

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

“APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA COMERCIAL DE LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS EN EL COMERCIO NACIONAL DE LA EMPRESA LOGÍSTICA Y COMERCIALIZADORA HAPPY FAMILY – UNIDAD DE VENTAS RETAIL DE WIRACCOCHA DEL PERÚ DURANTE EL 2021 - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniero en Logística y Transporte

Autores:

Paul Watson Huaman Prado

Stewar Tulio Lopez Lopez

Asesor:

Mg. Angelo Ruben Guevara Chavez
<https://orcid.org/0000-0001-7552-4384>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Marco Antonio Díaz Díaz	42900946
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Juan Luis Sotomayor Burga	70408230
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Erick Humberto Rabanal Chavez	42009981
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

26/6/23, 13:33 Turnitin - Informe de Originalidad - APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA COMERCIAL DE LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS...

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 14-jun-2023 22:48 -05
 Identificador: 211626625
 Número de palabras: 15279
 Entregado: 1

Similitud según fuente	
Internet Sources	N/A
Publicaciones	10%
Trabajos del estudiante	N/A

Índice de similitud
10%

APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA COMERCIAL DE LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS EN EL COMERCIO NACIONAL DE LA EMPRESA LOGÍSTICA Y COMERCIALIZADORA HAPPY FAMILY – UNIDAD DE VENTAS RETAIL DE WIRACCOCHA DEL PER
 Por Paul Watson Huaman Prado Stewar Tulio Lopez Lopez

1% match ("Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad I. Aproximaciones teórico-metodológicas para el análisis territorial y el desarrollo regional sostenible", Universidad Nacional Autónoma de México, 2021)
["Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad I. Aproximaciones teórico-metodológicas para el análisis territorial y el desarrollo regional sostenible". Universidad Nacional Autónoma de México, 2021.](#)

1% match ("Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad III. Políticas públicas, empleo y migración en perspectiva territorial", Universidad Nacional Autónoma de México, 2021)
["Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad III. Políticas públicas, empleo y migración en perspectiva territorial". Universidad Nacional Autónoma de México, 2021.](#)

< 1% match (Manuel Alejandro Ibarra Cisneros, Lourdes Alicia González Torres, María del Rosario Demuner Flores. "Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California", Estudios Fronterizos, 2017)
[Manuel Alejandro Ibarra Cisneros, Lourdes Alicia González Torres, María del Rosario Demuner Flores. "Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California". Estudios Fronterizos, 2017.](#)

< 1% match (Ahmed Mohamed Elbaz, Mahmoud Sayed Abou Kamar, Adah-Kole Emmanuel Onjewu, Mohammad Soliman. "Evaluating the Antecedents of Health Destination Loyalty: The Moderating Role of Destination Trust and Tourists' Emotions", International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 2021)
[Ahmed Mohamed Elbaz, Mahmoud Sayed Abou Kamar, Adah-Kole Emmanuel Onjewu, Mohammad Soliman. "Evaluating the Antecedents of Health Destination Loyalty: The Moderating Role of Destination Trust and Tourists' Emotions". International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 2021.](#)

< 1% match (López Ordaz Anaisabel. "Aspectos del proceso de duelo en familiares víctimas de feminicidio y homicidio en México", TESIUNAM, 2022)
[López Ordaz Anaisabel. "Aspectos del proceso de duelo en familiares víctimas de feminicidio y homicidio en México". TESIUNAM, 2022.](#)

< 1% match (Jiménez Sandoval Susana Alejandra. "Modelo de comercialización de productos y servicios con base en la Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) en el mercado de productores de la Ciudad de México", TESIUNAM, 2021)
[Jiménez Sandoval Susana Alejandra. "Modelo de comercialización de productos y servicios con base en la Gestión de Relaciones con el Cliente \(CRM\) en el mercado](#)

https://www.turnitin.com/investreport_printview.asp?ac=0&eb=0&esr=0&id=211626625&uid=0&n=0&tr=2&usr=4861=63.0981818792143&lang... 1/36

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLA	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Antecedentes	16
1.3. Bases Teóricas	23
1.4. Definiciones Conceptuales	23
1.5. Síntomas, Causas, Pronostico Y Control De Pronostico	29
1.6. Formulación Del Problema	30
1.7. Objetivos	31
1.8. Hipótesis	31
1.9. Justificación	32
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
2.1 Tipo de Investigación	34
2.2 Población y Muestra	35
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	37
2.4 Aspectos Éticos	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	78
4.1. Discusiones	78
4.1.1 Interpretación comparativa con los antecedentes de la investigación	78
4.1.2 Limitaciones del estudio	80
4.1.3 Implicancias	81
4.2. Conclusiones	82
REFERENCIAS	85
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.	Nivel de Confianza	36
Tabla 2.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	37
Tabla 3.	Productos Destacados	39
Tabla 4.	Inventario de Productos	47
Tabla 5.	Exactitud de inventario 2021 (ERI)	49
Tabla 6.	Inventario físico 2021	49
Tabla 7.	Fuentes de información 2021 (INTELIGENCIA COMERCIAL)	51
Tabla 8.	Cuadro de ventas anuales 2021	52
Tabla 9.	Utilidad Neta 2021	52
Tabla 10.	Rentabilidad sobre las ventas 2021	53
Tabla 11.	Servicios realizados 2021	59
Tabla 12.	Nivel de satisfacción de servicio 2021	60
Tabla 13.	Exactitud del Inventario (ERI) 2022	63
Tabla 14.	Cuadro de ventas anuales 2022	73
Tabla 15.	Utilidad neta 2022	74
Tabla 16.	Rentabilidad sobre ventas 2022	74
Tabla 17.	Servicios realizados 2022	76
Tabla 18.	Nivel de satisfacción de servicios 2022	77
Tabla 19.	Interpretación comparativa de antecedentes	78
Tabla 20.	Tabla de Implicancias	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Diagrama de Pareto	40
Figura 2.	Almacén (Layot)	44
Figura 3.	Procesos de recepción y despacho 2021	45
Figura 4.	Situación del Almacén	46
Figura 5.	Gráfico pregunta 1 - 2021	54
Figura 6.	Gráfico pregunta 2 - 2021	54
Figura 7.	Gráfico pregunta 3 - 2021	55
Figura 8.	Gráfico pregunta 4 - 2021	56
Figura 9.	Gráfico pregunta 5 - 2021	56
Figura 10.	Gráfico pregunta 6 - 2021	57
Figura 11.	Gráfico pregunta 7 - 2021	58
Figura 12.	Gráfico pregunta 8 - 2021	58
Figura 13.	Cuadro de emisión de comprobantes	61
Figura 14.	Reportes de ventas y rotación por producto	62
Figura 15.	Base de datos de los clientes	62
Figura 16.	Proceso de Recepción 2022	64
Figura 17.	Proceso de despacho 2022	65
Figura 18.	FEFO	67
Figura 19.	Gráfico pregunta 1 - 2022	67
Figura 20.	Gráfico pregunta 2 - 2022	68
Figura 21.	Gráfico pregunta 3 - 2022	68
Figura 22.	Gráfico pregunta 4 - 2022	69
Figura 23.	Gráfico pregunta 5 - 2022	70
Figura 24.	Gráfico pregunta 6 - 2022	71
Figura 25.	Gráfico pregunta 7 - 2022	72
Figura 26.	Gráfico pregunta 8 - 2022	72
Figura 27.	Cálculo de TIR y VAN	75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en una empresa distribuidora de productos orgánicos Wiracocha, cuyo objetivo es determinar el impacto de la Inteligencia Comercial en el comercio nacional de la empresa Logística y Comercializadora Happy Family - Unidad de ventas retail Wiracocha. Los problemas que se hallaron fueron mala gestión de almacén (no tenía señalización, modelo de almacenamiento, procesos definidos para cada personal), mala gestión de inventario teniendo un ERI 90% menor al rango de 95% siendo no aceptable, además de no usar la inteligencia comercial para su proyecto en ingresar productos Wiracocha al mercado nacional. Primero, se analizó el estado que se encuentra la empresa en el año 2021 para luego evaluar los beneficios de la aplicación de la investigación, se explica el tipo de investigación empleado, la muestra a utilizar y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, los cuales fueron las encuesta, análisis de información, los documentos y registros de la empresa. Luego, se realizó el análisis del diagrama de Pareto para escoger 8 productos de los 10 que representan más rentabilidad para la empresa, para conocer el mercado nacional se utilizó herramientas de la inteligencia comercial (Promperú, siicex, web Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego del Perú).

Los resultados obtenidos muestran aspectos favorables con respecto a la rentabilidad en un 0.19% con respecto a rentabilidad de las ventas (RV), identificación de procesos, eficiencia en gestión de almacén en 65,59%, mayor confiabilidad de la exactitud del inventario, información tiempo real, información del mercado nacional.

Por último, se mostraron las limitaciones para el desarrollo de la presente tesis, la comparación con respecto a otros estudios nacional e internacionales, las implicancias y por último las conclusiones del proyecto en el que se indica que la Inteligencia Comercial



“Aplicación de la inteligencia comercial de los procedimientos logísticos en el comercio nacional de la empresa Logística y Comercializadora Happy Family – unidad de ventas retail de Wiracocha del Perú durante el 2021 - 2022”

tuvo un impacto favorable en a la empresa Logística y Comercializadora Happy Family - Unidad de ventas retail Wiracocha, para ingresar y tener mayor participación en el mercado nacional de sus productos de la marca Wiracocha.

PALABRAS CLAVES: Procedimientos, optimización de almacén, modelo FEFO, herramientas comerciales, nivel de servicio.

ABSTRACT

This research work was carried out in a Wiracocha organic products distribution company, whose objective is to determine the impact of Commercial Intelligence on the national trade of the Happy Family Logistics and Marketing company - Wiracocha retail sales unit. The problems that were found were poor warehouse management (it did not have signage, storage model, defined processes for each staff), poor inventory management having an ERI 90% less than the 95% range, being unacceptable, in addition to not using the commercial intelligence for your project to introduce Wiracocha products to the national market. First, the state of the company in 2021 was analyzed to then evaluate the benefits of the application of the research, the type of research used, the sample to be used and the techniques and instruments for data collection are explained. which were the survey, analysis of information, documents and records of the company. Then, the analysis of the Pareto diagram was carried out to choose 8 products out of the 10 that represent the most profitability for the company, to know the national market, commercial intelligence tools were used (Promperú, siicex, website Ministry of Agrarian Development and Irrigation of the Peru).

The results obtained show favorable aspects with respect to profitability in 0.19% with respect to profitability of sales (RV), identification of processes, efficiency in warehouse management in 65.59%, greater reliability of inventory accuracy, information real time, national market information.

Finally, the limitations for the development of this thesis were shown, the comparison with respect to other national and international studies, the implications and finally the conclusions of the project in which it is indicated that Business Intelligence had a favorable



“Aplicación de la inteligencia comercial de los procedimientos logísticos en el comercio nacional de la empresa Logística y Comercializadora Happy Family – unidad de ventas retail de Wiracocha del Perú durante el 2021 - 2022”

impact on a the Happy Family Logistics and Marketing company - Wiracocha retail sales unit, to enter and have a greater participation in the national market for its Wiracocha brand products.

KEY WORDS: Procedures, warehouse optimization, FEFO model, business tools, service level.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Allcaco, M., & Bazan, L. (2016). La Gestión de los residuos sólidos por la empresa Innova Ambiental S.A.C., Lima 2015 y su impacto en el medio ambiente. (*Tesis de postgrado*). Universidad Peruana de las Américas, Lima.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/290>
- Arbesú, A. (2003). Introducción al concepto de transporte.
<https://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/6369>
- Ayala, V., & Valencia, W. (2017). Evaluación de la calidad de los servicios públicos comparativo: Servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado por parte de EMASEO-EP, en los casos de estudio Barrios La Bota y Comite del Pueblo. (*Tesis de postgrado*). Escuela Politécnica Nacional, Quito.
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17303?mode=full>
- Aymes, J. F. (2015). Corea del Sur. Economía política del cambio institucional. 207-211.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5691924>
- Ballón, S. (2016). Evaluación en la Calidad De Servicio y Satisfacción del Cliente en los Hoteles de dos y tres Estrellas de la Ciudad de Abancay. (*Tesis de pregrado*). Universidad ESAN, Lima.
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/588>
- Benitez, G. (2017). Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento-EPS Tacna S.A., 2016. (*Tesis de postgrado*). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1592>
- Cabanillas, B. J. (2019). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA DISMINUIR COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DEYFOR E.I.R.L.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_d36383b326d87ae0a8ddd8fa5cab01dc/Details
- Cano, J., & Baena, J. (2013). Retos en la implementación de las TIC para el proceso de negociación internacional. 153-163.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000200005&lang=es
- Cañedo, C., Curbelo, M., & Núñez, K. (2012). Los procedimientos de un sistema de gestión de información: Un estudio de caso de la Universidad de Cienfuegos. 40-50.
<https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=Los%20procedimientos%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n:%20Un%20estudio%20de%20caso%20de%20la%20Universidad%20de%20Cienfuegos>
- Carlos, S. (2018). Calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo, 2018. (*Tesis de postgrado*). Universidad César Vallejo, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28836>
- Castillo, B. (2020). Calidad de servicio de recolección de residuos sólidos urbanos desde la percepción del usuario en la ciudad de Tepic, 2019. (*Tesis de postgrado*). Universidad Autónoma de Nayarit, Tepic.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300004&lang=es

- Castro, A. (2018). *APLICACION DEL SISTEMA DE ESTADISTICA “INOVAMAR” PARA EL AUMENTO DE LA INTELIGENCIA COMERCIAL EN UNA AGENCIA MARITIMA*. Lima.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/discover?scope=%2F&query=APLICACION+DEL+SISTEMA+DE+ESTADISTICA+%E2%80%9CINOVAMAR%E2%80%9D+PARA+EL+AUMENTO+DE+LA+INTELIGENCIA+COMERCIAL+EN+UNA+AGENCIA+MARITIMA&submit=>
- Chimbo, D. (2016). Plan de Mejoras a la calidad del servicio al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, Provincia de Napo, Periodo 2015. (*Tesis de pregrado*). Escuela Politécnica de Chimborazo, Tena.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12475>
- Congreso de la República del Perú. (2016, 23 de diciembre). *Decreto Legislativo 1278 Ley de Gestión Integral de Residuos*. Diario El Peruano. Obtenido de <http://www.minam.gob.pe/disposiciones/decreto-legislativo-n-1278/>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7445798>
- Franklin, & Gran, H. E. (2004). *Organización de Empresas Segunda Edición*.
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- García, L. A. (2011). *Libro Gestión logística integral*. Bogotá.
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxyZWV1cnNvc2RIbGF1bGFsb2dpc3RpY2F8Z3g6NWMwNWVIM2JmMWM4ODNiYQ>
- Gartner, T. (2019). Inteligencia Comercial.
https://libroweb.alfaomega.com.mx/book/1007/free/data/contenidos_cap15.pdf
- Helmer Muñoz Hernández, R. C. (2016). Inteligencia de los negocios. Clave del éxito en la era de la información.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826494>
- Isaac, M. R. (2018). *Herramientas de inteligencia comercial en el desarrollo comercial de dos de las principales empresas exportadoras agropecuarias en Piura – 2017*. Piura.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46979>
- Jeréz, W., Borja, E., & D’Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(21), 7-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215058535002/html/index.html>
- León, R. (2017). Gestión de capacitación y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho-Lima, 2017. (*Tesis de postgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16074>
- Lora, H. S., & Garcés, L. G. (2020). *Análisis de los procesos logísticos de una organización mediante el modelo Donald Bowersox*. Cartagena.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8742188>
- Dorta, Pablo (2013). Transporte y Logística Internacional.
https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf
- Medeiros, V., & Godoi, L. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *CEPAL n° 129*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45005-la-competitividad-sus-factores-determinantes-un-analisis-sistemico-paises>
- Lopez, Alith (2015). Propuesta para elaborar un manual de procedimientos para el manejo y control de inventarios.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1477/TGT-225.pdf;jsessionid=B410AE5321F9A89CB0BDFB49A98618E0?sequence=2>

- Monterroso, E. (2000). El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento. <https://www.virtualpro.co/biblioteca/el-proceso-logistico-y-la-gestion-de-la-cadena-de-abastecimiento>
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, S. (2019). Metodología para procesos de Inteligencia de Negocios con mejoras en la extracción y transformación de fuentes de datos, orientado a la toma de decisiones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=221922>
- Moreno, P. (2018). Optimizar procesos logísticos de las medianas empresas para reducir costos en el departamento de exportaciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732759>
- Núñez, Y. (2017). Nivel de Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos y su relación en el Planeamiento Estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, Provincia de San Ignacio-Cajamarca. (*Tesis de postgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Jaén. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16840>
- Ochoa, M., Valdés, M., & Quevedo, Y. (2007). Innovación, tecnología y gestión tecnológica. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000008
- Ordoñez, H. A., & Aldana, E. F. (2018). APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA COMERCIAL PARA LA IMPORTACIÓN DE MOTOPARTES EN LA EMPRESA RKL SERVICIOS GENERALES E.I.R.L. *Repositorio UPN*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_96efc5a5817c7d67bfb5dff0188cdeeb/Details
- Osorio, Y., & Zaravia, F. (2017). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica - 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Peruana de los Andes, Huancayo. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/216>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti
- Parrado, L., & Velasquez, A. (2018). Formulación del Plan de Emergencia y contingencia para la prestación del servicio público de aseo den la actividad complementaria de aprovechamiento de residuos sólidos de la Empresa ECA ECO VIDA ESP en la ciudad de Villavicencio. (*Tesis de pregrado*). Universidad Santo Tomás, Villavicencio. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/14201>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (22 de 06 de 2020). Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/865821/MINAM_Registro_EO-RS_Autorizadas_-_Actualizada_19.06.2020_1_.pdf
- Revolledo, I. (2017). Herramientas de inteligencia comercial en el desarrollo comercial de dos de las principales empresas exportadoras agropecuarias en Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46979/Revolledo_CIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocio, A., Rosa, G., Jorge, S., Carlos, C., & Núñez, O. (2017). *El proceso logístico y el nivel de inventarios de la Empresa H Y M Almacenes Generales S.R.L- Cajamarca*. Cajamarca. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/760/661>
- Rodriguez, C. P. (2014). *LA BANCA Y EL COMERCIO EXTERIOR* . Iquitos.

- https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6360/Julia_Informe_T%c3%a dtulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, K. (2017). *Inteligencia comercial aplicada a los negocios internacionales*.
<https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043735.pdf>
- Sánchez, J. (2009). Tecnología Decisiones Informadas.
<https://repositorio.ins.gob.pe/bitstream/handle/20.500.14196/496/BOLETIN-2009-sep-oct-274-275.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, B., Lima, P. d., Rodríguez, M., & Follmann, N. (2016). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. Santiago.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Toca, S. (2017). Propuesta de diseño organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Cuitiva-EMCUITIVA S.A. ESP. (*Tesis de pregrado*). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1922/TGT-644.pdf?sequence=1>
- torre, L. A. (2019). *Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de la biotecnología*. Cuba.
https://www.researchgate.net/publication/338774878_DIAGNOSTICO_DEL_PROCESO_LOGISTICO_PARA_LA_TOMA_DE_DECISIONES_EN
- Umiña, B. (2017). Plan de Capacitación y el Desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú S.A.C. - San Borja 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Autónoma del Perú, Lima.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/398>
- UNAM, B. J. (2016). Introducción al Comercio Internacional.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2951/4.pdf>
- Vanegas, D., Tarazona, G., & Rodríguez, L. (2020). Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7592401>
- Servera Francés, D., (2010). Concepto y evolución de la función logística. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20(38), 217-234.
- Ibarra, M. A., González, L. A. & Demuner, M. del R. (2017)/Business competitiveness in the small and medium-sized enterprises of the manufacturing 110 estudios Fronterizos, 18(35), 2017, pp. 107-130 e-ISSN 2395-9134
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612017000100107&script=sci_abstract&tlng=en
- Karen,B,(2020) Mejora en el proceso logístico de la empresa de servicio electromecánico ESEM. Perú
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/12751>