

Michell Briggite Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

[DOI 10.35381/gep.v7i12.203](https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.203)

## **Caracterización de la logística en la empresa Fletimpex Ecuador S.A.**

## **Characterisation of the logistics in the company Fletimpex Ecuador S.A**

Michell Briggite Pinargote-Fernández

[michell.pinargote.41@espam.edu.ec](mailto:michell.pinargote.41@espam.edu.ec)

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta,  
Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0009-0002-6490-2815>

Irene Andrea Mera-Moran

[irene.mera.41@espam.edu.ec](mailto:irene.mera.41@espam.edu.ec)

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta,  
Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0009-0002-1928-5029>

Ernesto Negrín-Sosa

[ernesto.negrin@espam.edu.ec](mailto:ernesto.negrin@espam.edu.ec)

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta,  
Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2996-6963>

Recepción: 15 de octubre 2024

Revisado: 25 de noviembre 2024

Aprobación: 04 de diciembre 2024

Publicado: 01 de enero 2025

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

## RESUMEN

La logística es mecanismo estratégico en el desarrollo empresarial. El objetivo de la investigación fue caracterizar el estado actual de la logística en la empresa Fletimpex Ecuador S.A. El enfoque metodológico abordado fue mixto, de tipo no experimental, aplicando los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético y estadístico. En cuanto a las técnicas se aplicó un instrumento estructurado dirigido al representante legal de la empresa, basado en un modelo previamente validado, con 135 ítems distribuidos en 10 módulos para la descripción del estado de la logística. Los resultados muestran que 7 de los 10 módulos llegan a un nivel de estado excelente de la logística y 3 módulos evidenciaron niveles de regular o bien. El módulo de menor cumplimiento en cuanto al uso de sistemas de Software con un 68%. Sobre la base de la evaluación, se puede afirmar que existe una excelencia en la logística con oportunidades de mejora.

**Descriptor:** Logística; diagnóstico; modelo; nivel de cumplimiento. (Tesoro UNESCO).

## ABSTRACT

Logistics is a strategic mechanism in business development. The objective of the research was to characterize the current state of logistics in the Fletimpex Ecuador S.A company. The methodological approach was mixed, non-experimental, applying the inductive-deductive, analytical-synthetic and statistical methods. As for the techniques, a structured instrument was applied to the legal representative of the company, based on a previously validated model, with 135 items distributed in 10 modules for the description of the state of logistics. The results show that 7 of the 10 modules reach a level of excellent logistics status and 3 modules evidenced levels of fair or good. The module with the lowest compliance was the use of software systems with 68%. Based on the evaluation, it can be stated that there is excellence in logistics with opportunities for improvement.

**Descriptors:** Logistics; diagnosis; model; level of compliance. (UNESCO Thesaurus).

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

## INTRODUCCIÓN

La logística desempeña un papel importante en la economía de cada país, especialmente en la actualidad, donde los efectos de la globalización han interconectado los mercados de diversos sistemas económicos, contribuyendo al crecimiento de cada región (Brdulak & Brdulak, 2021). Por otro lado, Calatayud y Montes (2021) definen que la logística busca optimizar la satisfacción del cliente mediante la entrega oportuna de productos; contribuyendo al desarrollo y crecimiento de las empresas. Además Depczyński (2024), y Sugiarto & Suprayitno (2023) definen que la logística se ejecuta a través de una serie de procesos que se implementan en departamentos clave, tales como compras, almacén, inventarios, transporte y servicios al cliente.

En este contexto, una logística eficiente a nivel nacional e internacional es fundamental para el crecimiento económico y la competitividad de los países. Además, la logística óptima conecta el mercado interno con el mercado global a través de redes de cadenas de suministro confiables, simplificando el traslado de productos y logrando una reducción de costos (Nava et al., 2020). En este orden de ideas, se destaca la logística internacional que se compone de una serie de operaciones necesarias para trasladar físicamente los productos desde el local del exportador hasta el del importador (Sánchez Mercado, 2019).

Desde la perspectiva de Nava Aguirre et al. (2020) y Baisya (2024) la logística internacional permite transformar y optimizar las estrategias de proyección internacional mediante métodos de distribución orientados al mercado global. Asimismo, AIRukaibi et al. (2020) mencionan factores adversos en la logística internacional relacionados con: la congestión, almacenaje, tiempos y altos costos, y recomiendan tener en cuenta todos los aspectos posibles a la hora de posicionar un centro logístico para que este retribuya la inversión y proporcione los beneficios esperados.

Ante este panorama, la efectividad de las estrategias logísticas está por las condiciones sociales, económicas, de infraestructura, etc., del país donde operan las empresas que las implementan (McGinnis et al., 2012, citados en Balza y Cardona,

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

2020). Por ende, debido a la alta competitividad y márgenes de beneficio ajustados en diversos sectores económicos, la gestión eficiente de los recursos disponibles se ha convertido en un factor clave para aumentar la rentabilidad de las organizaciones (Mayorga Díaz et al., 2018; Montejano et al., 2021).

En Ecuador existe un marco legal y normativo que regula las operaciones aduaneras orientadas al comercio internacional, dentro de este considera los Incoterms, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, la Ley de Cámaras de Comercio y el Reglamento de Agencias de Carga. Además, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE, 2024) que constituye el ente que autoriza la licencia de agente de aduana a las personas naturales o jurídicas a gestionar mercancías a nivel internacional.

En relación a lo anterior, es importante agregar que según en el Artículo 227 del Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010) el agente de aduana:

Es la persona natural o jurídica cuya licencia, otorgada por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera en los casos que establezca el reglamento. (p.100)

En este contexto, la empresa Fletimpex Ecuador S.A. es una organización que ofrece servicios de logística internacional que incluyen: transporte internacional, seguros de carga internacional, transporte local de carga y despachos de aduanas. Sin embargo, se evidencia que no se ha realizado un diagnóstico integral de sus procesos logísticos, lo que impide una comprensión clara de su situación actual y obstaculiza la toma de decisiones informadas para mejorar su eficiencia operativa.

Por las razones anteriores, el objetivo de la investigación es: Caracterizar la logística de Fletimpex Ecuador S.A., para la identificación del estado actual con base parámetros fundamentales de sus operaciones logísticas.

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

## MÉTODO

Esta investigación se direccionó con un enfoque mixto, el tipo de investigación de campo y de alcance descriptivo acorde a la naturaleza del estudio. En los métodos de análisis se utilizaron el método inductivo-deductivo, y el análisis y síntesis; que en su conjunto permitieron generar conclusiones relevantes una vez definidos los resultados. Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado basado en el Modelo de Referencia de la Logística Competitiva (MRLC) validado en el estudio de Gómez Iglesias et al. (2013) y replicado en investigaciones subsecuentes como Acevedo Suárez y Gómez Acosta (2023) y Alemán de la Torre et al. (2019). En cuanto a las herramientas se utilizó el software SPSS con el fin desarrollar el análisis estadístico de los datos cuantitativos.

En la presente investigación se ajusta la forma de concebir los módulos e indicadores en función de las características de la empresa. Para el desarrollo, se excluyen los módulos de almacenaje, tecnología de manipulación e integración en la cadena de suministro. Esto se debe a que la empresa, al basarse en un modelo de negocio orientado a servicios logísticos, prioriza módulos enfocados en la eficiencia operativa, adaptabilidad y optimización en tiempo real, elementos clave para enfrentar los desafíos específicos de un entorno de servicios logísticos donde la coordinación y flexibilidad son esenciales.

La investigación se desarrolló en dos fases principales. La primera consistió en realizar un diagnóstico logístico de la organización, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado basado en el MRLC. Este proceso permitió determinar, de manera objetiva y consensuada, el estado actual de las operaciones logísticas. El cuestionario se aplica bajo una escala Likert de cinco puntos: Muy mal (1), Mal (2), Regular (3) y Bien (4) y Excelente (5).

En la segunda fase, se evaluó el nivel de cumplimiento de los criterios de excelencia establecidos por el modelo MRLC considerando el porcentaje de cumplimiento de cada módulo. Para determinar el nivel de cumplimiento se estableció mediante una escala de valoración porcentual que categoriza el desempeño en cinco niveles. En razón de esto se establece cinco categorías: Excelente ( $>90\%$ ), Bien ( $90\% \geq x \geq 80\%$ ),

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

Regular ( $80\% > x \geq 60\%$ ), Mal ( $60\% > x > 30\%$ ) y Muy mal ( $\leq 30\%$ ) (Acevedo Suárez y Gómez Acosta, 2023; Alemán de la Torre et al., 2019).

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de cada fase de la investigación; en primera instancia se muestra la descripción de la logística actual en la empresa objeto de estudio presentada en la tabla 1.

**Tabla 1.**  
Diagnóstico cuantitativo de la logística.

Módulo	Valor
Concepto logístico en la empresa	4,82
Organización y gestión	4,67
Tecnología de la información y comunicación	5,00
Sistema de software	3,40
Transporte interno	4,19
Transporte externo	4,50
Personal	5,00
Rendimientos	5,00
Barreras y riesgos	5,00
Logística Inversa	5,00
<b>MEDIA</b>	<b>4,66</b>

**Elaboración:** Los autores.

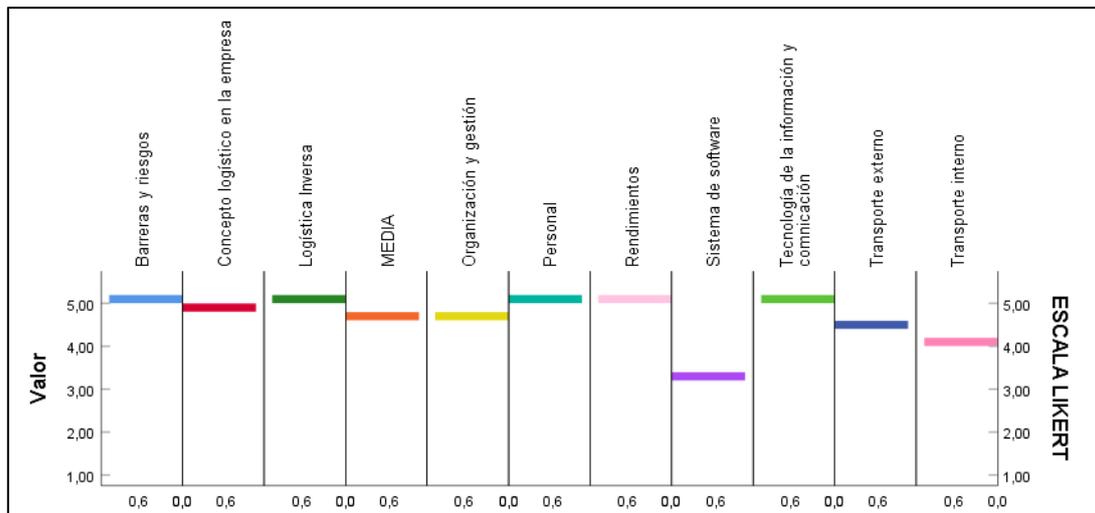
De acuerdo a la tabla 1, el sistema logístico de la organización presenta un desempeño positivo acorde a la escala, donde sobresale por encima de lo regular. En este sentido, alcanza una media general de 4.66. Particularmente, se destaca el funcionamiento óptimo en áreas críticas como la tecnología de información y comunicación, la gestión del personal, los rendimientos operativos, el manejo de barreras y riesgos, así como la logística inversa, todas ellas alcanzando la máxima calificación (5.00).

Asimismo, se evidencia un rendimiento muy satisfactorio en el concepto logístico empresarial (4.82), la organización y gestión (4.67), y el transporte externo (4.50). Por su parte, el transporte interno mantiene un nivel favorable con 4.19. Sin embargo, es

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

importante señalar que el sistema de software, con una puntuación de 3.40, representa el único componente que se encuentra en un nivel regular, lo cual sugiere una oportunidad significativa de mejora en esta dimensión específica. En consecuencia, estos resultados reflejan una gestión logística robusta y bien estructurada, aunque con espacio para optimizar los sistemas informáticos que soportan las operaciones.

Lo anterior se complementa en la figura 2 correspondiente a la representación de las áreas de mayor impacto mediante el histograma modular.



**Figura 2.** Valoración integral de cada módulo del cumplimiento del MRLC.  
**Elaboración:** Los autores.

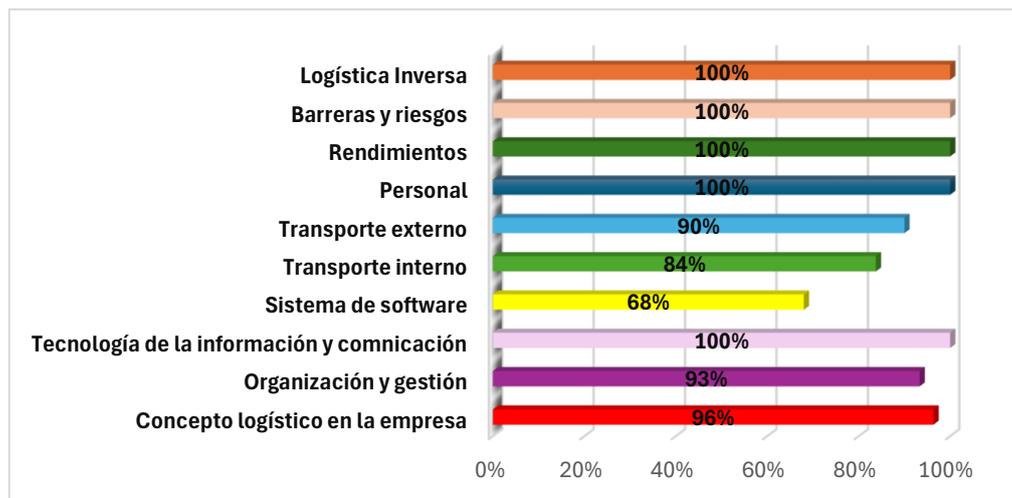
Al observar el valor de la media, se denota que todos los módulos están cercanos o superior a la misma, donde particularmente los sistemas de software es el más bajo en ponderación.

### Nivel de cumplimiento del MRLC

En esta fase, se determinó el nivel de cumplimiento de cada uno de los módulos evaluados, considerando el promedio de todos los descriptores o ítems evaluados en cada módulo o dimensión. A partir de este promedio, se calculó un coeficiente de cumplimiento en una escala del 1 al 5. Este coeficiente permitió obtener el nivel de

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

cumplimiento porcentual, evaluando así el grado en que la empresa se aproxima a una logística de excelencia, según el modelo MRLC. Por ende, en la figura 1 se muestra el nivel de cumplimiento obtenido en la empresa.



**Figura 3.** Nivel de cumplimiento del Modelo de Referencia de la Logística.

**Elaboración:** Los autores.

Con base en la figura 3, se observa que la empresa tiene un desempeño logístico en general excelente en la mayoría de los módulos, aunque existen áreas específicas que presentan oportunidades de mejora. En el estudio cinco módulos alcanzan el 100% con un valor de excelente. En el caso del análisis integral del modelo logístico muestra un desempeño excelente y un 93% de cumplimiento general, lo que denota una gestión altamente eficiente. Sin embargo, se identifican áreas de menor desempeño como es el caso del transporte interno con una evaluación de bien con un valor de 84%, por tanto, presenta espacios para mejoras en su operatividad. Por último, los sistemas de software con 68%, y una evaluación de regular los cuales evidencian la necesidad de optimización.

Por tanto, el área de Software muestra una necesidad de modernización, sugiriendo mejorar la integración y actualizar herramientas logísticas. En este punto, es importante precisar la distinción entre los módulos de TIC y los sistemas de software. En particular, los sistemas de software, según los descriptores del modelo MRLC,

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

están orientados a la integración de los sistemas informáticos en las principales actividades de la organización. Por otro lado, las TIC se plantean desde un enfoque que aborda las etapas iniciales o elementales de la implementación tecnológica dentro de la organización. En este sentido, existe un mayor nivel de requisitos en cuanto a los sistemas de software.

## **DISCUSIÓN**

En primer lugar, es fundamental contrastar los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado, basado en el modelo MRLC, con los hallazgos de otros estudios que también hayan utilizado este mismo enfoque para analizar situaciones logísticas, pero en diferentes contextos. De manera general, la empresa del presente estudio pertenece al sector logístico, donde se alcanzaron desempeños sobresalientes acorde a los parámetros del Modelo de Referencia para la Logística Competitiva (MRLC).

Además, el trabajo de Alemán de la Torre et al. (2019) aplicado en el sector biotecnológico muestra un desempeño logístico general considerado medio, con una valoración integral del 59.22%. En este caso, los elementos críticos identificados fueron aspectos como la Tecnología de la información, Tecnología del transporte interno, Tecnología del transporte externo, Integración de la cadena de suministro, Rendimientos logísticos, Barreras. A diferencia de este sector, el presente estudio no tuvo ninguna calificación por debajo de regular y solo el caso de tecnología de la información tiene una evaluación desfavorable.

Por otro lado, el estudio de Gómez Iglesias et al. (2013) sobre empresas, también utilizando el MRLC, destaca un nivel de desempeño aceptable o bueno con un cumplimiento mínimo del 75%. Aunque este porcentaje refleja un progreso significativo, queda una brecha importante para alcanzar la excelencia logística y la integración en redes de valor. Comparado con los resultados de la empresa del sector logístico, donde se lograron niveles de excelencia en múltiples áreas, este contraste subraya una diferencia en el nivel de integración interna y en la capacidad de adaptarse a las exigencias competitivas.

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

Finalmente, el diagnóstico de Acosta Iglesias et al. (2021) en microempresas de la Amazonía ecuatoriana evidencia niveles medios y bajos en la gestión logística, con debilidades específicas en la formación especializada, aplicación de técnicas avanzadas y la integración en la cadena de suministro. Frente a lo presentado, cabe precisar las distinciones de sectores, donde por la naturaleza del sector logístico, está orientada a optimizar la gestión como su ventaja competitiva esencial. Para otras entidades, condiciona un mayor nivel de cumplimiento del MRLC, ya que su actividad principal se centra en perfeccionar procesos logísticos, lo que justifica sus resultados sobresalientes frente a otros sectores con prioridades distintas.

En razón de lo anterior, es necesario profundizar en los resultados obtenidos en la presente investigación. En primer lugar, siete de los diez módulos evaluados, alcanzaron un índice de cumplimiento excelente. Este resultado, que evidencia una gestión logística altamente eficiente, puede ser analizado en relación con los hallazgos de Islam et al. (2023) y Quieroz & Fosso Wamba (2020), quienes destacan que la interconexión entre logística y gestión de la cadena de suministro es vital para el éxito empresarial. Además, que la colaboración, la integración tecnológica y la planificación estratégica son pilares para garantizar una operación eficiente, lo cual coincide con el alto rendimiento observado en la organización estudiada.

Esto se sustenta además en que el componente de tecnología de la información tiene un nivel alto de cumplimiento. Este dato es clave porque según Balouei Jamkhaneh et al. (2022), dentro de la logística se hace esencial contar con una tecnológica para mejorar la calidad de los servicios logísticos y responder con agilidad a las demandas del mercado. Estos hallazgos complementan el análisis, sugiriendo que el desempeño sobresaliente de la organización podría deberse a la adopción de tecnologías innovadoras, permitiendo una mayor flexibilidad en sus procesos. Además, los autores proponen que estas tecnologías no solo aumentan la competitividad, sino que también generan valor social, lo cual podría ser un elemento clave para sostener el éxito a largo plazo.

Los resultados obtenidos en los módulos evaluados reflejan un desempeño sobresaliente en áreas clave de la gestión logística, como el concepto logístico

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

empresarial, la organización y gestión, y especialmente en tecnología de la información y comunicación, rendimientos, barreras y riesgos, y logística inversa (todo excelente). Este desempeño se alinea con la propuesta de Richey et al. (2022) quienes argumentan que la capacidad de respuesta de las cadenas de suministro y los sistemas logísticos es fundamental para lograr un rendimiento superior. Los autores destacan que la capacidad de adaptarse a cambios y disrupciones en el entorno es una perspectiva clave en la disciplina logística, lo que explica en parte de lo observado en estas áreas críticas dentro de la empresa evaluada.

Por otra parte, los resultados de los módulos relacionados con transporte externo e interno indican un buen desempeño, aunque con margen de mejora en comparación con las áreas sobresalientes. En esta línea de ideas, Kawa y Światowiec-Szczepańska (2021) resaltan que los factores logísticos, como la gestión del transporte y los niveles de servicio, influyen directamente en la satisfacción del cliente. Según su estudio, la logística debe ser percibida como un generador de valor dinámico, donde la flexibilidad y la personalización del servicio son determinantes para cumplir con las expectativas del cliente. Esto sugiere que, aunque el desempeño es satisfactorio, una mayor personalización y optimización en los procesos de transporte podría elevar estas áreas al nivel de excelencia.

En contraste, el módulo de sistemas de software refleja un desempeño regular, lo que podría estar limitando la capacidad general del sistema logístico para alcanzar una integración óptima. De acuerdo con Richey et al. (2022), la falta de un enfoque sistemático y receptivo puede obstaculizar el desarrollo de perspectivas teóricas sólidas que apoyen ajustes estratégicos en la logística. Además, Kawa y Światowiec-Szczepańska (2021) sugieren que la implementación de tecnologías avanzadas y sostenibles puede ayudar a mejorar la percepción de valor y satisfacción tanto a nivel interno como externo.

## **CONCLUSIONES**

En conclusión, Fletimpex Ecuador S.A. cumple con la mayoría de los módulos establecidos, lo cual indica un adecuado desempeño en los procesos logísticos de la

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

entidad. Esto respalda la utilidad del modelo MRLC como un marco riguroso para caracterizar y evaluar la logística en la empresa.

A partir del análisis, con una media general del 93% de cumplimiento, la investigación establece que la empresa posee un modelo logístico robusto y bien estructurado, aunque con espacios específicos para mejora en la integración tecnológica y la eficiencia del transporte interno de la empresa Fletimpex S.A.

Considerando el sector y contexto de la organización, se puede concluir que es positivo para las organizaciones y clientes de la empresa porque asegura altos estándares en la gestión logística, lo que se traduce en mayor eficiencia, mejor calidad de servicio y una capacidad optimizada para satisfacer las demandas del mercado de manera competitiva.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Acevedo Suárez, J. A., y Gómez Acosta, M. I. (2023). *Modelo de Referencia para la Logística de Excelencia (MRL)*. Logespro <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12418.66242>
- Acosta Iglesias, D., Sablón Cossío, N., Acevedo Suárez, J. A., Gómez Acosta, M. I. (2021). Diagnóstico de la logística de las microempresas de la Amazonia ecuatoriana, adecuación matemática. *ECA Sinergia*, 12(1), 126-135. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i1.2864](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2864)
- Alemán de la Torre, L., Padilla, D., y Cuevas, C. (2019). Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. *Retos de la Dirección*, 13(2), 182-202. <https://n9.cl/tezwe>
- AlRukaibi, F., AlKheder, S., y AlMashan, N. (2020). Sustainable port management in Kuwait: Shuwaikh port system. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(1), 20-33. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.002>

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. (Tercer Suplemento del Registro Oficial 488, 30-I-2024). <https://n9.cl/xt8ce>
- Baisya, R. K. (2024). *Supply Chain and Logistics Management: An Integrated Approach*. Routledge India. <https://doi.org/10.4324/9781003469063>
- Balouei Jamkhaneh, H., Shahin, R., y Tortorella, G. L. (2022). Analysis of Logistics 4.0 service quality and its sustainability enabler scenarios in emerging economy. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 4, 100053. <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2022.100053>
- Balza, V., y Cardona, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: Una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41(19), 179-196. <https://n9.cl/qq418n>
- Brdulak, H., & Brdulak, A. (2021). Challenges and Threats Faced in 2020 by International Logistics Companies Operating on the Polish Market. *Sustainability*, 13(1), 359. <https://doi.org/10.3390/su13010359>
- Calatayud, A., y Montes, L. (2021). *Logística en América Latina y el Caribe: Oportunidades, desafíos y líneas de acción*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003278>
- Depczyński, R. (2024). Assessing raw material efficiency and waste management for Sustainable Development: A VIKOR and TOPSIS Multi-Criteria Decision Analysis. *Production Engineering Archives*, 30(4), 537-550. <https://doi.org/10.30657/pea.2024.30.50>
- Gómez, M. I., Acevedo, J. A., Pardillo, Y., López, T., y Lopes, I. (2013). Caracterización de la Logística y las Redes de Valor en empresas cubanas en Perfeccionamiento Empresarial. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(2), 212-226. <https://n9.cl/5g46vi>
- Islam, M., Monjur, M., & Akon, T. (2023) Supply Chain Management and Logistics: How important interconnection is for business success. *Open Journal of Business and Management*, 11, 2505-2524. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.115139>
- Kawa, A., y Światowiec-Szczepańska, J. (2021). Logistics as a value in e-commerce and its influence on satisfaction in industries: A multilevel analysis. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(13), 220-235. <https://doi.org/10.1108/JBIM-09-2020-0429>

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

- Mayorga Díaz, M. P., Nauñay Miranda, M. R., Comas Rodríguez, R., & Guaigua Vizcaino, M. E. (2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil S.A. *Revista Uniandes Episteme*, 5, 512–526. <https://n9.cl/5jqpi>
- Montejano, S., López, G., Perez, M., y Campos, R. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revistas de Ciencias Sociales*, 18(1). <https://n9.cl/5ime0>
- Nava Aguirre, K. M., De las Fuentes-Melo, M., Dávila, H., y Salas, R. (2020). Importancia del desempeño logístico en el comercio exterior mexicano. Breve análisis del periodo 2010-2016. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 15(2), 79-96. <https://n9.cl/kk2d2>
- Queiroz, M. M., & Fosso Wamba, S. (2020). The role of digital connectivity in supply chain and logistics systems: a proposed SIMPLE framework. In: Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwivedi, Y., Mäntymäki, M. (eds) *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology. I3E 2020. Lecture Notes in Computer Science*. (vol. 12066). Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-44999-5\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-030-44999-5_7)
- Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., y Wieland, A. (2022). A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-91. <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>
- Sánchez Mercado, Á. C. (2019). Logística internacional de mercancías y su contribución en el desarrollo nacional: Factores que impulsan su desarrollo. *Pensamiento Crítico*, 23(2), 141-160. <https://doi.org/10.15381/pc.v23i2.15808>
- Sugiarto, M., & Suprayitno, D. (2023). Analysis of Factors Causing Logistics Warehouse Inventory Mismatch at PT Dai Nippon Printing Indonesia. *Sinergi International Journal of Logistics*, 1(1), 17–31. <https://doi.org/10.61194/sijl.v1i1.12>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE). (2024). Autorización para operar como OCE Agente de Carga de Exportación. <https://n9.cl/8zmah>

Michell Brigitte Pinargote-Fernández; Irene Andrea Mera-Moran; Ernesto Negrín-Sosa

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)