	<i>Año de publicación de los elementos seleccionados de la variable de estudio: Service logistics.</i>	15
Tabla 4	<i>País de publicación de los elementos seleccionados de la variable de estudio: Service logistics</i>	16
Tabla 5	<i>Base de datos y repositorios institucionales de los elementos seleccionados.</i>	18
Tabla 6	<i>Selección de documentos analizados e incluidos.</i>	19
Tabla 7	<i>Selección de documentos en idioma español</i>	20

Índice de figuras

Figura 1	<i>Selección de documentos de la variable: Service logistics.</i>	13
Figura 2	<i>Selección de documentos por idioma de la variable: Service logistics.</i>	14
Figura 3	<i>Año de publicación de los elementos seleccionados de la variable de estudio: Service logistics.</i>	15
Figura 4	<i>País de publicación de los elementos seleccionados de la variable de estudio: Service logistics.</i>	17
Figura 5	<i>Base de datos y repositorios institucionales de los elementos seleccionados.</i>	18

Resumen

La investigación busca promover oportunidades de empleo decente facilitando conocimiento para los sujetos que quieren emprender con creatividad e innovación y dando aportes a la generación de la economía sostenible. El trabajo tuvo como finalidad estimar la información de relevancia para identificar los hallazgos encontrados referente a service logistics, la búsqueda de información se dio en las bases de datos de Scopus, Scielo, Web of science para los artículos considerando a 28 documentos, Renati, Alicia y la referencia para tesis considerando a 20 documento y google libros para búsqueda de libros se consideraron a 5 documentos, llevándonos a considerar cincuenta y tres documentos para la revisión literaria, los cuales nos transmiten la importancia del service logistcs para que pongan en práctica las entidades empresariales. En conclusión, se tiene que; la variable service logistcs es herramienta clave para todo tipo de negocio porque suma mejor competitividad en cualquier rubro económico.

Palabras clave: Logística de servicio, Logística, Servicio al cliente.

Abstract

The research seeks to promote decent employment opportunities by providing knowledge for subjects who want to undertake creativity and innovation and providing contributions to the generation of a sustainable economy. The purpose of the work was to estimate the relevant information to identify the findings found regarding service logistics, the search for information was in the databases of Scopus, Scielo, Web of science for the articles considering 28 documents, Renati, Alicia and the reference for the thesis considering 20 documents and google books for book search were considered 5 documents, leading us to consider fifty-three documents for the literary review, which convey to us the importance of service logistics for the entities to put into practice. business. In conclusion, you have to: The service logistics variable is a key tool for all types of businesses because it adds better competitiveness in any economic sector.

Keywords: Service logistics, logistics, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, después de haber pasado la enfermedad producida por la pandemia del covid-19 dejando déficit en innumerables empresas de todos los continentes, las empresas han empezado a sobreponerse en su sistema de aprovisionamiento el cual es la simiente para que las organizaciones empresariales puedan entregar el bien tangible en forma y en el tiempo establecido, a sus clientes tanto nacionales como a nivel del mundo. La mayor parte de los clientes buscan y valoran el tiempo pactado de la entrega de sus pedidos, es por ello que las entidades optimizan sus aprovisionamientos ya que no solamente les facilita cumplir con las ordenes de pedidos sino a obtener una reputación aceptable, reconocimiento a su marca y porque no una ventaja competitiva sobre las empresas que ofrecen similar producto.

Para las organizaciones empresariales se ha convertido en ventaja competitiva en nuestro entorno actual por el hecho de exigir estar acorde de las nuevas tecnologías, obliga a tener competitividad en los rubros y además a tener que adaptarse a la exigencia de sus clientes; lo mencionando anteriormente hace que las entidades empresariales puedan ser más eficientes y mejor productivas en cuanto a sus procesos de su cadena aprovisionamiento y de esta manera puedan competir en lo local e internacional.

En el entorno social podemos ver a los diferentes sujetos llevando la realización de tareas haciendo un reflejo importante en la digitalización, esto nos remite a que la digitalización sea el motor de los mercados corporativos haciendo que las empresas puedan acceder a un mercado sin fronteras.

La gran mayoría de las empresas carecen de aprovisionamiento optimo ya en consecuencia el entorno de la asistencia del servicio solicitada por el cliente a través de encargos o de prestaciones es deficiente, es allí donde las empresas deben mantenerse con su eficiencia y calidad que los mantiene vivos dentro de una competencia de productos similares y que a diario lo mejoran.

El acopiar es muy importante en donde si no se llega a llenar sus expectativas del cliente, este no estará ni siquiera satisfecho y este buscará nuevos servicios, es

por ello que se debe obtener y ofrecer la mayor certeza posible a los consumidores, demostrando que el servicio se desarrolla naturalmente con principios netos de la entidad empresarial.

Esta disciplina es la encargada de avalar todas aquellas operaciones que se relacionan a la regulación de las mercaderías de un producto de una entidad empresarial, esta disciplina es la que tiene relación directamente con los almacenes y al mismo tiempo es la encargada de las ubicaciones de los productos, los inventarios y las existencias que en esta se encuentren.

Son actividades que se realizan en dos momentos siendo el primero en el momento en que la orden llega a la entidad, y en el momento en que el personal de almacén recibe las órdenes para remitir los insumos para cumplir con el pedido dado mediante una orden.

El repartimiento es la herramienta encargada para que el producto terminado tenga un final que es la entrega en las manos al cliente final, por lo tanto, se logra conseguir que el consumidor obtenga el producto en el lugar pactado, en cantidad deseada y en el tiempo establecido.

El papel que juega esta herramienta es la dadora al cliente en las organizaciones empresariales modernas, las cuales lo han tomado como relevancia y dándole importancia a cada servicio identificado como un factor de nivel alto de diferenciación para cualquier tipo de negocio, esta herramienta es la que potencia los dos ejes de aprovisionamiento de las empresas como, la madurez de conocimiento a sus clientes en cuanto la toma de decisiones de la adquisición de bienes y servicios, así como también la manifestación de soluciones tecnológicas en los mercados y el aprovisionamiento.

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura, UNESCO (2024), Afrontar los objetivos para el desarrollo sostenible siendo una oportunidad para que los países avancen su desarrollo por un nuevo camino, Fundamentado en el objetivo octavo de promover el incremento de oportunidades de empleos de calidad y de una económica sostenible e inclusiva, esta investigación pretende promover nuevas oportunidades laborales decentes, mayor productividad, el emprendimiento creativo y la innovación, facilitando

conocimiento a los nuevos emprendimientos y a las pequeñas y medianas empresas. De la misma manera tiene como meta 8.3 que tiene como finalidad, promover el emprendimiento y la innovación, impulsando la formalización, y sobre todo dando creación a nuevas oportunidades laborales decentes.

De otro lado, el presente trabajo de investigación enfoco el siguiente **problema general** ¿Cuál es la información de relevancia para identificar los hallazgos encontrados referente a service logistics a partir de la revisión científica literaria?; también se establecieron problemas específicos a demostrar (1) ¿Cuál es la información que se acopiara referente a service logistics?, (2) ¿Cuál es la información científica apta sobre las dimensiones asociadas a service logistics durante los años 2020-2024?, y ; (3) ¿Cuál es la información disponible sobre las dimensiones asociadas a service logistics a través de una matriz de recolección de datos?.

Por otro lado, en el **ámbito internacional**, Drent (2020) investigó la estructura de la política óptima en el ámbito de aplicación de la logística de servicios, la investigación concluye considerando el problema de enviar y reposicionar proactivamente recursos de servicio en redes de servicios de manera que se logren respuestas rápidas a las solicitudes de servicio.

Topan (2020) Propuso una descripción general de la planificación operativa de repuestos en torres de control de servicios, así mismo, concluye su artículo basándonos en discusiones con las cinco empresas y nuestras experiencias previas con otras empresas, y después de explorar los artículos en la literatura, sacamos conclusiones e identificamos direcciones de investigación futuras para la planificación operativa de repuestos y el desarrollo de SCT.

Bousdekis (2024) tuvo como objetivo, permitir la satisfacción sostenible de las demandas de los clientes con costos optimizados de los servicios con el uso de tecnologías emergentes, como el internet de las cosas, análisis de streaming y toma de decisiones optimizada, concluye su investigación diciendo que el marco propuesto aprovecha las tecnologías informáticas de punta, el análisis de transmisión y la toma de decisiones proactiva para monitorear, analizar y respaldar la toma de decisiones en el marco de la Logística 4.0. Se aplica y evalúa en un caso

de uso de logística de servicios de mantenimiento de la industria aeroespacial.

Foumani (2020) mencionó que la ruta mínima que visita exactamente un nodo de cada sub clúster de tal manera que todos los sub clusters de cada clúster sean visitados consecutivamente. Finalmente, para ilustrar que el marco de modelado y el método de solución se aplican a algunos problemas prácticos de tamaños realistas, llevamos a cabo un experimento computacional considerando la aplicación de CGTP a dos problemas logísticos modernos.

Lin (2022) tuvo como objetivo las siguientes preguntas: primero, ¿cómo afectan los roles de la empresa 3PL en transporte, venta minorista y financiamiento a las operaciones y decisiones financieras del proveedor en los escenarios de servicio logístico, financiamiento logístico, venta minorista logística y venta minorista? logística-finanzas? En segundo lugar, ¿cómo influyen los costos logísticos y los diferentes tipos de efectos indirectos (el efecto indirecto de canibalización y el efecto indirecto de estimulación) en las preferencias de la empresa 3PL y del proveedor? Finalmente, encontramos que una tasa de interés más baja para una empresa 3PL facilita lograr un resultado beneficioso para todos, especialmente cuando el efecto de derrame se vuelve negativo.

Kong (2023) tuvo como objetivo, la optimización de la integración de vehículos aéreos no tripulados y transeúntes en EMS para minimizar los tiempos de respuesta promedio para intervenciones de sobredosis. y concluye los resultados proporcionan información sobre las contribuciones específicas de cada estrategia de despacho o redistribución a la mejora general del rendimiento.

Rahimi-Ghahroodi et al. (2020) modelar la interacción del propietario del activo (cliente) y el proveedor de servicios y concluye estudiamos un juego de Stackelberg entre un proveedor de servicios local (LSP) y un proveedor de emergencia en el que el proveedor es el principal y ofrece los contratos. El LSP tiene recursos locales limitados y si no puede satisfacer una llamada de reparación debido a que no hay existencias del repuesto correspondiente, confía en un proveedor de emergencia para que se haga cargo de esta llamada por completo.

Arun y Saniye Yildirim Ozmutlu, (2023) propusieron los efectos de la competitividad ambiental en el desempeño exportador examinando el papel

moderador de estas variables. y concluye mencionando que la relación competitividad ambiental-desempeño se explica mejor con la ayuda de los resultados de estas pruebas y los dos moderadores adicionales sugeridos en este trabajo. Además, los indicadores del desempeño de las exportaciones se obtuvieron de una fuente independiente.

Al-Ababneh et al. (2023) tuvo que definir las peculiaridades de las tendencias en la evolución de la digitalización, la innovación en marketing y logística de las empresas modernas. Se fundamenta que la eficiencia y competitividad de una empresa están relacionadas constructivamente con la implementación de tecnologías digitales innovadoras en el sistema de marketing y logística para optimizar los procesos y concluye Los resultados del estudio y las recomendaciones científicas y prácticas desarrolladas se aplicaron en la formación de la estrategia de la empresa y en la planificación posterior de su modificación a largo plazo, teniendo en cuenta la introducción de tecnologías digitales e innovaciones en el sistema de marketing y logística.

Shaikh et al. (2023) la investigación tuvo como objetivo explorar los efectos sinérgicos de las iniciativas de gestión de la calidad total y gestión de la cadena de suministro y sus efectos en el desempeño organizacional, llegó al resultado de que pueden variar los efectos si se mejora el conocimiento de los empleados, y se debe poner en práctica las implicaciones del estudio para revertir la situación de déficit en los vínculos SCR Y TQM en los procesos de operación.

Zashchitina y Karagodin (2022) Realizaron un análisis sistemático del impacto de los activos intangibles en el crecimiento de la competitividad del sector de servicios y el aumento de su capitalización de mercado, ingresos y valor de los activos. se concluyó con los resultados del estudio los cuales fueron uniformes y según esto se debe realizar la gestión de los activos intangibles de las ETN en los lugares importantes para el aprovechamiento del potencial de los activos intangibles y las ventajas de la triple hélice de innovaciones.

Ikram et al. (2021) su objetivo fue explorar los efectos del brote de COVID-19 en las exportaciones de bienes y servicios, el desempeño logístico, la certificación del sistema de gestión ambiental (iso 14001) y la certificación del sistema de gestión

de calidad (iso 9001) en los principales países asiáticos afectados de la India. Los resultados de la investigación producen sugerencias de políticas muy necesarias para que los líderes, las agencias mundiales y los gobiernos tomen medidas correctivas de manera emergente para evitar que las economías sufran más daños y mejorar su desempeño logístico y ambiental.

Meng et al. (2022) tuvo el objetivo de considerar y modelar un principio de servicio prácticamente útil como servicios preventivos. Se llegó a concluir que la entidad debe practicar un solo modelo de servicio logístico y de distribución física para mantener y captar nuevos clientes.

Von Stietencron et al. (2021) La logística 4.0 tuvo como objetivo, permitir la satisfacción sostenible de las demandas de los clientes con costos optimizados de los servicios con el uso de tecnologías emergentes, como Internet de las cosas, análisis de streaming y toma de decisiones optimizada. se concluyó mencionando que se debe aprovechar las tecnologías informáticas de punta, el análisis de transmisión y la toma de decisiones proactiva para monitorear, analizar y respaldar la toma de decisiones en el marco de la Logística 4.0.

Shahbari y Othman (2021) su objetivo fue evaluar las innovaciones en logística verde (GLI) en empresas de logística de servicios en el contexto palestino. recogieron datos por medio de la encuesta los cuales indicaron que el 46,4% de los participantes tiene conocimientos previos sobre el concepto de logística verde (GL).

Rahimi-Ghahroodi et al. (2020) estudió los posibles escenarios de contratación entre un proveedor de servicios local (LSP) y un proveedor de emergencia en presencia de asimetría de información. Se concluye dando la confianza a un proveedor de emergencia para que se haga cargo de esta llamada por completo ya que el proveedor de emergencia que presta servicios tiene menos información sobre la logística de servicios que el proveedor local.

Padilla-Aguiar et al. (2022) desarrollaron el modelo de aseguramiento del proceso (MAP) con el propósito de establecer la integración de los procesos de respaldo, con el objetivo de asegurar una disponibilidad y calidad de servicios al cliente final. Se concluye con la simplificación del MAP para la elaboración de los procesos teniendo en cuenta todos los elementos necesarios para su

funcionamiento y su implementación, lo cual garantiza el aseguramiento en tiempo, calidad y mínimo costo de los mismos, cumpliendo de esta forma el objetivo de la logística.

Por otra parte, en el ámbito **nacional**, Díaz Ccancapa (2023) Determinó la relación de la gestión logística y el nivel de servicio interno en una entidad pública del sector transportes. se concluyó el estudio obteniendo los resultados siendo estos correlacionales de 0,687 los mismos que muestran la existencia de correlación moderada positiva alta entre las variables.

Murillo Acuña (2021) Determinó qué la gestión logística tiene relación con la calidad de los servicios públicos en el sector transporte, como conclusión se evidencia que el 33.8% de los encuestados han mencionado que la gestión logística es regular, siendo esta la razón para decir que la calidad de servicio no es bien utilizada en estos servicios que ofrece el estado.

Guanilo Hernández (2021) propuso la mejora de la gestión logística de una empresa avícola con la finalidad de reducir costos, se concluye que la propuesta tenía viabilidad para ser puesta en marcha y con una tasa de retorno de 69% y además un 1.63 como valor beneficio para la empresa.

Díaz Bada y Luis Paredes (2021) calcularon los costos logísticos en la empresa Steelwork Ingenieros S.A.C. con la finalidad de conocer las existencias, los pedidos, los rechazos, el almacén, los costos de operarios, el transporte y el costo de los materiales, se concluyó haciendo mención que esta empresa tiene déficit en la entrega de pedidos esto muchas veces por falta de materia prima y por falta de gestión logística.

Meño Caballero (2022) busco conocer la relación de distribución física y gestión logística en una empresa periodística de Lima, se llega a tener resultados que estas dos variables tienen relación positiva fuerte, determinada por Rho de spearman dando 0.79 siendo una correlación significativa para la distribución física de los productos y la logística.

Díaz Díaz y Gómez Milla (2022) determinaron la relación existente entre las variables de estudio gestión logística y competitividad en el operador logístico de transporte de mercancías para el comercio exterior y llegaron a la concluir diciendo

que se halló una correlación directa de intensidad baja esto quiere decir que en esta empresa no hay existencia de relación entre las variables de estudio por baja gestión de parte de sus administrativos y directivos.

Policarpo Vásquez (2022) En su estudio determinó la relación entre variables de gestión logística y el nivel de servicio interno de una empresa de transporte público. Se logró obtener una correlación entre las variables de 0.687, por lo que se puede concluir que existe una correlación positiva moderadamente alta con las variables gestión logística y nivel de servicio.

Merchor Alvarado (2022) determinó la conexión que existe entre la administración logística y el control de inventarios de la compañía Corrales & Cía. Su resultado obtenido indica que existe una conexión significativa entre la administración logística y el control de inventarios en los empleados de la organización, esto se determinó mediante un Rho de Spearman, lo cual elevó 0.624 a un nivel de significancia de 0.000 menor a 0,05.

Yauri Chocce (2021) su objetivo fue determinar la relación entre la logística del transporte y servicio de carga de concentrado de mineral en la empresa Servicios Generales Saturno SAC en Lima 2021. Se llegó a la conclusión que existe relación entre la logística del transporte y servicio de carga en nivel alto.

Garcia Guzmán y Alama Irribarren (2023) su objetivo buscó reducir los costos operativos de la empresa Servicios Generales Turismo Pacífico SAC aplicando una propuesta de mejora en su gestión logística. Se llega a la conclusión la propuesta de mejora planteada tiene una influencia positiva con proporción a los costos operativos, la misma que logró reducir de un 8 772,17 a 2 762,59 es decir se logró obtener un mejoramiento en el control de procesos, es decir se logró obtener un mejoramiento en el control de procesos.

Gonzalez Meléndez y Flores (2022) determinaron la iniciativa como una propuesta para agilizar la gestión logística para mejorar la gestión de los procesos internos dentro del Grupo CEME SAC. Concluyeron que su propuesta incrementó las ventas en un 48% y redujo los retrasos en un 86%, aumentando las ventas en S/. 91,648 y el margen de utilidad aumentó en un 5%, por lo que se puede decir que esta propuesta ha mejorado considerablemente los procesos internos.

Chuquipoma Quilcat y Vera Leon (2022) Determinaron el impacto respecto a una propuesta de mejora en gestión logística y seguridad salud ocupacional con el fin de reducir costos de operación en una entidad forestal en Perú. concluyeron que esta propuesta dio un impacto positivo, ya que anualmente tenían 375,954.31 nuevos soles y con la ejecución de la simulación de propuesta se redujo a S/. 349,637.51 soles y se proyecta a que los costos operativos se reduzcan más en una proyección de 10 años.

Chávez Chauca (2023) determinó la relación entre la gestión logística y la cadena de suministro en una panificadora en Los Olivos, 2023. se llegó a concluir que la relación existente es de correlación fuerte positiva entre las variables de estudio, el Rho spearman arrojó un 0.971 siendo el grado de mayo significancia, es decir si la variable gestión logística mejore también permite que la variable 2 sea beneficiada de la misma manera.

Gonzales Libias y Llamoga Chavez (2023) su objetivo fue precisar de qué modo se relaciona la gestión logística y la competitividad en una empresa que exporta proyectos comerciales. concluyen mencionando que estas variables tienen vínculos positivos de correlación de 0.700 en la cual señalan que dicha entidad realiza una gestión logística adecuada ya que genera competitividad en sus servicios.

Aguirre Olivera y Rafael Alvarado (2021) Durante el análisis la relación entre los procesos de control interno y gestión logística en el Distrito de Sayán, se concluyó y confirmó que si existe una relación moderada entre las variables, el ámbito de la gestión de procesos logísticos considera el control de los procesos que implementan el control interno, lo que significa que solo tienen una relación ejecutiva, pero no se expresa como una obligación, lo que significa que solo tienen una relación de correspondencia.

Melo, (2022) en su libro Marketing y branding selecto que la logística de servicio es la herramienta base para el entorno de los servicios porque permite hacer la elección de un bien o servicio, es por ello que la entidad tiene que esmerarse es llenar todas las expectativas posibles con su producto a sus consumidores.

García (2023) dice que las empresas modernas le dan mayor importancia a la identificación de necesidades de servicio que los clientes carecen, la dádiva y las percepciones que tienen los clientes no pueden ser concebidas como un resultado de acción por las empresas, sino que deben ser percibidas por una gestión integral que cumplen cada proceso de planificación y de operación de cada entidad, esta herramienta es clave para que se logre competitividad y exista una diferenciación entre organizaciones que realicen actividades de igual o de diferentes rubros.

Modelo Just In Time (JIT) de RODIO (2023) en cual desarrolló un modelo que insinúa a los productos y servicios, los cuales deben ser producidos en el momento en el que cliente realiza una orden. Este modelo tiene como finalidad asignar en cantidad necesaria y en el momento adecuado la materia prima enfocándose en mejorar los diferentes procesos con creatividad y asignando políticas modernas con la finalidad de compensar al consumidor, reducir depósitos y entrega de órdenes a tiempo.

Este trabajo de investigación se sustenta en base a la **teoría** de García (2023) que hace mención a la gestión de relaciones con los clientes o (CRM), tiene como objetivo la obtención de ingresos en mayor cantidad sin recortar costos, al mismo tiempo facilita resolución de conflictos, mejora el mercadeo y las ventas. Esto hace que las organizaciones empresariales promuevan el mejoramiento y aplicación de nuevos servicios a sus clientes, atraer nuevos consumidores, retención de materia prima y percibir mayor cantidad de compras.

De la misma manera el trabajo de investigación se **justifica** debido a que es necesario socializar conocimiento en base a la revisión de la literatura científica para poder demostrar la cantidad existente y detallada de información referida a service logistics en plataformas digitales confiables del ámbito nacional y ámbito internacional.

Finalmente, el **objetivo general** fue. Estimar la información de relevancia para identificar los hallazgos encontrados referente a service logistics, a partir de la revisión científica literaria y también se establecieron los **objetivos específicos** a demostrar, (1) Seleccionar información y acopiar referente a la variable service logistics (2) Descubrir la información científica apta sobre las dimensiones

asociadas a service logistics durante los años 2020-2024 y (3) Categorizar la información disponible sobre las dimensiones asociadas a service logistics a través de una matriz de recolección de datos.

II. METODOLOGÍA

La investigación desarrollada es de tipo narrativa, Frascati (2015) mencionó que estos estudios permiten estudiar actividades novedosas y creativas que permitan hacer uso para la organización y recogida de datos .

Esta metodología es base fundamental y recomendable para los sujetos que están en procesos de especializarse y poder convertirse en unos expertos en cualquier temática particular, permitiéndoles realizar una búsqueda exhaustiva de la literatura científica y prescribiendo esos vacíos del conocimiento referente a service logistics (Logística de servicio) La metodología que se utilizó ha permitido una búsqueda clara, precisa y de selección del tema investigado.

En relación a las fuentes compendiadas fue mediante base de datos de confiabilidad como son: Web of science, Scopus, Scielo citation index, Renati, Alicia, La Referencia y Google libros. Arias (2017) las bases de datos son una herramienta de acopio de información debidamente organizada y acopiada de manera electrónica siendo fuentes que nutren a la investigación, unificación de información, automatización y agilización de información de temática cualquiera.

Para garantizar la comprensión se estableció selección para la obtención de la información, como primer punto, se tuvo como base a los aspectos cuantitativos que tuvieron identificación en la sede de estudio. la cual ha permitido que el trabajo pueda filtrar correctamente la información acopiada en las diferentes bases de datos mencionadas anteriormente.

Así mismo, se hace mención que todo documento seleccionado en la acción primera de filtro se sometió a criterio de exclusión e inclusión de forma minuciosa y eficiente. Así, accediendo a la recaudación exitosa de información notable y selecta para la ejecución del presente artículo de investigación literaria. En tal sentido, cada filtro aplicado laboriosamente a las fuentes de información seleccionada mostró garantía al cumplimiento célebre del objetivo trazado.

Para los fines correspondientes, en el trabajo se recopiló y examinó un total de 427 155 elementos; entre los cuales resaltan artículos, tesis, y libros, como

resultado de la exclusión nos resaltan 427 102 elementos; dentro de la misma se hizo la selección de 53 elementos para el trabajo investigado, los cuales están especificados en dentro de la tabla 1 y la figura 1.

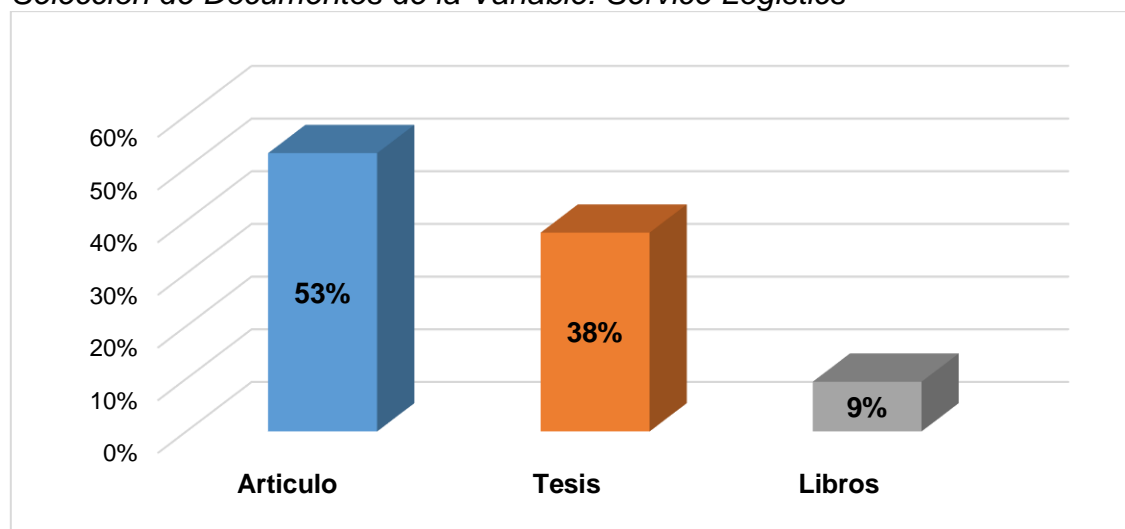
Tabla 1

Selección de Documentos de la Variable: Service Logistics

Tipo de documento	Cantidad	%
Artículo	28	53%
Tesis	20	38%
Libros	5	9%
Total	53	100%

Figura 1:

Selección de Documentos de la Variable: Service Logistics



La primera tabla estuvo enfocada en la selección de documentos relevantes a la pregunta de investigación. Los datos procesados fueron obtenidos mediante base de datos (scopus, scielo, web of science) y repositorios de índole nacional (renati y Alicia) e internacional (la referencia). Cabe mencionar que los documentos tuvieron criterio de selección mediante el uso de filtros (“”) para la obtención, considerando la inclusión y exclusión referente a la variable service logistics. De los documentos seleccionados en mayor proporción en 53% estuvieron relacionados a artículos, el 38% se relacionó a tesis y el 9% a libros, donde el material de revisión de literatura

seleccionada fue mediante: (1) utilización de operadores de búsqueda (“”) permitiendo localizar la frase específica; (2) tipo de documento; y (3) cantidad de documentos con acierto referente a la temática.

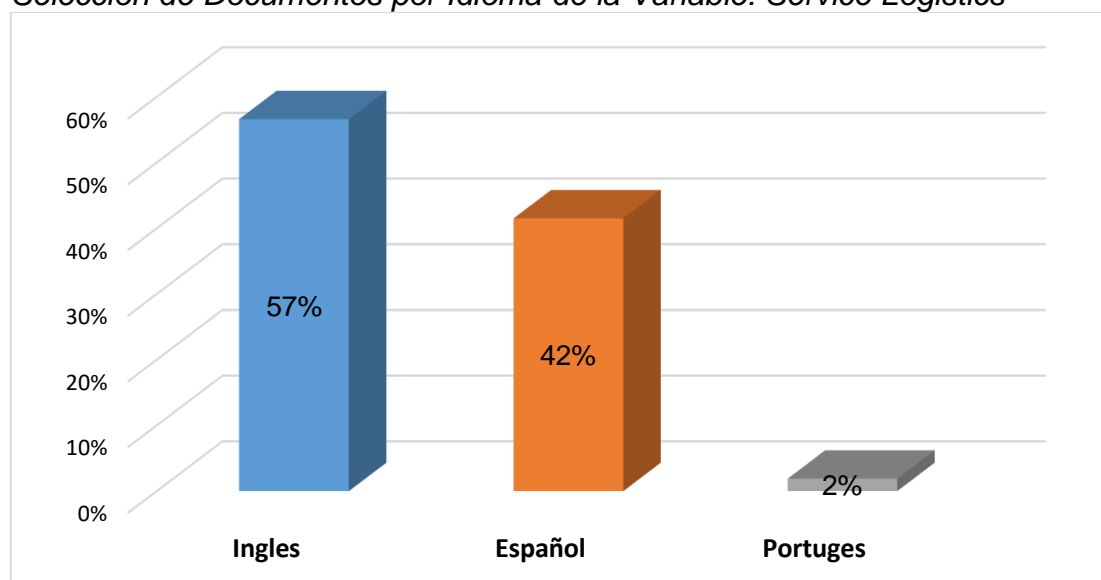
Tabla 2

Selección de Documentos por Idioma de la Variable: Service logistics

Idioma del documento	Cantidad	%
Inglés	30	57%
Español	22	42%
Portugués	1	2%
Total	53	100%

Figura 2

Selección de Documentos por Idioma de la Variable: Service Logistics



La tabla y figura 2 está relacionado al idioma de las investigaciones recopiladas, en la tabla se evidencia que el 57% de los elementos acopiados fueron publicados en inglés, el 42% fueron publicados en español y en portugués un 2%.

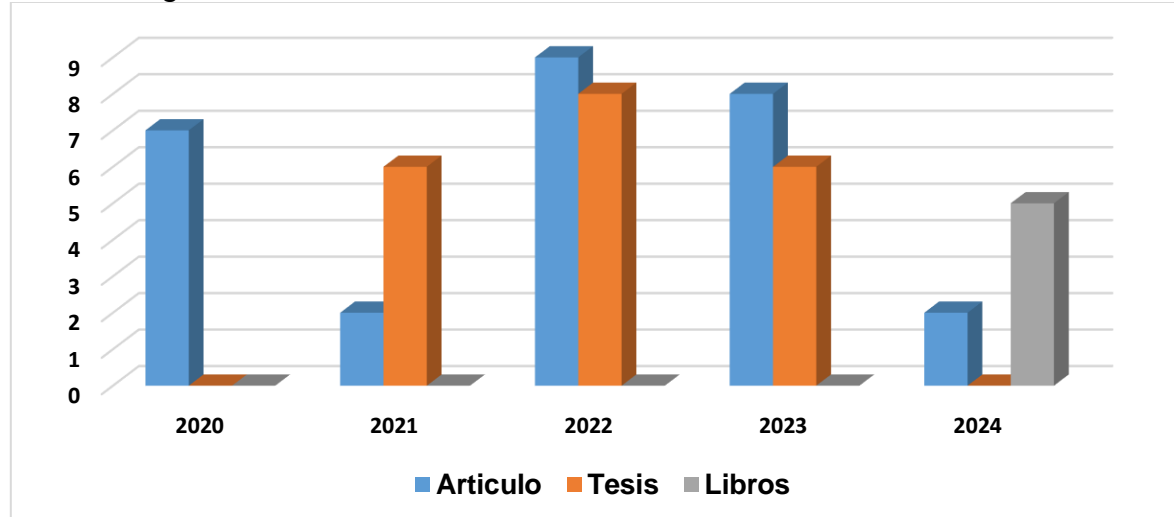
Tabla 3

Año de Publicación de los Elementos Seleccionados de la Variable de Estudio: Service Logistics.

Año de Publicacion	CANTIDAD				
	Artículo	Tesis	Libros	Acierto Total	%
2020	7	0	0	7	13%
2021	2	6	0	8	15%
2022	9	8	0	17	32%
2023	8	6	0	14	26%
2024	2	0	5	7	13%
TOTAL	28	20	5	53	100%

Figura 3

Año de Publicación de los Elementos Seleccionados de la Variable de Estudio: Service Logistics.



La tabla y la figura 3 mostró el total de documentos hallados y seleccionados por cada año de su publicación; el 13% conforme se muestra en la tabla para el año 2020 tiene relación a artículos; para el año 2021 entre artículos y tesis nos da un 15%; en el año 2022 un 32% al igual que para el año 2023 un 26% está relacionando entre artículos y tesis y un 13% entre artículos y libros para el año 2024.

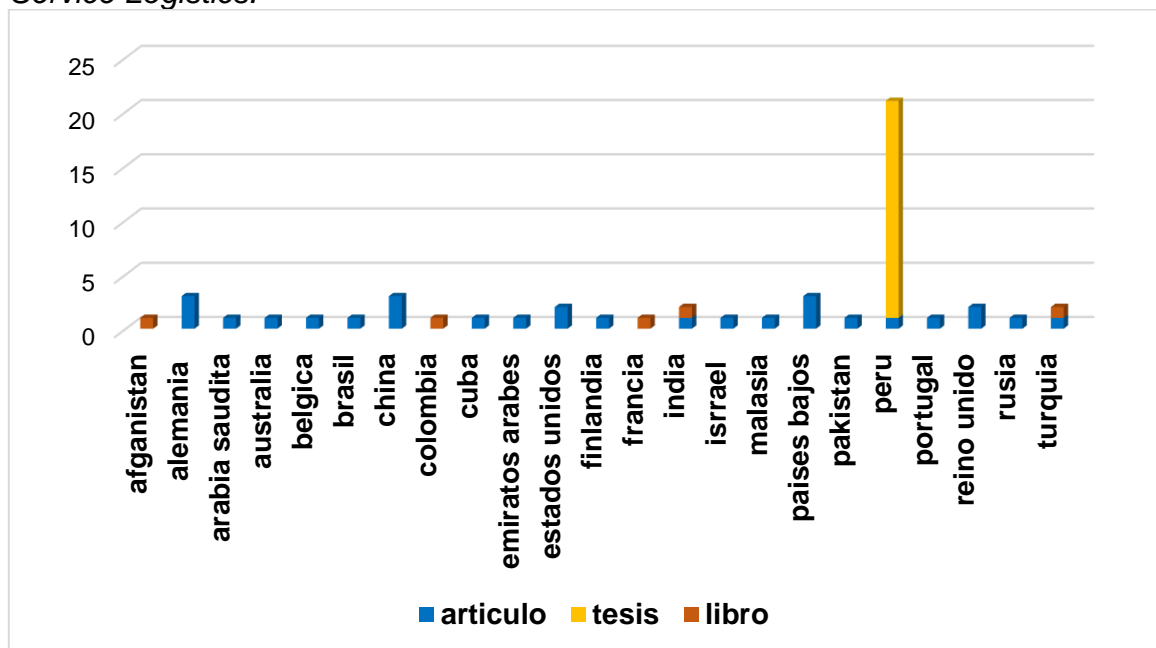
Tabla 4:

País de Publicación de los Elementos Seleccionados de la Variable de Estudio: Service Logistics.

País	Artículo	Cantidad			Total
		Tesis	Libro		
Afganistán			1		1
Alemania		3			3
Arabia Saudita		1			1
Australia		1			1
Bélgica		1			1
Brasil		1			1
China		3			3
Colombia			1		1
Cuba		1			1
Emiratos Árabes		1			1
Estados Unidos		2			2
Finlandia		1			1
Francia			1		1
India		1	1		2
Israel		1			1
Malasia		1			1
Países Bajos		3			3
Pakistán		1			1
Perú		1	20		21
Portugal		1			1
Reino Unido		2			2
Rusia		1			1
Turquía		1		1	2
TOTAL		28	20	5	53

Figura 4:

País de Publicación de los Elementos Seleccionados de la Variable de Estudio: Service Logistics.



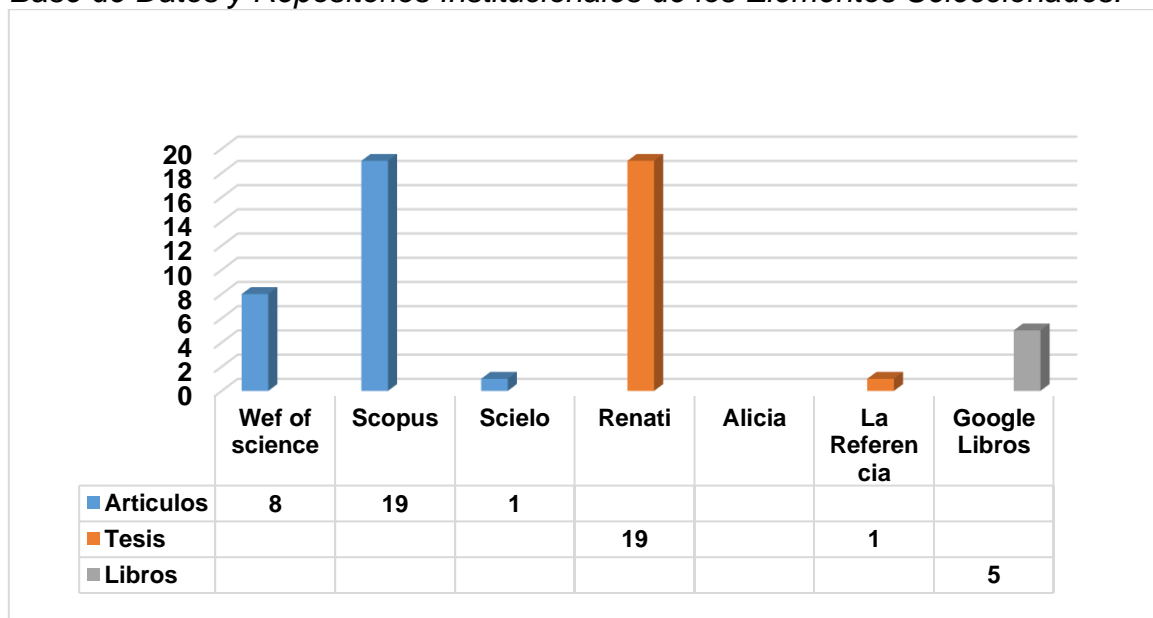
En la tabla y figura 4 se puede observar que Perú es el país que nos da 20 documentos seleccionados; los países de Alemania, China y Países Bajos nos dan 3 elementos seleccionados; Estados Unidos y Reino Unido nos dan 2 elementos seleccionados por cada país en mención, mientras que el resto de países un elemento seleccionado.

La búsqueda de palabras clave consideradas en las bases de datos para la unificación y recolección de la información se realizó haciendo énfasis en la búsqueda haciendo la colocación de caracteres especiales como es caso de las comillas (“”). Para que, de esta forma, se exprese la búsqueda de la variable en frase exacta y así facilite la localización en situación de coincidencia exacta “service logistics” y “logística de servicio”.

Tabla 5:
Base de Datos y Repositorios Institucionales de los Elementos Seleccionados.

Fuente	Acierto Total	Cantidad					
		Artículos	%	Tesis	%	Libros	%
Web of science	8	8	15%		0%		0%
Scopus	19	19	36%		0%		0%
Scielo	1	1	2%		0%		0%
Renati	19		0%	19	36%		0%
Alicia	0		0%		0%		0%
La Referencia	1		0%	1	2%		0%
Google Libros	5		0%		0%	5	9%
Total	53	28	53%	20	38%	5	9%

Figura 5:
Base de Datos y Repositorios Institucionales de los Elementos Seleccionados.



Como se puede apreciar en la figura 3, el color azul oscuro hace la representación del corolario que se obtiene al poner la variable (service logistics) en las bases de datos como la de web of science que nos da 8 resultados, la base de

datos scopus siendo esta una plataforma académica literaria científica a nivel internacional nos permite la obtención de 19 resultados; y scielo una de las plataformas que proporciona comunicación científica en América Latina y Caribe nos hace la obtención de 1 resultado. Los resultados del color anaranjado hacen referencia a los resultados obtenidos al poner la variable de estudio en las bases de datos como: renati que está autorizada por la Sunedu, una entidad que hace las regulaciones institucionales correspondientes de la educación universitaria a nivel nacional; Alicia, un repositorio nacional de acceso abierto y de producción científica nacional, y la referencia siendo esta una red de repositorios de acceso libre en todo Latinoamérica nos ha facilitado la visibilidad científica de investigaciones que son producidas por las instituciones del nivel superior y el resultado del color verde de la plataforma google libros dándonos un resultado de 5 elementos, la misma que permite ver vista previa y completa y buscar libros online.

Tabla 6:
Selección de Documentos Analizados e Incluidos.

Tipo de documento	Documentos analizados	Documentos excluidos	Documentos incluidos
Artículos	74738	74710	28
Tesis	282717	282697	20
Libros	69700	69695	5
Total	427155	427102	53

Después de haber separado las diversas fuentes que consultamos y teniendo en consideración el criterio de exclusión se obtuvo 53 documentos elegidos (artículos, tesis y libros) para el presente estudio, siendo considerado los siguientes ítems: título, idioma, autor, año de publicación, país, plataforma, link, palabras clave, objetivo, conclusión y tipos de documento.

Tabla 7:
Selección de Documentos en Idioma Español.

Fuente	Acierto Total	Cantidad					
		Inglés	%	Español	%	Portugués	%
Web of science	8	7	13%	0	0%	1	2%
Scopus	19	19	36%	0	0%	0	0%
Scielo	1	0	0%	1	2%	0	0%
Renati	19	0	0%	19	36%	0	0%
Alicia	0	0	0%	0	0%	0	0%
La Referencia	1	0	0%	1	2%	0	0%
Google Libros	5	0	0%	5	9%	0	0%
Total	53	26	49%	26	49%	1	2%

Como se puede observar en la tabla 7, se puede apreciar que solo las bases de datos web of science y scopus se lograron obtener los documentos en el idioma inglés dando un porcentaje total de 49%; Para el caso del idioma español podemos apreciar a las bases de datos como. scielo, renati, la referencia y google libros arrojándonos un porcentaje total de 49% y en el idioma portugués hallamos 1 elemento seleccionado en la base de datos de web of science el cual da un porcentaje total de 2%.

En la presente investigación se consideró la ética, la originalidad y la integridad a la ciencia, ante ello el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e innovación tecnológica (2018) menciona que toda investigación de índole científica debe ser propia de originalidad para aportar nuevo conocimiento a la ciencia, la integridad propia es la demostración de las buenas prácticas de valores y principios conduce a que el autor ejecute y haga la difusión de su aporte científico. Así mismo la Universidad César Vallejo (2022) demanda cualquier infracción y mala conducta que atente contra la buena fe, la originalidad y la integridad de la ciencia.

III. RESULTADOS

La investigación presente confirmó que existen una gran variedad de trabajos de investigación científica tanto teóricas como académicas y que estas tienen relación con la variable de estudio logística de servicio, la cual tiene vínculo directo con las entidades empresariales sobre todo en las áreas de logística o aprovisionamiento, dando realce a brindar servicio que llenen las expectativas de los clientes al momento de consumir el producto o servicio que en nuestra actualidad se dan también por plataformas digitales. Por su parte Vélez (2021) menciona que las plataformas digitales en la logística son un mecanismo que permite a los demandantes y ofertantes en sus servicios que prestan y muchas de estas agregan un valor agregado, cabe mencionar que cada plataforma surge con una mira y al mismo tiempo con misión y visión para ser competitivo y diferenciado. Las plataformas digitales contribuyen al desarrollo de un país en sus estrategias para que crezcan económicamente y en la interconexión de ofertante y demandante.

Por otra parte, Cáceres Guevara (2021) mencionó que el trabajo de la logística en relación al servicio de clientes es dar soluciones rápidas a las órdenes de pedidos de los clientes, demostrando nivel de compromiso con los clientes y estos tengan un mayor grado de satisfacción en referencia a sus expectativas y requerimientos. Servicio al cliente es realizar prácticas de experiencias positivas, organizando información de materiales y de información. Uldarico (2022) describe que el servicio al cliente está ligado a todas aquellas actividades fiscalizadas que son necesarias para que el cliente quede satisfecho, y para que haya satisfacción de menos a más tiene que haber buenas gestiones en inventarios, el tiempo de entrega y las devoluciones.

También está la seguridad como dimensión en donde el autor, Martínez Delgado y Olaya Medina, 2022 la gestión de seguridad en logística es brindar certeza en cada producto que se ofrece, la seguridad en logística es la esencia en el ámbito administrativo por el hecho de implicar actividades de identificación, las evoluciones y las gestiones vinculadas no solo con los proveedores sino también con el área de ventas y ruteo de transporte.

También, la gestión de stock, la misma que permite hacer planificaciones, regular y supervisar todas las mercaderías, los bienes y los productos de una entidad empresarial. Alejandra y Alonso (2022) mencionaron que el stock de manejarse de manera adecuada para conocer de forma real las existencias disponibles y estas se puedan concertar a las posibles ventas a futuro, se debe sustentar en el periodo la cantidad necesaria para que se resguarde la demanda es por ello que se enfatiza en manejar adecuada y segura los aprovisionamientos, almacenamientos y las distribuciones de las materias primas, esto se realiza con la finalidad de mejorar el servicio y al mismo tiempo la disponibilidad de los productos en momento exacto que se requiere. Así mismo Geldres Quispe y Gonzáles Rodríguez (2024) El stock es gestionado por los gerentes ya que estos son los encargados de negociar con los proveedores y si en ese mismo plano el proveedor no cuenta con la cantidad requerida, el gerente se pondrá en contacto o en busca con otros proveedores para completar la materia requerida.

Fernández Pastor (2023) dio a conocer que la gestión de pedidos da su génesis al momento que el cliente realiza una orden de pedidos y se termina al momento de se hace la entrega satisfactoria del producto ordenado, para alcanzar esta dimensión exitosamente la entidad tiene que disponer del bien o servicio solicitado en el momento, lugar y en la cantidad pedida.

En cuanto a la distribución en service logistics son la esencia fundamental, Ricardo y Humberto (2022) es un componente clave para cualquier entidad empresarial que quiere lograr llenar de satisfacción y la lealtad de parte de sus clientes, al realizar la distribución permite la manutención al desarrollo de los mercados del ámbito global gracias a la averiguación constante de perfección en cada proceso logístico.

Ponsignon et al. (2021) y Bafouni-Kotta et al. (2023) mencionaron que se debe planificar los servicios logísticos explorando las diferentes percepciones que se hallen en el mercado, que permita las apreciaciones de las penurias reales de parte del cliente y proponer estrategias de solución frente a la problemática.

Souza et al. (2023) y Ngah et al. (2023) realizaron su investigación a la logística de servicios en entidades empresariales que se dedican a la industria, y concluyeron

que la logística de servicio es la que provee información sobre finanzas y materiales a sus proveedores de materia prima para la realización de productos y darles su debido proceso para sacarlos al mercado.

Papagiannidis et al. (2022) y Kaneberg et al. (2023) en cada investigación se muestra vínculos de acciones que conectan con la gestión logística y los servicios, al mismo tiempo mencionan que la logística es el realizar movimientos de mercadería y de personas, así como también almacenar y manipular mercancías.

Las fuentes encontradas han sido llevadas a la adecuación a la información por el hecho de que uso la exclusión como criterio, ya que solo se buscaron datos con información que tenga vínculo con la logística de servicio.

Los elementos seleccionados en su mayoría de los casos tenían vínculos de aplicación de la logística de servicios en clientes, proveedores y transporte. Priscila (2023) y D'Anglés Cedrón y Cruz Costa (2022) menciona que la logística de servicio ha evolucionado y en nuestra actualidad se ha convertido en mecanismo de estrategia para que las entidades empresariales puedan operar, está relacionado con los materiales, la distribución física, el lugar de exponer el producto y la garantía de entrega en el tiempo plasmado.

IV. CONCLUSIONES

En esta investigación se estimó la información de relevancia para identificar los hallazgos encontrados referente a service logistics, la cual es rica en información, asimismo hemos recolectado 427 155 documentos que hace mención a la variable de estudio. De los cuales se seleccionó e incluyó a 53 documentos estos cumpliendo con los criterios establecidos, 28 artículos, 20 tesis y 5 libros.

Para esta búsqueda de información se usó base de datos con el fin de Seleccionar información y acopiar referente a la variable service logistics como: Web of science, Scopus y Scielo para los artículos, Renati, Alicia y La referencia para las tesis y para los libros, Google libros.

Para descubrir la información científica apta sobre las dimensiones asociadas a service logistics durante los años 2020-2024 se usó a las comillas (“”) como carácter de búsqueda de la frase. Finalmente, para categorizar la información disponible sobre las dimensiones asociadas a service logistics se elaboró una matriz de recolección de datos la misma que se detalla en anexos.

REFERENCIAS

- Aguirre Olivera, C., & Rafael Alvarado, M. (2021). El control interno y los procesos de gestión logística de la Municipalidad Distrital de Sayán, año 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65349>
- Al-Ababneh, H., Dalbough, M., Alrhaimi, S., Siam, I., & Ibragimkhalilova, T. (2023). Digitalization, innovation and marketing in logistics. *Acta Logistica*, 10(04), 615–624. <https://doi.org/10.22306/al.v10i4.440>
- Alejandra, A. T., Lourdes, & Alonso, A. C., Luis. (2022). *Gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente de una distribuidora de productos de belleza pyme*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32420>
- Arias, A. (2017). *Base de Datos con MySQL*. Retrieved from https://www.google.com.pe/books/edition/Bases_de_Datos_con_MySQL/F2FFDQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=base+de+datos&printsec=frontcover
- Arun, K. y Saniye Yildirim Ozmutlu. (2023). El efecto de la competitividad ambiental, la orientación al cliente y a la competencia en el desempeño exportador. *Revista de marketing industrial y empresarial*. <https://doi.org/10.1108/jbim-01-2022-0019>
- Bafouni-Kotta, A., Villanueva, J., Kalakou, S., & Dias, J. G. (2023). Upcoming drone delivery services: A perceptions-based clustering of citizens in Lisbon. *Technology in Society*, 73, 102250. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102250>
- Baniasadi, P., Foumani, M., Smith-Miles, K., & Ejov, V. (2020). A transformation technique for the clustered generalized traveling salesman problem with applications to logistics. *European Journal of Operational Research*, 285(2), 444–457. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.01.053>
- Cáceres Guevara, R. F. (2015). Propuesta de Mejora en los Procesos Operativos de la Sección Recepción – Almacén del Área de Logística de la Empresa Yura S.A. en la Ciudad de Arequipa. *Repositorio.ucsm.edu.pe*.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/c6e5575f-414f-4317-b9d5-91928afd0e7b>

Chavez Chauca, J. L. (2023). Gestión logística y cadena de suministro en una empresa de panificación del distrito de Los Olivos, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3472459>

Chuquipoma Quilcat, L. A., & Vera Leon, D. G. (2022). Propuesta de mejora en el área de gestión logística y en seguridad y salud ocupacional para reducir costos operativos en la empresa Grupo Forestal del Perú de la ciudad de Trujillo 2021. *Universidad Privada Del Norte*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3152928>

Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e innovación tecnológica. (2018). Código nacional de la integridad científica. *Concytec*, 1–17. http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2193/1/codigo_nacional_integridad_cientifica.pdf%0Ahttps://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf

D'Anglés Cedrón, S. N., & Cruz Costa, G. A. (2022). Gestión logística para la competitividad de una pyme de la industria de alimentos balanceados frente al COVID-19. *Universidad Privada Del Norte*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3348893>

Díaz Bada, E. F., & Luis Paredes, K. A. (2021). Implementación de un sistema de gestión logística operativa para reducir los costos logísticos en la empresa STEELWORK INGENIEROS S.A.C., 2020. *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3053658>

Díaz Ccancapa, A. U. (2023). Gestión logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113205>

Díaz Díaz, L., & Gomez Milla, G. J. D. (2022). Gestión logística y competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116148>

- Drent, C. (2020). Dynamic dispatching and repositioning policies for fast-response service networks. *European Journal of Operational Research*, 285(2), 405–428. <https://www.webofscience.com/wos/wosccc/fullrecord/WOS:000527281600012>
- Fernández Pastor, D. R. (2023). Propuesta de una gestión logística para aumentar la rentabilidad de la Botica Farmasalud, Trujillo 2022. *Repositorio Institucional - UPN*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3443961>
- Frascati. (2015). Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación de las actividades científicas, tecnológicas y de innovación. *Manual de Frascati 2015*, 447. <https://www.oecd.org/publications/manual-de-frascati-2015-9789264310681-es.htm>
- Gao, X., Kong, N., & Griffin, P. (2024). Shortening Emergency Medical Response Time with Joint Operations of Uncrewed Aerial Vehicles with Ambulances. *Manufacturing & Service Operations Management*, 26(2), 447–464. <https://doi.org/10.1287/msom.2022.0166>
- García Guzmán, K. A., & Alama Irribarren, I. M. (2023). Propuesta de mejora a la gestión logística para reducir los costos operativos de la empresa Servicios Generales Turismo Pacífico SAC, Trujillo 2020. *Repositorio Institucional - UPN*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3384903>
- García, L. A. M. (2023). Gestión logística integral - 3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. In *Google Books*. Ecoe Ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_integral_3ra_edici%C3%B3n/FrquEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=%22log%C3%ADstica+del+servicio%22&pg=PA249&printsec=frontcover
- Geldres Quispe, A. L. D. J., & Gonzáles Rodríguez, L. L. (2024). Modelo de periodo fijo con stock de seguridad para controlar los artículos farmacéuticos en la empresa Servicios Pacífico del Norte SAC - Trujillo. *Repositorio.upao.edu.pe*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/23891>
- Gonzales Libias, J. J., & Llamoga Chavez, S. J. (2023). Gestión logística y su relación con la competitividad en la empresa exportadora CI Proyectos

- Comerciales SAC, Lima durante el periodo 2023. *Repositorio Institucional - UPN*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3633296>
- Gonzalez Meléndez, R. R., & Flores Flores, T. (2022). Propuesta de articulación de gestión logística para mejorar los procesos internos en Grupo CEME S. A. C. *Universidad Privada Del Norte*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3216327>
- Guanilo Hernandez, W. G. (2021). Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos en una empresa avícola ubicada en la ciudad de Pacasmayo, región La Libertad 2021. *Repositorio Institucional - UPN*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3028057>
- Ikram, M., Shen, Y., Ferasso, M., & D'Adamo, I. (2021). Intensifying effects of COVID-19 on economic growth, logistics performance, environmental sustainability and quality management: evidence from Asian countries. *Journal of Asia Business Studies, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/jabs-07-2021-0316>
- Kaneberg, E., Piotrowicz, W. D., Abikova, J., Listou, T., Schiffing, S. A., Paciarotti, C., Vega, D., & Adalgeirsdottir, K. (2023). Defence organizations in emergency networks: the early response to COVID-19 in Europe. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 13(1), 91–105. <https://doi.org/10.1108/jhlscm-11-2021-0114>
- Martínez Delgado, L. S., & Olaya Medina, H. K. (2022). Sistema logístico para mejorar la administración del stock de seguridad de agroquímicos en una empresa agroindustrial. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114266>
- Melo, E. B. (2022). Marketing y Branding: El arte de desarrollar y gestionar marcas. In *Google Books*. https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_y_Branding/C3ZdEAA_AQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=%22log%C3%ADstica+del+servicio%22&pg=PA89&printsec=frontcover
- Meng, W., Meng, L., Han, G., Zhuang, X., Tong, L. C., & Wu, S. (2022). The Value of Preemptive Pick-Up Services in Dynamic Vehicle Routing for Last-Mile

- Delivery: Space-Time Network-Based Formulation and Solution Algorithms. *Journal of Advanced Transportation*, 2022, e5052897. <https://doi.org/10.1155/2022/5052897>
- Meoño Caballero, S. del R. (2022). Gestión logística y la distribución física de productos en una empresa de información periodística en Lima, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3421666>
- Merchor Alvarado, L. A. (2022). Gestión logística y control de inventarios de la empresa Corrales & Cia S.A.C., Lima – 2019. *AUTONOMA*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3091236>
- Murillo Acuña, J. del R. (2021). Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3050112>
- Ngah, A., Hassan, M., Yiauw, M., Salleh, N., & Jeevan, J. (2023). Cold warehousing services from the perspectives of logistics providers: the mediating role of cost and organizational readiness. *Acta Logistica*, 10(3), 453–462. <https://doi.org/10.22306/al.v10i3.417>
- Padilla-Aguilar, D., Acevedo-Suárez, J. A., Urquiaga-Rodríguez, A. J., Acevedo-Urquiaga, A. J., Sablón-Cossío, N., Padilla-Aguilar, D., Acevedo-Suárez, J. A., Urquiaga-Rodríguez, A. J., Acevedo-Urquiaga, A. J., & Sablón-Cossío, N. (2022). Aplicación del modelo de aseguramiento del proceso a la logística de servicios. *Ingeniería Industrial*, 43(2), 99–113. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000200099&lang=es
- Papagiannidis, S., Alamanos, E., Bourlakis, M., & Dennis, C. (2022). The Pandemic Consumer Response: A Stockpiling Perspective and Shopping Channel Preferences. *British Journal of Management*. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12616>
- Ponsignon, F., Davies, P., Smart, A., & Maull, R. (2021). An in-depth case study of a modular service delivery system in a logistics context. *The International*

Journal of Logistics Management, 32(3), 872–897.
<https://doi.org/10.1108/ijlm-07-2020-0295>

- Priscila. (2023). Gestión logística y su relación con la productividad en la empresa Rial Construcciones y Servicios S. A. C., ciudad de Trujillo, 2023. *Sunedu.gob.pe*. <https://doi.org/658.7%20VILL/G%202023>
- Rahimi-Ghahroodi, S., Al Hanbali, A., Zijm, W. H. M., & Timmer, J. B. (2020). Multi-resource emergency supply contracts with asymmetric information in the after-sales services. *International Journal of Production Economics*, 229, 107761. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107761>
- Rahimi-Ghahroodi, S., Al Hanbali, A., Zijm, WHM y Timmer, JB (2020). Contratos de suministro de emergencia multirrecursos con información asimétrica en los servicios de posventa. *Revista Internacional de Economía de la Producción*, 229, 107761. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107761>
- Ricardo, C. G., Wilson, & Humberto, R. B., Carlos. (2022). *Diseño de un sistema de gestión logística para la reducción de costos logísticos en la empresa Centro Odontológico de Rehabilitación y Estética Core S. R. L.* <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3367067>
- RODIO, E. (2023). SAS 2024. Administrativos. Temario Específico. Volumen 2. Servicio Andaluz de Salud. In *Google Books*. Ediciones Rodio. https://www.google.com.pe/books/edition/SAS_2024_Administrativos_Temario_Espec%C3%AD/4DWxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=%22log%C3%Astica+del+servicio%22&pg=PT283&printsec=frontcover
- Shahbari, L. M., & Othman, M. (2021). Assessing green logistics practices in the Palestinian service logistics companies. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 38(4), 506–526. <https://ideas.repec.org/a/ids/ijlsma/v38y2021i4p506-526.html>
- Shaikh, S. S., Huaming, S., & Ameer, M. S. (2023). Synergistic effect of TQM-SCM initiatives in organizational performance: evidence from the service (logistics) sector. *Nankai Business Review International*. <https://doi.org/10.1108/nbri-11-2021-0081>

- Souza, N. L. S. de, Flores, M. R., Cauchick-Miguel, P. A., & Frazzon, E. M. (2023). Analysis of product-service system logistics strategies in e-commerce: a literature review. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 20(4), 1693–1693. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.1693.2023>
- Topan, E. (2020). Planificación a nivel operativo de un sistema de inventario de repuestos de dos niveles y múltiples elementos con intervenciones reactivas y proactivas. *REVISTA EUROPEA DE INVESTIGACION OPERACIONAL*, 284(1), 164175. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000521510300013>
- Universidad César Vallejo. (2022). Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV. *Consejo Universitario*, 044, 12. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN°470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Vélez Vélez, D. F. (2021). Análisis del grado de satisfacción de los prestadores de servicio de aplicaciones digitales logísticas. *Red.uao.edu.co*. <https://red.uao.edu.co/entities/publication/71e2b0e3-344a-4e68-a17b-607d6282308f>
- von Stietencron, M., Hribernik, K., Lepenioti, K., Bousdekis, A., Lewandowski, M., Apostolou, D., & Mentzas, G. (2022). Towards logistics 4.0: an edge-cloud software framework for big data analytics in logistics processes. *International Journal of Production Research*, 60(19), 5994–6012. <https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1977408>
- von Stietencron, M., Hribernik, K., Lepenioti, K., Bousdekis, A., Lewandowski, M., Apostolou, D., & Mentzas, G. (2021). Towards logistics 4.0: An edge-cloud software framework for big data analytics in logistics processes. *International Journal of Production Research*, 60(19), 1–19. <https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1977408>
- Wang, K., Lin, J., Liu, G., & Liu, Q. (2022). Strategic introduction of logistics retail and finance under competition and channel spillover. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 165(102863), 102863.

<https://doi.org/10.1016/j.tre.2022.102863>

Yauri Chocce, M. (2021). Logística del transporte y servicio de carga de concentrado de mineral en la empresa Servicios Generales Saturno SAC, Lima, 2021. *Universidad César Vallejo*.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2926413>

Zashchitina, E., & Karagodin, A. (2022). INTANGIBLE ASSETS IN MODERN TRANSNATIONAL CORPORATIONS IN SERVICE INDUSTRY. *Acta Logistica*, 9(3), 245–253. <https://doi.org/10.22306/al.v9i3.304>

ANEXOS

BUSQUEDA DE INFOERMACION

