

## **RESUMEN**

La empresa consta de los siguientes procesos como: Recepción, almacenamiento, gestión de inventarios, preparación de pedidos, despacho, transporte y distribución, servicio de logística inversa, procesos administrativos y de soporte y servicio de seguridad patrimonial, de productos relacionados con el mercado de consumo masivo y material promocional (POP). Todo lo que sucede en la cadena logística puede impactar a la capacidad para lograr tener el stock deseado en el punto de venta en cada momento. Una mala gestión de stocks conlleva a sobrecostos por gastos de almacén, a pérdida de ventas por rotura de stocks, al desperdicio de mercancías por quedar caducadas o desfasadas, y así varios casos más que se han prestado durante este conjunto de actividades. Para mejorar toda la cadena de suministro requiere mucho esfuerzo por parte de cada elemento, pero todas las ventajas que aporta nos dan una explicación clara de un paso a paso de cómo mejorar el desarrollo competitivo de las organizaciones actuales. Por eso la implementación de normas que están bajo el sistema ISO, son importantes ya que aportan como pautas para que cada proceso este avalado, correctamente constituido para que cumpla y pueda apalancar a la mejora continua de la cadena logística.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **LOGÍSTICA**
- **ISO 9001:2015**
- **MEJORA CONTINUA**

## **ABSTRACT**

The company consists of the following processes such as: reception, storage, inventory management, order preparation, dispatch, transportation and distribution, reverse logistics service, administrative and support processes, and asset security service, for products related to the mass consumption and promotional material (POP). Everything that happens in the logistics chain can impact the ability to have the desired stock at the point of sale at all times. A bad management of inventories entails an extra cost for warehouse expenses, a loss of sales due to stock breakage, the waste of merchandise due to being expired or out of date, and thus several more cases that have been rendered during this set of activities. To improve the entire supply chain requires a lot of effort on the part of each element, but all the advantages it provides give us a clear step-by-step explanation of how to improve the competitive development of current organizations. That is why the implementation of standards that are under the ISO system are important since they provide guidelines for each process that is guaranteed and is met and can leverage the continuous improvement of the logistics chain

### **KEYWORDS:**

- **LOGISTICS**
- **ISO 9001: 2015**
- **CONTINUOUS IMPROVEME**