








The relationship between international logistics management and the competitiveness of the company AOM S.A.C., CERCADO DE LIMA, 2021

Thabata Trujillo Guarnizo¹, Salma Zelada Mendoza², Gisela Fernández Hurtado³, María Pachas Fuentes⁴, Ana Gómez de la Fuente⁵, William César Ferrer Jáuregui⁶, Rossmery Albarran Taype⁷. Universidad Privada del Norte^{1,2,3,4,5,6,7}. Perú. n00152647@upn.pe, N00164546@upn.pe, Gisela.fernandez@upn.edu.pe, maria.pachas@upn.edu.pe, anadelafuente@upn.pe, william.ferrer@upn.edu.pe, rossmeryalbarran@gmail.com

Abstract—Globalization has influenced the productive sector in various ways, demanding greater competitiveness from companies, where international logistics management has become relevant as a support for their productivity, allowing efficient management of resources and processes, and it is here where small and medium-sized companies can benefit by optimizing their performance. The objective of the study is to determine the relationship between international logistics management and the competitiveness of the company AOM Suministros Industriales S.A.C., located in Cercado de Lima in Peru. Likewise, the relationship of this variable with the dimensions of productivity, quality, and business management is determined. The instrument used was a questionnaire with a positive reliability of 0.790 and 0.868 for each of the variables, respectively. The study variables were analyzed through a quantitative, correlational, non-experimental cross-sectional design approach. The Shapiro-Wilk statistical test was applied to calculate normality. The results obtained show that the correlation between the international logistics management variable and competitiveness is significant with a value of 0.90, according to the calculation of Pearson's coefficient. Regarding the correlation of the international logistics management variable and the dimensions of the competitiveness variable, we have that the value obtained for the productivity dimension is 0.782, for the quality dimension it is 0.780; while for the business management dimension, there is a correlation value of 0.786, therefore the results are significant. In view of this, it is concluded that there is a significant correlation between the variables of international logistics management and competitiveness.

Keywords: International logistic management, competitiveness, productivity, quality, business management.

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LEIRD).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LEIRD).
DO NOT REMOVE

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado en el que vivimos actualmente, tanto las empresas como los países se encuentran en una constante carrera en aras de ser los más competitivos [1], generando beneficios económicos, además de satisfacer las necesidades de sus clientes. Asimismo, [2] agrega que los diferentes bloques económicos mundiales, permiten también la creación de nuevas alianzas en materia de comercio; en ese sentido, la gestión logística cobra un papel importante como soporte para las empresas e industrias en pro de su crecimiento económico, teniendo como objetivo optimizar los recursos técnicos y financieros para controlar costes y tiempos, mejorar la productividad y la competitividad en el mercado. Es por ello, que, en el campo altamente competitivo de hoy, las empresas están tratando de construir buenas relaciones con sus proveedores, debido a que esto impacta de manera positiva en la calidad y el precio de sus productos; consiguiendo, por consecuencia, el éxito de la empresa.

Es importante resaltar el desarrollo de los sistemas de información, los cuales representan un aspecto clave en el logro de una buena relación entre la logística y la competitividad, debido que permite una mejor organización en las distintas áreas de la empresa, lográndose así una buena rentabilidad en los diferentes negocios. [3]

En la investigación realizada [4] sobre la identificación de modelos de gestión logística con factores similares, los cuales influyen en la competitividad de las Pymes, se obtuvo como resultado la identificación de estos factores como servicio al cliente, abastecimiento, operación de almacén, administración del inventario, transporte, distribución, producción, entre otros. Dichos factores fueron empleados por otros negocios de manera exitosa, obteniendo un incremento en su competitividad.

Al respecto, la investigación realizada por [5] sobre cómo la globalización influye estratégicamente en la gestión logística, frente a la necesidad de eficiencia y calidad de procesos, valor agregado y pronta disponibilidad del producto para las Pymes de México, obtuvo como resultado un modelo conceptual de gestión logística, considerando como verificación de variables como compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y servicio al cliente y flujo de información mediante un análisis factorial.

Para profundizar más los conceptos directamente relacionados con la investigación, se definirán las variables de

estudio, gestión logística internacional y competitividad, además de sus dimensiones:

[6] La gestión logística se compone de un conjunto de actividades que empiezan desde el abastecimiento de una determinada materia prima desde un país de origen[7], pasando por el proceso de producción o elaboración hasta que se realiza la entrega del producto final en el país de destino. Se apoya en la eficiencia y flexibilidad de las cadenas de suministro, lo que permite su adaptación ante los posibles cambios que ocurran en el mercado, por medio de la coordinación, el uso de las tecnologías de información y la respuesta a la demanda del comercio electrónico.

La distribución, como parte de la gestión logística internacional, se encarga de colocar los productos o servicios a plena disposición de los usuarios finales, para poder lograrlo, se debe planificar, desarrollar y coordinar diversas acciones para satisfacer las diversas necesidades de los clientes [8]

A su vez, cuando hablamos del flujo de mercadería o flujo logístico, [9] nos referimos al instante en que la mercadería ingresa y sale del almacén en el que se encuentra. Este flujo logístico está vinculado a las funciones básicas que desarrolla la empresa, tales como la gestión de aprovisionamientos, producción y distribución; los cuales deben estar directamente vinculados al transporte de la cadena logística.

Finalmente, sobre la gestión de abastecimiento, [10] afirman que, esta desarrolla un papel importante en las organizaciones, pues se encarga de analizar a los proveedores y mejorar el proceso de compra, abasteciéndose de los productos que mejor se adaptan a los requerimientos de la empresa; alcanzado de esta manera, los objetivos de la empresa. En cuanto a la competitividad, [11] es la aptitud de alcanzar o superar a las mejores empresas del mundo, en costos y calidad de bienes y servicios. Por otro lado, [12] definen competitividad como la habilidad de producción con ratios favorables entre calidad y precio, garantizando rentabilidad y la preferencia de los consumidores por sobre la competencia, asegurando la sostenibilidad de esta.

En ese sentido, es importante definir la dimensión de productividad, la cual es entendida como la utilización racional de los recursos, a través de la relación entre cantidad de bienes y servicios producidos, así como de los recursos utilizados eficientemente, contribuyendo a la generación de riqueza en la empresa y al incremento de recursos productivos [13].

Otra dimensión relacionada con la competitividad es la gestión de la calidad que, para [14] es un sistema que va en función de las necesidades implícitas o explícitas de los

consumidores, incluyendo métodos de producción económicamente satisfactorios.

Finalmente, en cuanto a la gestión empresarial, para [15] esta actividad es liderada por una persona con la capacidad de dirigir un grupo de personas y a un área según los requerimientos de la empresa. La finalidad de la gestión empresarial es la planeación estratégica de soluciones que promuevan el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

La presente investigación, aborda como objeto de estudio a la empresa peruana AOM SUMINISTROS INDUSTRIALES, del sector manufacturero, enfocada en la importación y distribución de equipos de protección personal, dirigida hacia los diversos sectores productivos del país. La empresa inició operaciones en el año 2007 y cuenta con una sede principal en Perú y un almacén a nivel nacional, ofreciendo equipos de protección personal (EPPS), llantas mineras, consumibles industriales, productos agrícolas, de construcción e iluminación.

Por último, la importancia de esta investigación radica en determinar la relación que existe entre la gestión de logística internacional y la competitividad de la empresa AOM S.A.C, Cercado de Lima, 2021, el cual es el objetivo principal de la investigación.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio sigue un enfoque cuantitativo correlacional con un diseño no experimental – transversal. La población está compuesta por 30 empresas del portafolio de AOM Suministros Industriales S.A.C., definiendo una muestra censal. La técnica aplicada es la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, el cual consta de 20 preguntas divididas en 2 partes, 10 preguntas enfocadas en la variable gestión logística internacional y 10 preguntas enfocadas a la variable competitividad. Como se observa en Tabla 1, se han colocado las preguntas planteadas por la variable Gestión logística internacional, la cual es analizada a través de las dimensiones: distribución, flujo de mercadería, y gestión de abastecimiento.

Tabla 1
Cuestionario de la variable Gestión Logística Internacional

VARIABLE: GESTIÓN DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL		Ítems
DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN		1. Se encuentra de acuerdo con la planificación de la distribución de los productos hacia los clientes que tiene la empresa.
		2. Se encuentra de acuerdo con el despacho de los productos durante el último año.
		3. Se encuentra de acuerdo con la variación de stock de los productos que ofrece la empresa.
DIMENSIÓN: FLUJO DE MERCADERÍA		4. Se encuentra de acuerdo con el análisis de mercado que realiza la empresa.
		5. Se encuentra de acuerdo con las medidas de seguridad que existen para el traslado de mercadería del centro de distribución hacia los locales de la empresa.
		6. Se encuentra de acuerdo con el servicio de los proveedores en el desplazamiento físico de la mercadería de la empresa.
		7. Se encuentra de acuerdo con el proceso de despacho de productos de la empresa.
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		8. Se encuentra de acuerdo con la efectividad de la gestión de abastecimiento en la empresa.
		9. Se encuentra de acuerdo con el sistema de elección de proveedores de la empresa.
		10. Se encuentra de acuerdo con la aceptación de la empresa debido a las compras bien planteadas.

Fuente: Elaboración Propia

Luego, en la Tabla 2, se pueden evidenciar las preguntas planteadas para la variable de competitividad, la cual es analizada bajo las dimensiones: productividad, calidad y gestión empresarial. Se empleó una escala tipo Likert, además se determinó a través del Alfa de Cronbach la confiabilidad del instrumento para la variable de gestión logística internacional que fue de 0,790 (Tabla 3) y para la variable de competitividad se obtuvo un resultado de 0,868 (Tabla 4) por lo cual se considera que es aceptable como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2
Cuestionario de la variable Competitividad

VARIABLE:	ítems
COMPETITIVIDAD	
DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD	11. Se encuentra de acuerdo con las innovaciones implementadas por la empresa.
	12. Se encuentra de acuerdo con la entrega de productos y/o servicios diferenciados al cliente por la empresa AOM.
DIMENSIÓN: CALIDAD	13. Se encuentra de acuerdo con que la empresa brinde productos y servicios que satisfacen la necesidad de los clientes.
	14. Se encuentra de acuerdo con las funciones o actividades que realiza el área de mantenimiento en la mejora de la calidad de servicio de la empresa.
	15. Se encuentra de acuerdo con las soluciones inmediatas que brinda AOM a sus clientes.
DIMENSIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL	16. Se encuentra de acuerdo con la gestión del área comercial en la realización de los pedidos de los clientes de la empresa.
	17. Se encuentra de acuerdo con la respuesta de AOM ante los cambios de la demanda del mercado.
	18. Se encuentra de acuerdo con el posicionamiento en el mercado de los productos de la empresa.
	19. Se encuentra de acuerdo con los precios competitivos de la empresa en el mercado mayorista.
	20. Se encuentra de acuerdo con la efectividad de una buena gestión empresarial para la reducción de costos.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3
Estadística de fiabilidad de la variable gestión de logística internacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.790	10

Fuente: Resultados del sistema SPSS

Tabla 4
Estadística de fiabilidad de la variable competitividad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.868	10

Fuente: Resultados del sistema SPSS

En referencia al procedimiento de recopilación de datos, se usó un formulario de Google Forms y para la tabulación de resultados se utilizó el programa MS Excel y se procesó mediante el programa SPSS. Finalmente, se realizaron gráficos y tablas en donde se muestran los resultados que se obtuvieron sobre los objetivos de estudio. Respecto a la prueba de normalidad, se aplicó la prueba estadística Shapiro-Wilk debido a que la muestra fue menor a 50 elementos.

III. RESULTADOS

Se procesaron los resultados para analizar la correlación entre las variables y dimensiones, como se aprecia en la tabla 5.

Tabla 5
Resumen de los resultados correlacionales

VARIABLES	Correlación de Pearson
Correlación entre la gestión de logística internacional y la competitividad	0.900**
Correlación entre la gestión de logística internacional y productividad	0.782**
Correlación entre la gestión de logística internacional y calidad	0.780**
Correlación entre gestión de logística internacional y gestión empresarial	0.876**

En referencia al objetivo general, “Determinar la relación entre la gestión logística internacional y la competitividad de la empresa AOM, S.A.C, Cercado de Lima, 2021”, los resultados obtenidos de la correlación entre ambas variables fueron de 0.900 (90%); por lo cual se concluye que es positiva; es decir, existe una relación significativa.

Tabla 6
Correlación entre la gestión de logística internacional y la competitividad

	Correlación de Pearson	Nivel de incentivo	Nivel de motivación
Gestión de logística internacional		1	.900**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	30	30
Competitividad		.900**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos del SPSS

En referencia al objetivo específico, “Determinar la relación entre la gestión logística internacional y la productividad de la empresa AOM, S.A.C, Cercado de Lima, 2021”, los resultados obtenidos de la correlación entre ambas variables fueron de 0.782 (78,2%); por lo cual se concluye que es positiva; es decir, existe una relación significativa.

Tabla 7
Correlación entre la gestión de logística internacional y productividad

		Incentivo	Motivación
Gestión de logística internacional	Correlación de Pearson	1	.782**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Productividad	Correlación de Pearson	.782**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos del SPSS

En referencia al objetivo específico, “Determinar la relación entre la gestión logística internacional y la calidad de la empresa AOM, S.A.C, Cercado de Lima, 2021”, los resultados obtenidos de la correlación entre ambas variables fueron de 0.780 (78%); por lo cual se concluye que es positiva; es decir, existe una relación significativa.

Tabla 8
Correlación entre la gestión de logística internacional y calidad

		Incentivo	Motivación
Gestión de logística internacional	Correlación de Pearson	1	.780**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Calidad	Correlación de Pearson	.780**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

Fuente: Base de datos del SPSS

En referencia al objetivo específico, “Determinar la relación entre la gestión logística internacional y la gestión empresarial de la empresa AOM, S.A.C, Cercado de Lima, 2021”, los resultados obtenidos de la correlación entre ambas variables fueron de 0.876 (87,6%); por lo cual se concluye que es positiva; es decir, existe una relación significativa.

Tabla 9
Correlación entre gestión de logística internacional y gestión empresarial

		Incentivo	Motivación
Gestión de logística internacional	Correlación de Pearson	1	.876**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	.876**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

III. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos para determinar la relación existente entre la gestión logística internacional y la competitividad de la empresa AOM SAC, se obtuvo una correlación significativa. La correlación obtenida permite relacionar la investigación con estudios previos. En referencia a la variable gestión logística y competitividad, la investigación realizada por [4] identificó los factores: servicio al cliente, abastecimiento, operación de almacén, administración del inventario, transporte, distribución, producción, entre otros; como parte de nuevos modelos de gestión, obteniendo como resultado que la influencia de dichos factores permite un incremento positivo en la competitividad de la empresa. El resultado se vincula con la investigación realizada porque de acuerdo con los valores obtenidos, en referencia a las variables, existe una correlación positiva y significativa.

Asimismo, para reforzar los resultados previamente mencionados, en referencia a la gestión logística internacional, para [5], las variables intervinientes en el proceso de gestión logística, tales como compras, abastecimiento, producción, servicio al cliente, entre otros; permiten incrementar la competitividad en el mercado si se ejecutan de una manera correcta por medio de un adecuado control de estos. Es decir, en el mundo globalizado actual, la demanda por realizar una adecuada y eficiente gestión conlleva a que las empresas se enfoquen en los diferentes procesos que realizan, de manera que, cumplan con los estándares requeridos por los mercados nacionales e internacionales. Estos hallazgos, relacionados con la presente investigación, confirman la relación existente entre las variables de estudio; esta afirmación se refuerza con los resultados de correlación significativa en la prueba de confiabilidad. De igual forma [16] indica que la competitividad no es espontánea, se va construyendo, a través de una dinámica de mejora continua y sosteniendo una ventaja competitiva. Es necesario, [17] analizar dicha situación debido a que en son esenciales las estrategias de competitividad principalmente en América Latina, debido a que se focalizan en priorizar la apertura de nuevos mercados y la disminución de aranceles, aun cuando existe una limitada infraestructura física y tecnológica.

En referencia al primer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión de logística internacional y la productividad de la empresa analizada, con

un coeficiente de Pearson es de 0.782; se concluye que existe una correlación significativa entre las variables, resultados similares, donde podemos destacar que la productividad juega un papel importante dentro de la competitividad, en la medida de que exista una asignación adecuada de recursos y calidad en la infraestructura, que permitan definir buenos patrones de producción [17]. De tal manera que como menciona [18], cuando la logística se entienda de dicha manera logrará objetivos de manera eficiente, dado que es el resultado conjunto de todas las áreas de la organización, por ello es necesario comprender el proceso logístico en su amplitud, desde una mirada estratégica de la alta dirección.

Con respecto al segundo objetivo específico, determinar a relación entre la gestión de logística internacional y la calidad de la empresa analizada, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.780; indicando una correlación positiva entre las variables, resultados similares a los de [19] quien en su investigación obtuvo una correlación positiva alta, de donde concluí la gestión de logística y la calidad aplicadas de manera adecuada representarían una ventaja competitiva. En ese sentido es necesario precisar que las ventajas que se generan al aprovechar ambas variables, ofrece una gestión de facilitación, promoviendo un análisis integrativo de los procesos en una operación de comercio internacional, buscando eliminar sobrecostos [20].

Por último, con respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión de logística internacional y la gestión empresarial, se obtuvo como resultado un coeficiente de Pearson de 0.876; demostrando que existe una correlación positiva considerable, [15] es necesario precisar que la gestión empresarial es crucial en cualquier etapa de desarrollo de la empresa, sin embargo en las pequeñas y medianas empresas, es fundamental establecer una profesionalización de sus procesos en busca de estructurar una gestión interna dinámica que afiance la red de clientes y proveedores en la formación de una cadena logística que responda a sus necesidades y facilite su escalabilidad [21].

IV. CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general, los resultados demuestran que las variables de estudio, gestión de logística internacional y competitividad de la empresa AOM Suministros Industriales S.A.C., tienen una correlación significativa, configurándose como una referencia para empresas del rubro manufacturero, que necesitan afianzar sus procesos de gestión logística internacional para asegurar la

competitividad, en países de América Latina y el Caribe, existe una creciente apertura de nuevos mercados, con políticas de disminución de aranceles y facilidades para procedimientos aduaneros.[22]

Además, se demostró que, existe una correlación de la variable gestión logística internacional y sus dimensiones de la competitividad, es decir productividad, calidad y gestión empresarial. Sobre ello es necesario precisar que identificamos una falta de infraestructura física y tecnológica, brechas regulatorias en relación con la logística y el transporte, que podrían afectar la competitividad del sector, en relación con el costo de los bienes y servicios exportados, por ende, en los precios finales.

En ese sentido, es necesario que el Estado, fomente capacitaciones orientadas a generar condiciones para micro, pequeña y mediana empresas, a fin de brindar herramientas para transformar las cadenas de suministro actualmente divididas, haciendo uso de tecnologías y redes unificadas, de manera que se obtenga un trabajo colaborativo, entre proveedores, clientes, colaboradores y entidades reguladoras. Considerando que, la mejora de dichas condiciones, mejorarían la generación de empleo, beneficiando al sector productivo. Por ello, a partir de una coordinación más estrecha entre las entidades públicas y empresas privadas pueden integrar políticas, recursos, habilidades y generar ventajas competitivas para enfrentar los retos en mercados nacionales e internacionales.

A la vez, es necesario promover innovaciones y enfoques de colaboración para la gestión de las cadenas de suministro multimodales y regionales, no solo como una forma de dar mayor resiliencia a los procesos de las empresas, sino también como una forma de reducir los costos logísticos y con ello aumentar la competitividad regional, afianzando una ventaja competitiva.

REFERENCIAS

[1] A. I. Zamora Torres and J. C. L. Navarro Chávez, “Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional,” *Contaduría y Adm.*, vol. 60, no. 1, pp. 205–228, 2015, doi: 10.1016/S0186-1042(15)72152-2.

[2] P. Ramal, “El acuerdo Bolivia -MERCOSUR: una evaluación de los resultados para Bolivia,” p. 27, 2015, [Online]. Available: <http://www.cei.gov.ar/userfiles/CEI-REVISTA-9-PR.pdf>.

[3] J. M. Deza Castillo, O. R. Florián Castillo, S. N. D’Anglés Cedrón, and G. A. C. Costa, “Logistics Management for Competitiveness of a MSE of the

balanced food industry against Covid-19,” *Proc. LACCEI Int. Multi-conference Eng. Educ. Technol.*, vol. 2022-July, pp. 1–10, 2022, doi: 10.18687/LACCEI2022.1.1.251.

- [4] T. I. Bailón García¹, R. Romero López, A. Alvarado Iniesta, J. Romero González, and J. J. Guerrero Ávila, “Factores logísticos que inciden en el aumento de la competitividad de las PyMES: una revisión de literatura,” *CULCyT*, vol. 12, no. 56, pp. 216–225, 2015.
- [5] C. Cano and E. Refulio, *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES CARLIN S.A.C. SANTIAGO DE SURCO - 2019*. 2018.
- [6] MORA, *Gestión Logística Integral*, vol. 110, no. 9. 2010.
- [7] A. G. Cánovas, J. M. F. Millán, and F. P. del Cerro, “Entrepreneurial self-efficacy measurement in university students and higher degrees students in Melilla,” *Interdisciplinaria*, vol. 39, no. 2, pp. 7–22, 2022, doi: 10.16888/INTERD.2022.39.2.1.
- [8] S. Molinillo Jimenez, “Distribución Comercial Aplicada,” [Online]. Available: <https://books.google.co.cr/books?id=VwqcAgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>.
- [9] I. A. Arana-Solares, R. Alfalla-Luque, and J. A. D. Machuca, “An analysis of the variables that provide a supply chain with sustainable competitiveness,” *Intang. Cap.*, vol. 8, no. 1, pp. 92–122, 2012, doi: 10.3926/ic.255.
- [10] M. T. Mendoza Rivadeneira and N. Ceballos Polanco, “El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas,” *Saber, Cienc. y Lib.*, vol. 11, no. 1, pp. 129–140, 2016, doi: 10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.498.
- [11] N. Labarca, “Consideraciones teoricas de la competitividad empreearial,” 2017, vol. 13, no. 2, pp. 158–184, 2017.
- [12] D. T. Untari, B. Satria, F. N. Khasanah, T. S. Perdhana, T. Sukreni, and W. Winarso, “The effect of internal control of raw material inventory and production process planning towards the production process and business competitiveness in halal food based SMEs,” *Uncertain Supply Chain Manag.*, vol. 11, no. 1, pp. 71–76, 2023, doi: 10.5267/j.uscm.2022.11.009.
- [13] J. T. Fontalvo Herrera, “Aplicación de análisis discriminante para evaluar la productividad como resultado de la certificación BASC en las empresas de la ciudad de Cartagena,” *Contaduría y Adm.*, vol. 59,

- no. 1, pp. 43–62, 2012, [Online]. Available: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v59n1/v59n1a3.pdf>.
- [14] E. Pontasi and M. A. Canela, *Gestión de la Calidad*. .
- [15] J. Gil, “Management Enterpices Under Smart,” *Negotium*, vol. 2, pp. 33–54, 2007, [Online]. Available: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78220603%0A> Cómo.
- [16] J. E. Soledispa, J. Pionce, and M. C. Sierra, “La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas,” *Dominio las Ciencias*, vol. 8, no. 1, pp. 280–294, 2022, [Online]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>.
- [17] CEPAL, “Logística para la producción , la distribución y el comercio,” *Fal*, pp. 1–15, 2019, [Online]. Available: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/448971/S1900719_es.pdf.
- [18] R. GARCÍA, “GESTIÓN LOGÍSTICA EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS DE LA COSTA ORIENTAL DEL LAGO,” *Rev. Investig. en Ciencias la Adm. ENFOQUES*, vol. 4, pp. 108–122, 2020, [Online]. Available: <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092003/html/>.
- [19] B. Puicon and P. Misael, *GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE ENCOMIENDAS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CHICLAYO 2020*. 2023.
- [20] C. Briceño, “Análisis Integral de Logística en Perú,” *Minist. del Comer. Exter. y Tur.*, p. 70, 2016, [Online]. Available: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf.
- [21] P. C. Olivos, F. O. Carrasco, J. Luis, M. Flores, Y. M. Moreno, and G. L. Nava, “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México Logistics management model for small and medium sized enterprises in Mexico,” *Contaduría y Adm.*, vol. 60, no. 601, pp. 181–203, 2015.
- [22] O. Pinheiro de Lima, S. Breval Santiago, C. M. Rodríguez Taboada, and N. Follmann, “A new definition of internal logistics and how to evaluate it,” *Ingeniare*, vol. 25, no. 2, pp. 264–276, 2017, doi: 10.4067/S0718-33052017000200264.