



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“VENTAS Y DISTRIBUCIÓN EN FERRETERÍAS”:
una revisión sistemática de la literatura científica de
los últimos 10 años

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Denia Otilia Sagastegui Aguilar

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzáles

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

AGRADECIMIENTO

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Tabla de contenido

**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN** **¡Error!**

Marcador no definido.

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
¡Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA 2

AGRADECIMIENTO 3

ÍNDICE DE TABLAS 5

ÍNDICE DE FIGURAS 6

RESUMEN 7

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 8

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 12

CAPÍTULO III: RESULTADOS 16

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 25

REFERENCIAS 25

ANEXOS 30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Artículos encontrados por base de datos científicas.....	12
Tabla 2: Artículos incluidos en la revisión sistemática, según palabras clave y objetivo de estudio.....	14
Tabla 3: Tabla de cantidad de estudios examinados	16
Tabla 4: Tabla de características de los estudios por tipo	19
Tabla 5: Tabla de características de los estudios por tema.....	20
Tabla 6: Tabla sobre análisis global de los estudios.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Formulación del objeto de estudio	11
Figura 2: Flujo de búsqueda, revisión y selección de artículos	19

RESUMEN

El presente trabajo describe la teoría sobre las ventas y distribución en ferreterías. El objetivo de esta investigación fue describir los resultados de los procesos de ventas y distribución de las empresas ferreteras a partir de la revisión sistemática de los artículos científicos en los últimos 10 años. Esta revisión teórica se realizó bajo la metodología basada en la estrategia PRISMA. Los resultados muestran estos procesos dichos procesos están íntimamente relacionados y que, si alguno de ellos falla, el impacto para las empresas de este rubro, puede ser perjudicial, que se vería afectados sus clientes. Se concluye que, un adecuado comportamiento organizacional se consigue cuando se toma en cuenta todos los factores que intervienen en él, de esta manera las organizaciones pueden conseguir resultados importantes como: incremento de la competitividad y trabajar en un clima equilibrado y en armonía con todos los colaboradores. Los futuros estudios deben analizar estas variables de forma independiente o caso contrario trabajarlos de manera conjunta con el resto de procesos de la cadena de suministros para tener un mejor impacto a nivel de mejora en la gestión para las empresas del rubro ferretero.

PALABRAS CLAVES: ventas, distribución, ferreterías.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial está inmerso en la globalización a todo nivel, exigiendo a los empresarios estar alerta para trabajar y seguir siendo competitivos, diferenciándose por la entrega constante de un servicio con valor agregado en todos sus procesos: compras, almacenamiento, ventas, transporte y distribución y servicio al cliente. Estos factores son temas obligados de discusión y primordiales dentro de las estrategias y objetivos empresariales (Gómez & Luna, 2013).

En las últimas décadas, el auge en la construcción a nivel latinoamericano ha traído como consecuencia que varios sectores también hayan crecido a nivel de sus operaciones; uno de ellos es el sector de ferretería. Tanto a nivel mayorista como a nivel minorista, haciendo que sus gerentes presten especial atención a la gestión de ventas y distribución para seguir o incrementar su competitividad en el mercado.

En ese mismo contexto, pero no menos importante, se tiene a la minería, con la diferencia que en los últimos años tuvo un declive en el Perú. La rentabilidad de la venta de materiales de construcción y de factoría ha tenido una ligera baja en su demanda, comparándola con la de hace 5 años.

Dentro de este contexto el sector ferretero se adaptó al cambio y empezó a incursionar cada más en el rubro agrícola y transporte pesado que normalmente el sector de la minería requiere a demanda (Caballero, Lapalma, Otero, Ramírez, & Romo, 2010).

La llegada y expansión de las grandes tiendas por departamentos con una importante estructura comercial y la incursión de fabricantes de productos ferreteros, repuestos, accesorios y otros, con atención directa al consumidor final han deteriorado los

empresas fabricantes incrementan su rentabilidad al llegar distribuir sus productos directamente al cliente final y esto impacta el margen a las empresas intermediarias, ya que las grandes cadenas tienen una ventaja considerable a nivel de negociación y pueden ofrecer precios mucho más competitivos (Sierra, Moreno & Silva, 2011).

La rentabilidad constituye es el objetivo principal de todas las compañías para sostenerse y crecer en el tiempo. Por ello las decisiones deben estar direccionadas a mejorar y optimizar los procesos de ventas y distribución a través de proyectos mejora continua. Para el caso de empresas comercializadoras de productos ferreteros, una de las estrategias para incrementar la eficiencia en los procesos de ventas y cadena de suministros, dentro de las cual están el transporte y distribución. Ello es fundamental porque cuanto resulta inevitable que se resistan los cambio en este sector (Benancio & Gonzales, 2015).

Los estudios realizados por Sandoval y Guerrero (2010) identificaron que el sector de ferretería tiene debilidades en los procesos de comercialización, estrategias de marketing y una baja utilización de programas de distribución y logística y falta de implementación de tecnologías de sistemas de información para las operaciones de comercialización. Esto trae como consecuencia que la falta de interrelación entre los procesos reduce la identificación real de requerimientos del cliente en cuanto a servicios y no permite ofrecer un valor agregado a nivel de su cadena de distribución.

Es importante conocer que los empresas comercializadoras y distribuidoras de productor de ferretería son en empresas que se dedican a la compra y venta de este tipo de productos; siendo los distribuidores ferreteros aquellos cumplen el rol de intermediarios entre los fabricantes y otros minoristas antes de llegas al consumidor final.

Las compañías comercializadoras de este tipo productos deben planificar sus operaciones identificando sus clientes potenciales y buscar maximizar el volumen total de artículos vendidos (Chew-Hernández, Viveros-Rosas & Velázquez-Romero, 2018). Dentro de este sector, se debe considerar que la gestión de inventarios es uno de los procesos más complejos en Logística. (Ortiz, 2016).

La presente revisión sistemática se justifica porque los administradores deben entender claramente todo el ciclo de los procesos de comercialización, ventas y distribución del sector ferretero, para implementar estrategias adecuadas y de acuerdo a su mercado objetivo, que les permita incrementar su rentabilidad y brindar productos y servicios acorde a las exigencias actuales de sus clientes.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las teorías relacionadas a ventas y distribución en empresas ferreteras que nos puede proporcionar la literatura científica en los últimos 10 años?

Objetivo

Describir los resultados de los procesos de ventas y distribución de las empresas ferreteras a partir de la revisión sistemática de los artículos científicos en los últimos 10 años.

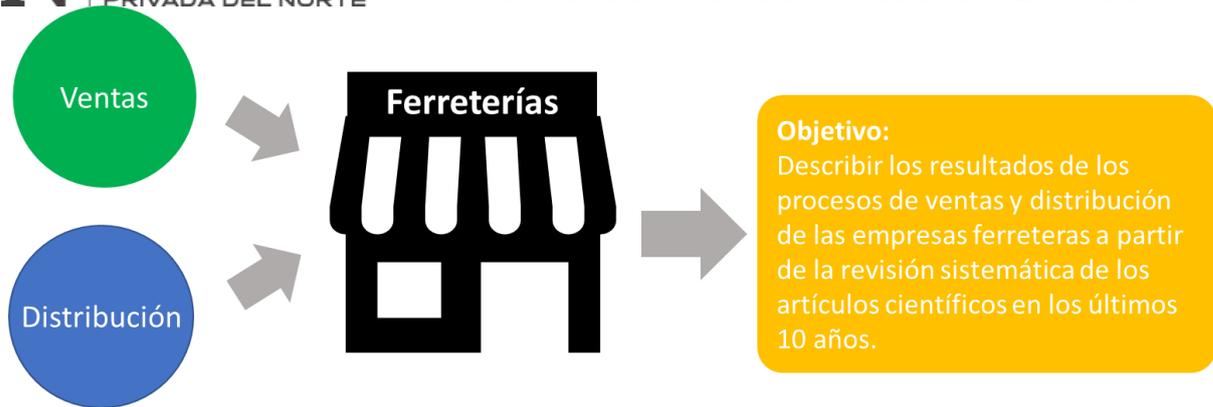


Figura 1: Formulación del objeto de estudio.

2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación es una revisión sistemática de la literatura científica y se desarrolló utilizando la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), para obtener los artículos científicos (Urrútia & Bonfill, 2010).

2.2 Criterios de inclusión

Los artículos científicos fueron incluidos bajos los siguientes criterios:

- Artículos que incluyan dentro del título o contenido las variables en estudio “ventas” y “distribución”
- Artículos relacionados a empresas de ferretería, que estén dentro del periodo 2010 al 2019
- Escritos en idioma español
- Artículos que tengan acceso al artículo en versión pdf
- Artículos que provengan de bases de datos confiables.

Aquellos artículos que no cumplan con estos criterios fueron excluidos de la presente revisión sistemática

2.3 Recursos de información

Las bases de datos consultadas fueron: Dialnet, Scielo, Redalyc, Ebsco, ScienceDirect y Google Académico. El total de artículos encontrados fueron 4,481. La Tabla 1, muestra el detalle de artículos por base de datos consultadas.

Tabla 1

Artículos encontrados en las bases de datos consultadas

Base de datos	Cantidad de artículos encontrados	Cantidad de artículos seleccionados
Google Académico	4,400	2
Redalyc	402	0
Scielo (1° búsqueda)	20	1
Dialnet	8	5
ScienceDirect	4	0
Ebsco	4	0
Scielo (2° búsqueda)	3	3
Total	4.841	11

2.4 Búsqueda

Para realizar la búsqueda de los artículos científicos utilizamos los términos siguientes a partir de las variables de estudio: “ventas”, “distribución” y se buscó que estén asociados a las empresas de ferretería. Luego incluimos los operadores booleanos, quedando de la siguiente manera: (“ventas” AND “distribución”) AND (“ferreterías”). Se consultaron las siguientes bases de datos: Dialnet, Scielo, Redalyc, Ebsco, ScienceDirect y Google Académico.

Dialnet

("ventas" OR "distribución") AND ("ferreterías")

Scielo

1era búsqueda: ("ventas" AND "distribución")

2da búsqueda: (“ferretería”)

("ventas" AND "distribución") AND ("ferreterías")

Ebsco

("ventas" AND "distribución") AND ("ferreterías")

ScienceDirect

"distribución" AND "ferreterías"

Google Académico

("ventas" AND "distribución") AND ("ferreterías")

2.5 Selección de datos

La selección de los artículos científicos se hizo utilizó analizando los siguientes campos: autores, año de publicación y resumen del objetivo. Esto se plasmó en la Tabla 2.

Tabla 2

Artículos incluidos en la revisión sistemática, según los términos clave utilizados

Autores	Año	Objetivo
Benancio, D., & Gonzales Y. G.	2015	Determinar cómo el financiamiento bancario incide en la rentabilidad de esta microempresa.
Caballero, C., Lapalma, V., Otero, C., Ramírez, E., & Romo, R.	2010	Estudiar la incidencia en la estructura comercial que produce la mecanización del campo
Chew-Hernández, M. L., Viveros-Rosas, L., & Velázquez-Romero, V.	2018	Aborda el problema que enfrentan las comercializadoras al decidir la forma en que deben distribuir a sus vendedores entre los clientes potenciales.
Gómez, A., & Luna. C.	2013	Presentar el diseño y validación de un modelo de competencias desde el enfoque de la gestión por procesos, para fortalecer la gestión de las competencias personales.
Gutiérrez, E., Fuquen, H., & Abril, D.	2010	Construir un modelo para los costos logísticos de producción y distribución de productos intermedios y finales de la industria siderúrgica.

Hevia, G.	2015	Describir el espacio y diseño para una mejor distribución y despacho de los productos de una ferretería.
Ortiz, M.	2016	Caracterizar la gestión de compras y control de inventarios en el mercado en la zona central de la empresa “Disor” de la ciudad de Ambato.
Sandoval, J. H. & Guerrero, D. E.	2010	Analizar y diagnosticar de la estructura comercial de algunas empresas familiares colombianas, para la formulación de un modelo de gestión, que les permita enfrentar los retos del mercado.
Sierra, C., Moreno, J. & Silva, H.	2011	Comprender las principales características de los distribuidores mayoristas que componen los canales de distribución de los materiales de construcción de extracción minera en la ciudad de Barranquilla-Colombia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Selección de estudios

Tabla 3

Tabla de cantidad de estudios examinados

Estudios evaluados por elegibilidad	Numero	Razones
Inclusión		
Benancio, D., & Gonzales Y. G. (2015). El financiamiento bancario y su incidencia en la rentabilidad de la microempresa. Caso ferretería Santa María SAC del distrito de Huarmey, periodo 2012.	11	<ul style="list-style-type: none"> • Con año de publicación dentro de los últimos 5 años (de 2013 al 2018) • Con un enlace correcto al archivo digital • Que dentro de título contenga las variables en estudio • Idioma de publicación español • Que provengan de bases de datos científicas confiables.
Caballero, C., Lapalma, V., Otero, C., Ramírez, E., & Romo, R. (2010). Incidencia de la mecanización agraria en la estructura comercial local entrerriana: La Ferretería «Irigoyen» de Gualeguaychú.		
Chew-Hernández, M. L., Viveros-Rosas, L., & Velázquez-Romero, V. (2018). Metodología basada en análisis de decisiones para distribuir geográficamente una fuerza de ventas.		
Gómez, A., & Luna. C. (2013). Diseño de una arquitectura por proceso para el modelo de competencias.		
Gutiérrez, E., Fuquen, H., & Abril, D. (2010). Planificación integrada de producción y distribución para un conglomerado industrial.		
Hevia, G. (2015). Centro de distribución y logística Ferretería O’Higgins.		

Ortiz, M. (2016). Gestión para mejorar el desenvolvimiento comercial.

Sandoval, J. H. & Guerrero, D. E. (2010). Empresas familiares en Colombia: hacia la construcción de un modelo de gestión comercial.

Sierra, C., Moreno, J. & Silva, H. (2011). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla - Colombia.

Exclusión	4,841	<ul style="list-style-type: none"> • No contenían dentro de título las variables en estudio • Estaban fuera periodo en estudio en los últimos 5 años (de 2013 al 2018) • Idioma de publicación inglés, portugués • No tenían un enlace correcto al archivo digital.
------------------	-------	---

La búsqueda en la base de datos de Dialnet arrojó 8 artículos, se revisaron todos y quedaron 5 de ellos, los cuales fueron incluidos en esta revisión sistemática. El resto se descartó porque no había acceso al artículo en pdf y no estaban dentro del periodo de investigación.

En Scielo se realizaron 2 búsquedas; la primera fue con los términos ("ventas" AND "distribución"), hallándose 20 artículos, descartando 19 por no tener relación con los términos en estudio; la segunda búsqueda fue sólo con el término ("ferreteria"),

encontrándose 3 artículos y se incluyeron todos por tener relación directa con los términos de la investigación.

En la base de datos Redalyc se hallaron 402 artículos y se revisaron todos, pero no incluimos a ningún artículo ya que algunos de ellos los habíamos encontrado en Scielo y porque la gran mayoría no tenía los términos en el título del artículo.

La búsqueda en EBSCO arrojó 4 artículos y después de la revisión todos fueron excluidos por haberse encontrado en las bases de datos anteriores y porque algunos eran libros.

También se buscó en Sciencedirect, utilizando los términos "distribución" AND "ferreterías", encontrándose 4 artículos en idioma español, pero que no guardaban relación al tema de estudio y fueron descartados.

Finalmente se buscó en Google Académico, encontrándose 4,400 artículos, de los cuales revisamos 500 artículos, pero todos hacían referencia a artículos sin contener las variables en estudio. Sólo se incluyeron 2 tesis de pregrado que tenían las variables en su título.

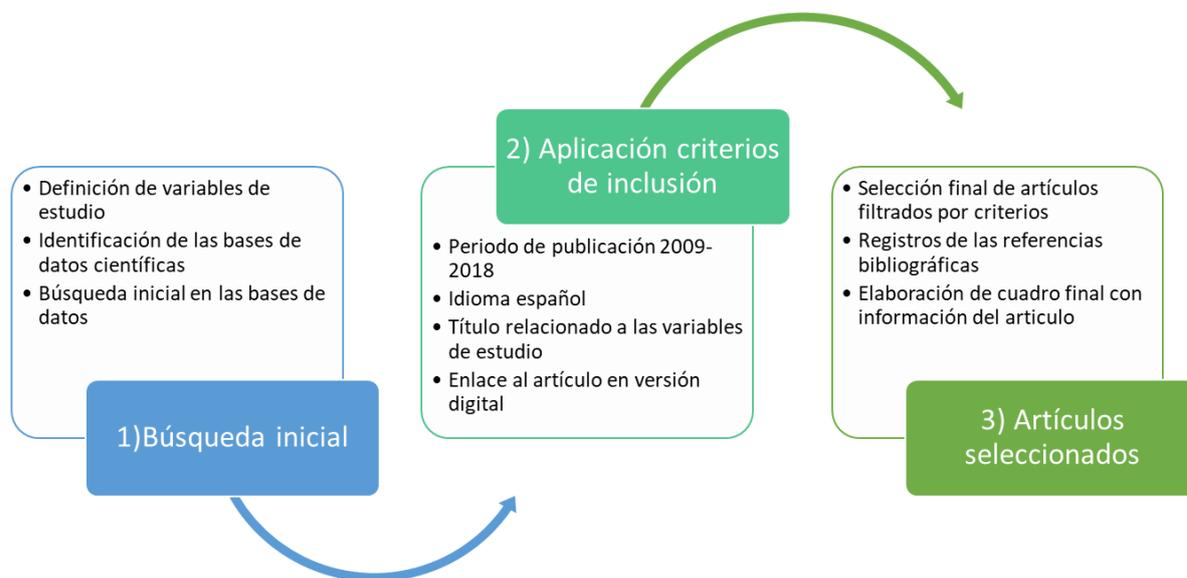


Figura 2: Flujo de búsqueda, revisión y selección de artículos

3.2. Características de los estudios

Para el presente proyecto de investigación se tomaron en cuenta; 9 artículos científicos y 2 tesis. El detalle se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4

Tabla de características de los estudios por tipo

Tipos de Estudios	Cantidad	Porcentaje
Artículos	9	82%
Tesis	2	18%
Revistas	0	0%
Total	11	100%

También se presentan las características de los estudios clasificados por tema.

Tabla 5

Tabla de características de los estudios por tema

Tema de Estudio	Cantidad	Porcentaje
Gestión comercial de ferreterías	3	27%
Producción y distribución logística	5	45%
Financiamiento para ferreterías	1	9%
Ventas	1	9%
Procesos	1	9%
Total	11	100%

3.3. Análisis global de los estudios

Tabla 6

Tabla sobre análisis global de los estudios

Título del estudio	Metodología	Objetivo	Resultados (Tendencias encontradas)	Discusión sobre su objetivo
Diseño de un sistema logístico para una pequeña empresa comercializadora de ferretería	Descriptiva cuantitativa	Estudiar un caso real haciendo un diagnóstico y propuesta de un sistema logístico en una pequeña empresa comercializadora, mostrando la importancia de éste en dicha empresa	Si bien la operación empírica en todas las funciones logísticas, por parte de FERRETERIA S.R.L., no le ha generado grandes ni graves complicaciones, esto hace que la empresa presente un desempeño ineficiente en compras, almacenamiento y distribución.	Esta tesis fue orientada a una pequeña empresa comercializadora donde se administra gran cantidad de ítems. Por esta razón, y a pesar de ser una pequeña empresa, es necesario el sistema logístico complejo tal cual fue detallado en el “Sistema Logístico Propuesto”, donde el objetivo es la ausencia de roturas de stock.
		Establecer cómo debe ser la gestión de inventarios en una empresa que presenta existencias de gran variedad y alto volumen	Por causa de “tomas de inventario” esporádicas y ausencia de un “sistema de valorización de existencias”, el control físico de las existencias es bastante deficiente.	Considerando que muchos de los artículos administrados por FERRETERIA S.R.L. son costosos, se concluye que es igual de necesario e importante realizar esta clasificación tomando como base el “costo unitario” de cada ítem, tal que se ubique aquellos que requieran mayor resguardo por su alto costo.

<p>Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos</p>	<p>Aplicada – no experimental</p>	<p>Analizar y diagnosticar el entorno interno y externo de la empresa.</p>	<p>El análisis de la empresa, señala dos problemas resaltantes la existencia de conflictos internos y penalizaciones externas, ambas han llevado a la empresa a la disminución de sus ventas; mediante el diagnóstico de factores externos e internos, se señala que LA EMPRESA SA, tiene un entorno externo favorable, lo cual origina oportunidades y estas afectan positivamente al precio ofrecido</p>	<p>El análisis de la empresa, señala dos problemas resaltantes la existencia de conflictos internos y penalizaciones externas, ambas han llevado a la empresa a la disminución de sus ventas; mediante el diagnóstico de factores externos e internos, se señala que LA EMPRESA SA, tiene un entorno externo favorable, lo cual origina oportunidades y estas afectan positivamente al precio ofrecido</p>
		<p>Diseñar la propuesta de mejora mediante la estructura organizacional y formalización de procesos operativos, hacia la consecución de la gestión de procesos.</p>	<p>El diseño de la propuesta contempla la gestión de procesos como base, debido a que permite el logro de objetivos empresariales; para ello la determinación de estrategia, genera estos objetivos y a su vez actividades. Los cuales, por medio del diseño de la estructura organizacional, son cumplidos por cada área y puesto de trabajo.</p>	<p>El proyecto será evaluado como eficiente si va logrando los fines previstos para los cuales fue creado, de tal forma que optimice la relación entre los medios de que dispone y sus fines, permitiendo conocer la rentabilidad del proyecto a través de la aplicación de herramientas como la TIR (Tasa Interna de Retorno) y VAN (Valor Actual Neto).</p>

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Discusión

Los estudios indican que tanto las ventas como la distribución son parte importante de la cadena de suministros de una empresa.

Ello implica que todos los procesos de la cadena deben estar integrados y también sincronizados, por lo que si un eslabón falla, lo más probable es que el resto debe de funcionar o no lo haga de manera óptima.

Los hallazgos nos indican que no sólo las ventas y distribución están íntimamente relacionada, sino todas las áreas de la cadena de suministro y de la empresa en general. Nuevamente indicamos que los líderes de los procesos de compras, logística, almacén, ventas, transporte y distribución deben mejorar sus procesos, actividades y sobre todo su comunicación y coordinación, con el objetivo de brindar un servicio de calidad que supere las expectativas de los clientes de este tipo de empresas.

Otro punto importante para las empresas del rubro de ferretería, son los costos de los procesos de la cadena de suministros, es especial los de ventas y distribución, es muy importante planificar las actividades de acuerdo a las ventas proyectadas o efectivas. Asimismo, la distribución debe tener en cuenta las características de los productos y en base a ello planificar y programar los despachos según lo recorridos o distancias hacia los puntos de llegada, acordados con el cliente.

Por último, ningún estudio ha tratado el tema de la tecnología, que hoy en día permite agilizar y automatizar casi todos los procesos de la cadena de suministros. A nivel de ventas también la tecnología nos permite digitalizar los pedidos en línea digitalizar las

deben ser soportados por la tecnología a todo nivel.

Limitaciones de la investigación

La presente investigaciones tuvo limitaciones en cuanto a la cantidad y calidad de artículos hallados, no existe información específica sobre las dos variables en estudio juntas: ventas y distribución en ferreterías.

Otra limitante también fue que la poca literatura disponible provenía de otros países como Colombia, Ecuador.

Para poder realizar un mejor trabajo, se incorporó 2 tesis de pregrado de Perú, que nos permitió analizar mejor los objetivos y resultados de empresas del rubro de ferreterías.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Conclusiones

De la revisión bibliográfica se concluye que, el trabajo, las operaciones y los procesos de la cadena de suministros de las empresas han evolucionado a la par de los cambios en los requerimientos de los clientes. Esto conlleva a que dichas operaciones sean optimizadas y las cadenas de distribución sean mucho más ágiles.

La cadena de distribución incluye procesos como: gestión de proveedores, producción, transporte, almacenamiento, distribución, ventas y gestión de clientes. Por lo tanto, todos estos procesos deben tener un objetivo en común; que es la satisfacción máxima de los clientes a través de la producción y entrega de sus productos en las mejores condiciones pactadas con el cliente.

Los especialistas indican que las empresas deben aplicar las mejores prácticas en gestión del talento humano para lograr una mayor contribución de los colaboradores, incrementar la eficiencia y eficacia de las operaciones y obtener un ambiente favorable.

Cuando se logra un adecuado control y seguimiento a estos procesos, los resultados al interno de la organización son: eliminación de tiempos improductivos, mejor flujo de información, materiales, mejora en la comunicación, mejora la productividad, mayor compromiso de los colaboradores. Y con relación al cliente, se mejoran los tiempos de transporte, distribución, mejora de tiempos de atención al cliente e incremento de la satisfacción total de los clientes.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones del presente estudio pueden estar en que se abordaron las variables de venta y distribución de manera general, como consecuencia de la poca información encontrada.

Con esa limitación, se sugiere que los futuros trabajos profundicen el estudio de las variables de manera individual o caso contrario traten de analizar a todos los procesos juntos como la cadena de suministros, ya que esta gestión se aplica de manera estándar a todo tipo de empresas.

Esperamos que, a pesar de las limitaciones, se valoren los resultados y hallazgos de esta investigación y pueda tomarse como una fuente adicional para futuros estudios similares, específicamente en empresas de esta línea de negocio.

REFERENCIAS

- Benancio, D., & Gonzales Y. G. (2015). El financiamiento bancario y su incidencia en la rentabilidad de la microempresa. Caso ferretería Santa María SAC del distrito de Huarmey, periodo 2012. *In Crescendo*, 6(1): 33-49. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127586>
- Caballero, C., Lapalma, V., Otero, C., Ramírez, E., & Romo, R. (2010). Incidencia de la mecanización agraria en la estructura comercial local entrerriana: La Ferretería «Irigoyen» de Gualeguaychú. *Mundo Agrario*, 8(16), 1-14. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1515-59942008000100010&lang=pt
- Chew-Hernández, M. L., Viveros-Rosas, L., & Velázquez-Romero, V. (2018). Metodología basada en análisis de decisiones para distribuir geográficamente una fuerza de ventas. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 19(3), 255-266. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-77432018000300255&lang=es
- Gómez, A., & Luna. C. (2013). Diseño de una arquitectura por proceso para el modelo de competencias. *Ingeniare*, 15, 81-112. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5980474>
- Gutiérrez, E., Fuquen, H., & Abril, D. (2010). Planificación integrada de producción y distribución para un conglomerado industrial. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*, 53, 88-105. Recuperado de

- Hevia, G. (2015). Centro de distribución y logística Ferretería O'Higgins. *Obras y Proyectos*, 89, 70-75. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5483091>
- Ortiz, M. (2016). Gestión para mejorar el desenvolvimiento comercial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 383-394. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802867>
- Palacios, D. A. (2015). *Diseño de un sistema logístico para una pequeña empresa comercializadora de ferretería*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5905>
- Sánchez, S. M. (2017). *Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos*. (Tesis de pregrado). Recuperado de mayo de 2019, de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15465>
- Sandoval, J. H. & Guerrero, D. E. (2010). Empresas familiares en Colombia: hacia la construcción de un modelo de gestión comercial. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica* 13(1), 135-146. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262010000100015&lang=pt
- Sierra, C., Moreno, J. & Silva, H. (2011). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla - Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17(3), 512-529. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655379>

publicación de revisiones sistemáticas y meta-análisis. *Medicina Clínica*, 135(11),

507-511. Recuperado de

https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/PRISMA_Spanish.pdf

