

Volúmen 3, Número 1 2024

# Disciplinares

REVISTA CIENTÍFICA



**UNSA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA



**INSTITUTO DE  
INVESTIGACIONES  
SOCIALES**

**Revista Científica Disciplinarias**  
Volumen 3, número 1. Marzo 2024

**Editor: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa**

Ciudad Universitaria, Área Sociales, Av. Venezuela S/N., Segundo Piso del Instituto de Investigaciones Sociales, Cercado. Arequipa - Perú  
E-mail: [iisociales.revista@unsa.edu.pe](mailto:iisociales.revista@unsa.edu.pe)

**Edición: Marzo 2024**

Depósito Legal N° 2022-10086  
ISSN: **2955-8905** (En línea)

## **EDITOR EN JEFE**

Dra. Roxana Yolanda Castillo Acobo  
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – **Perú**

Ing. José Árias-Gonzales  
University of British Columbia - Canadá

## **CONSEJO CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

Dra. Gladys Merma Molina. Universidad de Alicante - **España**

Dr. Martín Castro Guzmán. Universidad Yucatán - **México**

Dra. Loida Camargo Camargo. Universidad de Cartagena y Universidad del Sinú - **Colombia**

Dr. Diego Gavilan Martín. Universidad de Alicante - **España**

Dra. Julieta Logroño. Universidad Central del **Ecuador**

Mg. Maria Fernanda Porto. Universidad de Barcelona - **España**

Dr. Bairon Otalvaro Marin. Universidad del Valle - **Colombia**

Dra Eveling Castro Gutierrez. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - **Perú**

Dr. Efrain Mayhua Lopez. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – **Perú**

Dr. Gerson José Márquez Universidad Tecnológica del Perú - Doctor en Física

Mg. María Beatriz Vargas Universidad de las Américas, Universidad Católica Silva Henríquez , **Chile**

Lic. Julián Andrés Giraldo Rodríguez Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, **Colombia** -

Dr. Julio Francisco Santillán Aldana **COMCIENCIA Perú**

Lic. Rubén Carlos Fernando Del Muro Ministerio Publico PBA, **Argentina**

Dr. Breison Alonso Velarde Torres Centro de salud mental Moises Heresi, **Perú**

Lic. Nilce Judyd Franco Directora Centro Penitenciario de Mujeres Serafina Davalos **Paraguay**

Mg. Tanya Patricia Iturre Mazo Palmeras de los Andes Quinindé, **Ecuador**

Dr. Juan Francisco Álvarez Herrero Universidad de Alicante, **España**

MSc. Aleyda Rosa Reina Reyes Ortega Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, **Bolivia**

Mg. Ana Cecilia Peralta Beltrán Universidad San Martín de Porres, **Perú**

Dr. Carlos Eduardo Montaña Barreto Universidad Federal de Rio de Janeiro, **Brazil**

Mg. Gregorio René Alvarez Salinas Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, **México**

Mg. Christian Hyrum Siza Montoya Universidad Católica Santa María, **Perú**

Dra. Elvia Mercedes Agurto Távara Universidad José Faustino Sánchez Carrión-Huacho, **Perú**

Dr. Salvador Baena Morales Universidad de Alicante, **España**

Mg. Melissa Georgina Gutierrez Flores Universidad San Carlos, **Guatemala**

Dra. María Luz Criales Añaños Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, **Perú**

Ing. Evert Gallegos del Campo Universidad Nacional de San Agustín, **Perú**

Dr. Robert Armando Gonzales Espinoza Médico especialista en cirugía, **Perú**

Mg. Jaclyn Zolana Fernández Ocampo Universidad Continental y Universidad Tecnológica del **Peru**

Dr. Guillermo Yanowsky Reyes Centro Universitario de Ciencias de la Salud, México - **Medicina**

Dra. Glenia Mercedes Oñate Díaz Universidad de la Guajira, **Colombia**

Dr. Cruz Pérez Pérez Universidad de Valencia, **España**

### **CONSEJO DIRECTIVO**

Mg. Nancy Orihuela Ordoñez

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - **Perú**

Dr. Abdon Almonte Mamani

Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa - **Perú**

### **CONSEJO TÉCNICO**

Claudio Andre Zuñiga Najar

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - **Perú**

## ÍNDICE

- 1 Marketing mix en el sector transporte: Una revisión Literaria científica 2018 -2023.....1**  
Marketing mix in the transportation sector: a scientific literary Review 2018 – 2023

*Yesica Mariluz Apaza Quispe & Gysela Mamani Apaza*

- 2 Importancia de la Calidad de Beneficios Sociales para la Retención del Personal ....22**  
Importance of the Quality of Social Benefits for Staff retention.

*Christian Ticona Barreda*

- 3 Participación ciudadana y prevención de delincuencia del distrito de Cayma, Arequipa 2022 ..... 34**  
Citizen participation and crime prevention in the district of Cayma, Arequipa 2022

*Mishel Monique Paredes Hurtado*

- 4 La cadena de suministro: Una revisión de la literatura 2018-2023..... 47**  
The Supply Chain: A Review Of The Literature 2018-2023

*Castillo Diaz, Andy William*

---

**ARTICULO DE INVESTIGACIÓN**

**MARKETING MIX EN EL SECTOR TRANSPORTE: UNA REVISIÓN  
LITERARIA CIENTÍFICA 2018 -2023**

MARKETING MIX IN THE TRANSPORTATION SECTOR: A SCIENTIFIC LITERARY  
REVIEW 2018 – 2023

**Yesica Mariluz Apaza Quispe**  
Universidad Cesar Vallejo  
<https://orcid.org/0000-0001-8598-1992>

**Gysela Mamani Apaza**  
Universidad Cesar Vallejo  
<https://orcid.org/0000-0002-8842-9607>

**Recibido:** 05/01/2024

**Revisado:** 06/02/2024

**Aceptado:** 07/03/2024

**Publicado:** 30/03/2024

Correspondencia:

Correo electrónico: [gymamaniap@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gymamaniap@ucvvirtual.edu.pe), [yeapazaqu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:yeapazaqu@ucvvirtual.edu.pe)



## **Resumen**

La revisión bibliográfica examina el marketing mix en el transporte de 2018 a 2023, utilizando una revisión sistemática de literatura. Se seleccionaron 21 artículos relevantes de plataformas como Emerald, Science Direct, Scopus y Google Scholar, gestionando citas con Mendeley Desktop y siguiendo el formato APA 7. Los resultados destacan la importancia de estrategias de marketing en un mercado competitivo, enfocándose en la satisfacción del cliente y la adaptación a cambios. Se concluye que el marketing mix, con su enfoque en producto, precio, distribución y promoción, es crucial para mejorar el rendimiento y satisfacción del cliente en el transporte, permitiendo la adaptación a demandas cambiantes, impulsando la innovación y superando desafíos como la digitalización para mantener la competitividad empresarial.

**Palabras clave:** Marketing mix, transporte logístico, estrategia de marketing, factores de transporte.

## **Abstract**

The literature review examines the marketing mix in transportation from 2018 to 2023, using a systematic literature review. Twenty-one relevant articles were selected from platforms such as Emerald, Science Direct, Scopus and Google Scholar, managing citations with Mendeley Desktop and following APA 7 format. The results highlight the importance of marketing strategies in a competitive market, focusing on customer satisfaction and adapting to change. It is concluded that the marketing mix, with its focus on product, price, distribution and promotion, is crucial to improve performance and customer satisfaction in transportation, enabling adaptation to changing demands, driving innovation and overcoming challenges such as digitalization to maintain business competitiveness.

**Keywords:** Marketing mix, logistical transportation, marketing strategy, transportation factors.

## Introducción

El sector del transporte enfrenta constantes desafíos competitivos, lo que impulsa a las empresas a buscar estrategias efectivas para destacarse en el mercado (Hayat et al., 2019). Una herramienta clave en este proceso es el marketing mix de servicios, que se centra en mejorar la calidad del servicio, ofrecer promociones atractivas y establecer precios justos (Figueroa et al., 2020; Liu et al., 2020).

A nivel global, en naciones como en Rusia, tanto operadores públicos como privados están remodelando el transporte urbano, aunque con diferencias significativas en la calidad y seguridad de los servicios (Oborin, 2019). En Brasil, según lo planteado por Aurélie (2018), para alcanzar competitividad en el mercado es esencial resaltar la marca y diferenciarse de la competencia, considerando tanto a los clientes como colaboradores (Campos, 2019; Toledo et al., 2022). En Ecuador, las pequeñas y medianas empresas de transporte carecen de conocimientos en marketing, lo que las deja en una posición poco competitiva, especialmente en la retención de clientes (Yépez et al., 2021).

En el contexto de Perú, el sector del transporte es un motor importante de desarrollo económico, pero la competitividad del país ha disminuido globalmente (Centeno, 2018; Fonseca et al., 2022). Es esencial que las empresas necesiten invertir en capital humano y adoptar tecnología innovadora, con un enfoque en el marketing de servicios y la importancia del talento humano (Neri, 2022; Salas, 2021). Por lo tanto, la competitividad nace con la autenticidad dentro del mercado, lo que hace que el cliente perciba la diferenciación ante los competidores. En tal sentido la síntesis problemática expuesta permite plantear la siguiente interrogante: ¿Qué se conoce sobre el marketing mix en el sector transportes durante el período 2018 – 2023?

La investigación busca mejorar las prácticas empresariales mediante un análisis detallado del marketing mix en el sector transporte para identificar estrategias exitosas. Además, examina cómo el marketing mix afecta el rendimiento de los servicios, la satisfacción del cliente, la capacidad de innovación y otros aspectos relevantes para las compañías de transporte. Al profundizar en estas relaciones, se obtendrá la implementación del marketing mix en el transporte que busca identificar estrategias exitosas para mejorar las prácticas empresariales, impactando en la calidad de los servicios, la satisfacción del cliente y la capacidad de innovación. Estos hallazgos no solo enriquecerán el conocimiento académico, sino que también proporcionarán pautas prácticas para mejorar la gestión y el funcionamiento de las empresas de transporte en un mercado desafiante y dinámico.

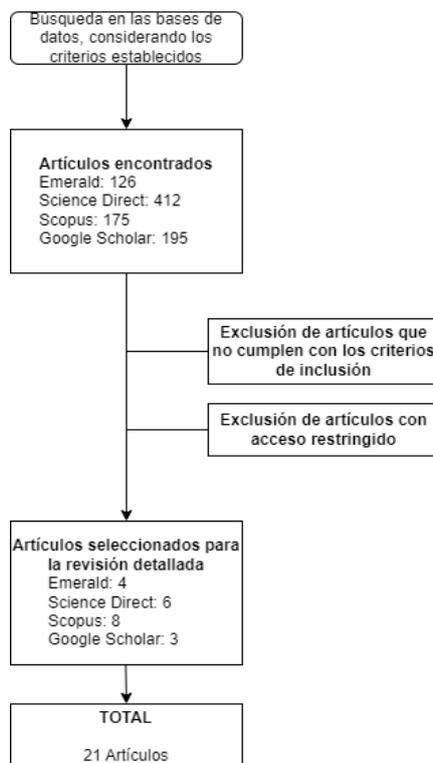
Ante ello, se plantea como objetivo: Conocer sobre el marketing mix en el sector transportes durante el período 2018 – 2023.

### Metodología

El estudio realizó una revisión sistemática de la literatura científica sobre la implementación del marketing mix en el sector de transporte. Según Quispe et al., (2021), esta aproximación proporcionó referencias y recomendaciones que pueden orientar investigaciones futuras en el mismo ámbito. Como parte del proceso de selección, Se emplearon filtros para seleccionar trabajos relevantes, excluyendo aquellos que no cumplían con criterios específicos (Arias & Covinos, 2021). Se identificaron y evaluaron 126 artículos en Emerald, 412 en Science Direct, 175 en Scopus y 195 en Google Scholar, priorizando calidad y relevancia. Se utilizó Mendeley Desktop para gestionar citas en APA 7. El proceso de revisión implicó lectura, confirmación y análisis detallado, proporcionando valiosas referencias y recomendaciones para futuras investigaciones. (Edwards, 2020).

Figura 1.

Proceso de revisión desarrollado por el autor



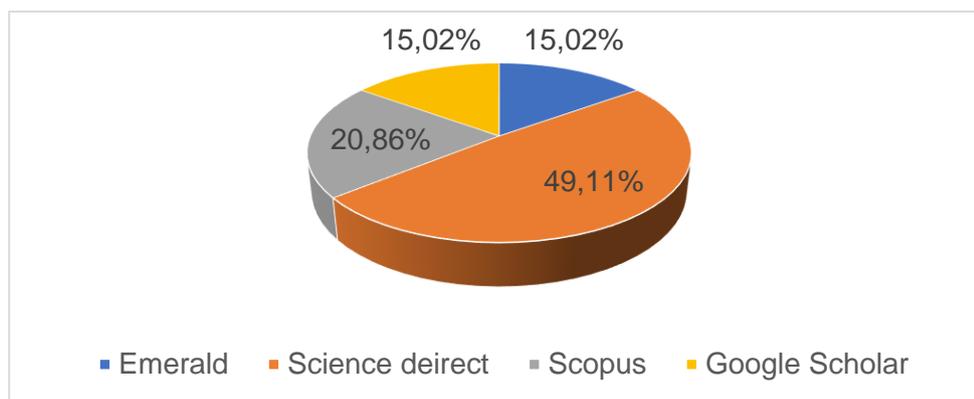
Nota. Elaboración propia sobre el proceso de revisión del autor.

## Resultados

Se presentan los resultados de artículos seleccionados para la investigación sobre el marketing mix en el sector transporte, tras cumplir con criterios de selección. Estos artículos fueron escogidos luego de un análisis detallado de su título, resumen, contenido y palabras clave, evaluando también su calidad de redacción y su posible contribución al estudio del tema.

### Figura 2.

Representación de los artículos encontrados en cantidades porcentuales por cada una de las bases de datos (Emerald, Science Direct, Scopus y Google Scholar)

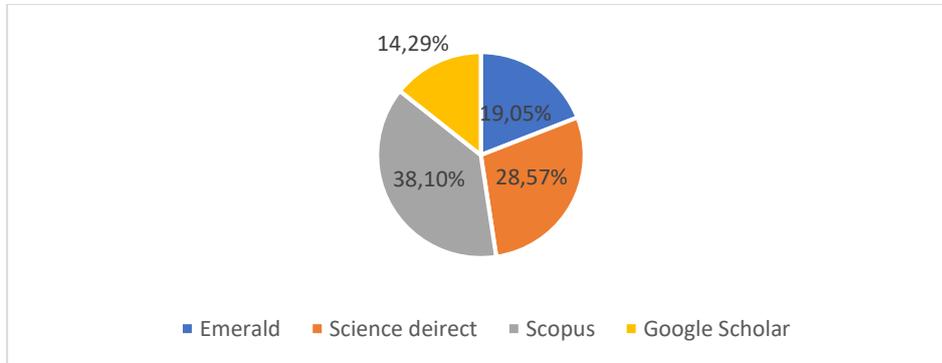


Nota. Elaboración propia de los artículos encontrados en las bases de datos de Emerald, Science Direct, Scopus y Google Scholar.

Los resultados de la Figura 2 muestran que Science Direct es la principal fuente de artículos (49.11%), seguida de Scopus (20.86%), mientras que Emerald y Google Scholar contribuyen alrededor del 15.02% cada una. Esto resalta la importancia de Science Direct y Scopus como fuentes clave para la investigación en el marketing mix del sector transporte. A continuación, se muestra el número total de artículos seleccionados para la investigación sobre el marketing mix en el sector de transportes, excluyendo duplicados, expresados en % en relación al total de artículos obtenidos.

**Figura 3.**

Representación los artículos seleccionados en cantidades porcentuales por cada una de las bases de datos Emerald, Science Direct, Scopus y Google Scholar.



Nota. Elaboración propia de los artículos encontrados en las bases de datos de Emerald, Science Direct, Scopus y Google Scholar.

Los resultados en la Figura 3 muestran que Scopus es la principal fuente de artículos (38.10%), seguida de cerca por Science Direct (28.57%). Emerald y Google Scholar contribuyen alrededor del 19.05% y 14.29%, respectivamente. Estos datos destacan la importancia de Scopus y Science Direct en la investigación del marketing mix en el sector de transportes.

**Tabla 1.**

Total, de artículos seleccionados de las bases de datos

Base de datos	Título	Año
Emerald	Competencia en el sector de las empresas de transporte aéreo nacionales españolas: marketing, desregulación del mercado, costes de cambio y comportamiento de los costes de las rutas	2019
Emerald	Factores clave en la gestión del transporte turístico para mejorar la competitividad en América Latina	2021
Emerald	Entregas fuera de horario de São Paulo: impactos para el transporte logístico de la ciudad	2018
Emerald	La efectividad de la mezcla de marketing comercial en un contexto de marketing social en el sector transporte	2020
Science deirect	Una perspectiva global sobre el marketing mix a través del tiempo y el espacio	2022

Science deirect	Transformación digital de las actividades de marketing en la gestión de sistemas de transporte durante COVID-19: experiencia, problemas, perspectivas	2022
Science deirect	Influencia del interés material del personal de transporte en el crecimiento de la productividad laboral	2022
Science deirect	Factores que afectan la estrategia de marketing del negocio del transporte logístico – Caso de Vietnam	2020
Science deirect	Expandir la adopción de vehículos eléctricos más allá de la frontera nacional: Perspectivas para desarrollar políticas de marketing para fabricantes globales de vehículos eléctricos	2023
Science deirect	Uso de herramientas de E-marketing como gestión de la comunicación en la industria del transporte turístico	2020
Scopus	Investigando la resiliencia de las micro, pequeñas y medianas empresas de transporte para ingresar al mercado digital utilizando las redes sociales: evidencia de la provincia de Aceh, Indonesia	2023
Scopus	La nueva estrategia de GreenGo en el mercado de carsharing de Budapest: ¿Cómo puede una start-up defender su mercado frente a la empresa de transporte más grande del país?	2019
Scopus	Localización de la estación de carsharing unidireccional en función de las características de la demanda de transporte	2018
Scopus	Percepciones de los pasajeros sobre las estrategias de branding en el transporte aéreo: El caso del Aeropuerto Internacional Tom Jobim – RIOgaleão, Brasil	2019
Scopus	Marketing ferroviario, empleos y participación pública	2018
Scopus	Movilidad y centro comercial: tres vías de solución para un transporte de mercancías omnicanal eficiente y sostenible para un centro comercial en París	2023
Scopus	Comprender la satisfacción del consumidor con el servicio de transporte ferroviario: una aplicación de la mezcla de marketing de las 7P	2020
Scopus	La estrategia de marketing mix del transporte de carga por tren: evidencia de Indonesia	2023
Google Scholar	Avanzando: el papel del marketing en el fomento del uso del transporte público	2019
Google Scholar	Evaluación de la eficacia de la combinación de comercialización utilizada por los servicios de vehículos de la red de transporte	2018
Google Scholar	Una estrategia de marketing mixto utilizando un sistema de información para construir relaciones con clientes en el sector de transporte logístico	2019

Nota. Elaboración propia de los artículos seleccionados.

La Tabla 1 clasifica 21 artículos seleccionados por base de datos, título y año, ofreciendo un resumen de temas variados sobre el marketing mix en el sector de transportes. Estos artículos cubren desde competitividad en transporte aéreo en España hasta gestión de transporte turístico en América Latina, incluyendo marketing digital durante la pandemia de COVID-19 y temas como adopción de vehículos eléctricos y estrategias de branding en transporte aéreo, proporcionando una perspectiva integral sobre su aplicación en el sector.

**Tabla 1.**

*Clasificación de artículos por año*

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
2018	4	19.05%
2019	5	23.81%
2020	4	19.05%
2021	1	4.76%
2022	3	14.29%
2023	4	19.05%
Total	21	100.00%

Nota. Elaboración propia de los artículos seleccionados.

La Tabla 2 revela una distribución equitativa de los artículos a lo largo de varios años, con el año 2019 contribuyendo con el mayor porcentaje (23.81%), seguido por 2018 y 2023, ambos con un 19.05%. El año 2020 representa otro 19.05% del total, mientras que los años 2022 y 2021 aportan el 14.29% y el 4.76% respectivamente. Esta distribución equilibrada sugiere que la investigación abarca una variedad de años, lo que proporciona una perspectiva sólida y actualizada sobre el marketing mix en el sector de transportes.

**Tabla 3.**

*Clasificación de los artículos por la revista donde se publicaron*

Revista	Frecuencia	Porcentaje
Asociación Americana de Marketing	1	4.76%
Avances en la investigación en economía, negocios y gestión	1	4.76%
Cartas de ciencias de la gestión	1	4.76%
El Diario Asiático de Envío y Logística	1	4.76%
Estudios de caso de Emerald Emerging Markets	1	4.76%
Gestión de la cadena de suministro y logística en América Lat	1	4.76%

International Journal of Data and Network Science	1	4.76%
IRCHE	1	4.76%
Logística y gestión minorista	1	4.76%
Notas de clase en Mobility	1	4.76%
Perspectivas de gestión turística	1	4.76%
Procedimiento de Investigación de Transporte	2	9.52%
Revista de gestión del transporte aéreo	1	4.76%
Revista de Marketing Social	1	4.76%
Revista de transporte avanzado	1	4.76%
Revista Internacional de Investigación en Marketing	1	4.76%
Revista Internacional de Transporte Sostenible	1	4.76%
Revista Latinoamericana de Administración	2	9.52%
Transacciones WSEAS en sistemas	1	4.76%
Total	21	100.00%

Nota. Elaboración propia de los artículos seleccionados.

La Tabla 3 muestra que los artículos se distribuyen en una variedad de revistas académicas y de investigación. Destacan algunas revistas que contribuyen con más de un artículo, como la "Revista Latinoamericana de Administración" y el "Procedimiento de Investigación de Transporte", ambas con un 9.52% del total. Cada una de las demás revistas contribuye con un solo artículo, representando así fuentes de información en el marketing mix y el sector de transportes.

**Tabla 2.**

*Clasificación de los artículos por palabras claves relacionadas*

<i>Palabras claves</i>	Frecuencia	Porcentaje
7Ps marketing mix	1	4.76%
Competitividad	1	4.76%
E-marketing	1	4.76%
Estrategia de marketing	1	4.76%
Estrategias de marketing	1	4.76%
Factores de transporte	1	4.76%
Marketing	4	19.05%
Marketing global	1	4.76%

Marketing mix	5	23.81%
Marketing modelado	1	4.76%
Mercado Digital	1	4.76%
Productividad	1	4.76%
Transporte urbano	1	4.76%
Ventaja competitiva	1	4.76%
Total	21	100.00%

Nota. Elaboración propia de los artículos seleccionados.

La Tabla 4 muestra una diversidad de palabras clave utilizadas en los artículos, siendo "Marketing mix" la más frecuente, representando el 23.81% del total. Además, "Marketing" en general contribuye con un 19.05%. Otras palabras clave incluyen "Estrategia de marketing," "Competitividad," "Ventaja competitiva," "E-marketing," y "Factores de transporte," cada una de ellas con una frecuencia del 4.76%. Estas palabras clave reflejan los temas clave abordados en los artículos y proporcionan una visión de los conceptos y enfoques del marketing mix en el sector de transportes en la investigación.

#### Tabla 5.

Clasificación de los artículos por Sector

Sector	Frecuencia	Porcentaje
Logística	3	14.29%
Marketing comercial	1	4.76%
Sin definir	2	9.52%
Transporte aéreo	2	9.52%
Transporte ferroviario	3	14.29%
Transporte público	1	4.76%
Transporte terrestre	7	33.33%
Turismo	2	9.52%
Total	21	100.00%

Nota. Elaboración propia de los artículos seleccionados.

La Tabla 5 refleja una variedad de sectores abordados en la investigación. El sector "Transporte terrestre" es el más representado, contribuyendo con un 33.33% del total, seguido por "Logística" y "Transporte ferroviario", ambos con un 14.29%. Además, se encuentran artículos relacionados con "Transporte aéreo" y "Turismo", cada uno con un 9.52%. Se observa que algunos artículos están etiquetados como "Sin definir", representando un 9.52%, y otros abordan áreas como "Marketing comercial" y "Transporte público", cada uno con un 4.76%. Estos indican que la investigación abarca una amplia variedad de sectores dentro del campo del marketing mix en el sector transporte, proporcionando una perspectiva sobre las aplicaciones y desafíos en esta área.

### **Discusión**

Los costos de cambio desempeñan un papel significativo en la reacción de costos de las empresas de transportes establecidas ante la entrada de competidores. Esto indica que las estrategias de marketing, en especial las relacionadas con la retención de clientes y la fidelización, son cruciales en un mercado altamente competitivo. Los hallazgos de Sancho y Mas (2019) también subrayan la necesidad de considerar el marketing mix de manera integral en el análisis de los costos operativos a nivel de ruta (Segura et al., 2020). Esto implica evaluar no solo los aspectos relacionados con el producto o servicio, sino también factores como el precio, la promoción y la distribución. Las empresas que buscan mantener su competitividad deben prestar atención a cómo estos elementos del marketing mix influyen en su capacidad para retener y atraer clientes, especialmente en un entorno donde los costos de cambio pueden ser artificialmente elevados (Lahtinen et al., 2020). En este contexto, las implicaciones prácticas son claras: las políticas y medidas regulatorias deben considerar el impacto del marketing mix en la industria del transporte. Esto incluye la necesidad de promover la competencia justa y fomentar la protección del consumidor, asegurarse de que las empresas establecidas utilicen estrategias efectivas para mejorar su competitividad y, al mismo tiempo, brindar un servicio de calidad (Wichmann et al., 2022).

Por su lado, Guaita et al. (2022) destaca la importancia del marketing mix en la calidad de los servicios de transporte. Resaltando que elementos clave del marketing mix, como la infraestructura de transporte, la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la apertura internacional, son determinantes para la mejora de la calidad de los servicios de transporte (Varadarajan, 2020). En primer lugar, la inversión en infraestructura de transporte de calidad es esencial para garantizar un transporte eficiente y

seguro. Esto incluye carreteras, ferrocarriles, puertos y aeropuertos modernos y bien mantenidos (Bogatyreva & Ilyukhina, 2022). Una infraestructura de transporte adecuada no solo mejora la calidad de los servicios, sino que también contribuye a la competitividad de la región al facilitar el movimiento de bienes y personas. Además, la implementación efectiva de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector del transporte puede mejorar la calidad de los servicios al proporcionar herramientas como sistemas de reserva en línea, seguimiento de envíos y servicios al cliente digitalizados (Lanenko et al., 2022). Estas TIC no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también elevan la experiencia del usuario y la satisfacción del cliente.

Por último, la apertura internacional y la promoción de los servicios de transporte en mercados extranjeros pueden aumentar la demanda y la utilización de estos servicios. Una estrategia de marketing mix bien planificada que se enfoque en la promoción y la accesibilidad de los servicios de transporte puede influir directamente en la calidad percibida por los usuarios y en la competitividad de la industria del transporte en la región (Chinen et al., 2023; Zeithaml et al., 2020).

Asimismo al estudiar la evolución del marketing mix en el contexto actual del sector de transporte. Es evidente que el marketing mix se encuentra en un punto de inflexión debido a tres impulsores globales fundamentales: avances tecnológicos, cambios socioeconómicos y geopolíticos, y consideraciones ambientales (Iyer et al., 2019; Labanauskaitė et al., 2020). Estos impulsores han provocado una serie de transformaciones significativas en el marketing mix, lo que lleva a cuestionar quién está involucrado en su implementación, qué elementos constituyen el marketing mix, cómo se implementa y dónde se despliega (Yoshizaki et al., 2018).

Uno de los desafíos clave en esta evolución es la difuminación de roles y responsabilidades relacionadas con el marketing mix, lo que plantea interrogantes sobre la colaboración entre empresas y el posible proteccionismo en la gestión de la mezcla de marketing (Rakhmanberdiev et al., 2022; Stević & Brković, 2020). Además, la extensión e integración de las herramientas también plantea un desafío importante en términos de complejidad y simplicidad. La personalización y fragmentación de las acciones de marketing mix en respuesta a las necesidades cambiantes del mercado son otro aspecto relevante, junto con la creciente conciencia de las particularidades de los mercados emergentes (Srinita & Saputra, 2023). La automatización y la importancia del toque humano en el marketing mix, así como la adaptación local frente a la uniformidad global, son dimensiones cruciales que deben abordarse (Do & Vu, 2020a).

De acuerdo con Bakonyi et al. (2019) el análisis del marketing mix en el sector de transporte es

fundamental para comprender cómo las empresas pueden mejorar la satisfacción de los clientes y enfrentar los desafíos en un entorno en constante cambio. Las empresas de transporte, en su búsqueda por ofrecer servicios competitivos, deben considerar cuidadosamente los elementos del marketing mix: producto, precio, distribución y promoción (Do & Vu, 2020a, 2020b). En primer lugar, en lo que respecta al producto, las empresas de transporte deben centrarse en la calidad y la variedad de los servicios que ofrecen. La satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con la eficiencia y la comodidad de los servicios de transporte (Bakonyi et al., 2019). La capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes, como la movilidad sostenible o la tecnología de vanguardia, es esencial para mantenerse competitivo. En cuanto al precio, las empresas deben ser estratégicas en la fijación de tarifas que sean atractivas para los clientes y al mismo tiempo rentables. Ofrecer opciones de precios flexibles y descuentos por lealtad puede influir en la percepción de valor de los clientes y aumentar su satisfacción (Chen et al., 2018).

Fraszczyk et al. (2018) argumenta que la distribución desempeña un papel crucial en el sector de transporte, ya que se relaciona con la accesibilidad y la conveniencia. Las empresas deben evaluar sus redes de transporte y puntos de acceso para garantizar que los clientes puedan acceder fácilmente a sus servicios. Además, la integración de tecnología para facilitar la reserva y el seguimiento de viajes es un aspecto clave (Hakim et al., 2019). Por último, la promoción desempeña un papel importante en la concienciación de los clientes sobre los servicios de transporte. La publicidad y las estrategias de marketing pueden influir en la elección de los clientes y aumentar la satisfacción al proporcionar información clara y precisa sobre los servicios disponibles.

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la industria del transporte y ha acelerado la necesidad de una adaptación efectiva en términos de marketing mix. Esta crisis global ha provocado cambios drásticos en el comportamiento del consumidor y ha generado una mayor conciencia sobre la importancia de la digitalización en las estrategias de marketing de las empresas de transporte. Las restricciones asociadas a la pandemia han impulsado la necesidad de implementar tecnologías innovadoras en el marketing mix para abordar los desafíos emergentes y satisfacer las cambiantes demandas de los clientes (Lanenko et al., 2022). La adaptación de las empresas de transporte al nuevo entorno de mercado ha requerido una revisión exhaustiva de sus estrategias de marketing. La digitalización se ha convertido en una herramienta esencial para mantener la competitividad y la eficiencia operativa (Diez et al., 2019; Hakim et al., 2019). Esto se traduce en una mayor personalización de los servicios de

transporte, la optimización de la distribución y una comunicación más efectiva con los clientes. La pandemia, en última instancia, ha proporcionado una oportunidad para explorar nuevas perspectivas y enfoques innovadores en la gestión de sistemas de transporte a través del marketing mix (Aurambout et al., 2019; Suau et al., 2020).

Por su parte, Hong y Nguyen (2020) resaltan la importancia de una estrategia de marketing efectiva en el sector de servicios logísticos, con un enfoque particular en los países emergentes. Los hallazgos sugieren que factores internos, como la red de negocios, los recursos humanos y las estrategias de marketing existentes, tienen un impacto más significativo en el desarrollo y la implementación de estrategias de marketing en empresas de logística (Gijzenberg & Verhoef, 2019; Temur, 2019). Esto subraya la relevancia del marketing mix en la capacidad de innovación y la eficacia de las empresas de transporte en este contexto.

El énfasis en factores internos como recursos humanos y estrategias de marketing existentes destaca la importancia de la gestión interna y la adaptación de las empresas de logística a las cambiantes demandas del mercado. El marketing mix desempeña un papel fundamental en la optimización de estos factores internos para mejorar la capacidad de innovación y el rendimiento general de las empresas de transporte en un entorno competitivo (Coppola & Fabiis, 2020; Depusoy & Mercado, 2018).

En ese sentido, Chinen et al. (2023) resaltan la importancia de la innovación en el contexto de la adopción de vehículos eléctricos en particular, la influencia de la conciencia ecológica en la intención de compra de los consumidores está mediada por el juicio de calidad y el valor percibido del producto. Esto subraya la necesidad de que las empresas de transporte, especialmente las que ofrecen este tipo de vehículos, se enfoquen en la promoción de la calidad y el valor percibido de sus productos a través de estrategias de marketing efectivas (Martynushkin & Konkina, 2020; Poliak & Svabova, 2021).

Además, la animosidad de los consumidores puede afectar la intención de compra al erosionar el valor percibido. Esto destaca la importancia de gestionar cuidadosamente la percepción de los consumidores sobre los productos y la marca, lo que también es una parte esencial del marketing mix. Las estrategias de marketing deben abordar estas preocupaciones y trabajar para construir una imagen positiva de los CBEV para superar cualquier animosidad potencial (Klimecka et al., 2021; Masouras et al., 2023).

En última instancia, a pesar de la creciente competencia en el mercado de los vehículos eléctricos, es fundamental para las empresas de transporte comprender y abordar los factores que influyen en la aceptabilidad de estos productos por parte de los consumidores (Azamatovich, 2019). Esto incluye la promoción de la calidad, el valor percibido y la gestión

de la percepción del consumidor a través de estrategias de marketing efectivas, lo que puede ser crucial para el éxito y la penetración en el mercado y, en última instancia, para avanzar hacia la neutralidad de carbono.

Por último, la influencia del factor externo de la infraestructura logística en las estrategias de marketing resalta la importancia de la colaboración y la adaptación a las condiciones del entorno en el sector de transporte (Do & Vu, 2020b). La capacidad de aprovechar y mejorar la infraestructura existente a través de estrategias de marketing adecuadas es esencial para impulsar la capacidad de innovación y la competitividad de las empresas de logística en países emergentes. En conjunto, estos hallazgos subrayan la necesidad de una estrategia de marketing efectiva y una gestión interna sólida en el sector de transporte para impulsar la capacidad de innovación y el éxito empresarial.

### **Conclusiones**

El marketing mix desempeña un papel fundamental en la mejora del rendimiento de los servicios de transporte al permitir una gestión eficaz de los recursos y la promoción de una propuesta de valor sólida para los clientes. Al enfocarse en los elementos claves del marketing mix, que son las 4PS, las empresas de transporte pueden adaptarse a las cambiantes demandas del mercado y ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, aumentando así la satisfacción del cliente. Además, al innovar en estos elementos y utilizar tecnologías emergentes, las empresas de transporte pueden mejorar su capacidad de innovación, adaptarse a las nuevas realidades del mercado, como la digitalización, y mantenerse competitivas en un entorno en constante evolución. Así pues, el marketing mix no solo impulsa el rendimiento y la satisfacción del cliente en el sector de transporte, sino que también proporciona la base necesaria para la capacidad de innovación y la adaptación a los retos actuales.

### **Bibliografía**

- Arias, G., & Covinos, G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación (Enfoques Consulting EIRL, Ed.; 1st ed., Vol. 1)*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Aurambout, J. P., Gkoumas, K., & Ciuffo, B. (2019). Last mile delivery by drones: an estimation of viable market potential and access to citizens across European cities. *European Transport Research Review*, 11(1), 1–21. <https://doi.org/10.1186/S12544-019-0368-2/FIGURES/20>

- Aurélie, J. (2018). Desafíos para la integración de sistemas de transporte masivo: Manual de Buenas Prácticas. Unión Europea, 2, 86. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1403/2%20Desafios%20para%20a%20integracion%20de%20sistemas%20de%20transporte%20masivo-28feb.pdf?sequence=5>
- Azamatovich, B. T. (2019). Ways of Using Innovative Marketing Technologies in the Passenger Transport System. *Asian Journal of Technology & Management Research (AJTMR)*, 2, 2249–0892. [https://ajtmr.com/papers/SplIss2/SplIss2\\_4.pdf](https://ajtmr.com/papers/SplIss2/SplIss2_4.pdf)
- Bakonyi, Z., Gyurity, E., & Horvath, A. (2019). GreenGo’s new strategy in the carsharing market of Budapest: How can a start-up defend its market against the largest company in the country? *Emerald Emerging Markets Case Studies*, 9(1), 1–23. <https://doi.org/10.1108/EEMCS-05-2018-0070>
- Bogatyreva, I., & Ilyukhina, L. (2022). Influence of material interest of transportation personnel on the growth of labor productivity. *Transportation Research Procedia*, 63, 13–20. <https://doi.org/10.1016/J.TRPRO.2022.05.002>
- Campos, M. (2019). Os “altos círculos” no mercado de transportes em São Paulo. *Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 11, 70–82. <https://doi.org/10.1590/2175-3369.011.E20170213>
- Centeno, G. (2018). Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas. *Anales Científicos*, 79(1), 49–58. <https://doi.org/10.21704/AC.V79I1.1138>
- Chen, X., Cheng, J., Ye, J., Jin, Y., Li, X., & Zhang, F. (2018). Locating Station of One-Way Carsharing Based on Spatial Demand Characteristics. *Journal of Advanced Transportation*, 2018, 32–45. <https://doi.org/10.1155/2018/5493632>
- Chinen, K., Matsumoto, M., Liu, C., Tong, P., Han, Y. S., & Endo, H. (2023). Expanding electric-vehicle adoption beyond the national border: Insights for developing marketing policies for global electric-vehicle manufacturers. *International Journal of Sustainable Transportation*, 17(4), 393–405. <https://doi.org/10.1080/15568318.2022.2045652>
- Coppola, P., & Fabiis, F. (2020). Evolution of mobility sector during and beyond Covid-19 emergency: a viewpoint of industry consultancies and public transport companies. *TEMA*

- *Journal of Land Use, Mobility and Environment*, 81–90. <https://doi.org/10.6092/1970-9870/6900>
- Depusoy, J. L., & Mercado, J. (2018). Evaluating the Effectiveness of Marketing Mix Used By Transport Network Vehicle Services. *KnE Social Sciences*, 3(6), 254–263–254–263. <https://doi.org/10.18502/KSS.V3I6.2384>
- Diez, M., Blanco, G., & Prado, R. (2019). Research Challenges in Digital Marketing: Sustainability. *Sustainability*, 11(10), 28–39. <https://doi.org/10.3390/SU11102839>
- Do, Q. H., & Vu, T. H. A. (2020a). Understanding consumer satisfaction with railway transportation service: An application of 7Ps marketing mix. *Management Science Letters*, 10(6), 1341–1350. <https://doi.org/10.5267/J.MSL.2019.11.023>
- Do, Q. H., & Vu, T. H. A. (2020b). Understanding consumer satisfaction with railway transportation service: An application of 7Ps marketing mix. *Management Science Letters*, 10(6), 1341–1350. <https://doi.org/10.5267/J.MSL.2019.11.023>
- Edwards, J. R. (2020). The Peaceful Coexistence of Ethics and Quantitative Research. *Journal of Business Ethics*, 167(1), 31–40. <https://doi.org/10.1007/S10551-019-04197-6/METRICS>
- Figuroa, S., Toala, B., & Quiñonez, C. (2020). El Marketing Mix y su incidencia en el posicionamiento comercial de las Pymes. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 5(12), 309–324. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i12.2050>
- Fonseca, J., Bravo, L., Leonor, R., & Salazar, A. (2022). Congestión Vehicular y Contaminación Ambiental en Lima Metropolitana. *Revista Lasallista de Investigación*, 19(1), 152–164. <https://doi.org/10.22507/RLI.V19N1A9>
- Fraszczyk, A., Amirault, N., & Marinov, M. (2018). Rail Marketing, Jobs and Public Engagement. *Lecture Notes in Mobility*, 207–224. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-58643-4\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-319-58643-4_12)
- Gijzenberg, M., & Verhoef, P. (2019). Moving Forward: The Role of Marketing in Fostering Public Transport Usage. *Journal of Public Policy and Marketing*, 38(3), 354–371. [https://doi.org/10.1177/0743915619846869/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177\\_0743915619846869-FIG5.JPEG](https://doi.org/10.1177/0743915619846869/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0743915619846869-FIG5.JPEG)
- Guaita, M., Serdeira, A., Martín, M., & Puertas, M. (2022). Key factors in tourism management to improve competitiveness in Latin America. *Academia Revista*

Latinoamericana de Administracion, 35(2), 131–147. <https://doi.org/10.1108/ARLA-07-2021-0131/FULL/XML>

Hakim, A. A., Sinulingga, S., & Rini, E. S. (2019). A Mixed Marketing Strategy using an Information System to Build Customer Relationships in the Logistics Sector. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 294–299. <https://doi.org/10.2991/ICOI-19.2019.50>

Hayat, K., Jan, S., Shah, F. A., Nadeem, A., & Raza, W. (2019). Impact of Green Marketing Mix (4Ps) on Firm Performance: Insights from Industrial Sector Peshawar, Pakistan. *Sarhad Journal of Management Sciences*, 5(1), 143–156. <https://doi.org/10.31529/SJMS.2018.5.1.10>

Hong, P., & Nguyen, T. (2020). Factors affecting marketing strategy of logistics business – Case of Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(4), 224–234. <https://doi.org/10.1016/J.AJSL.2020.03.004>

Iyer, P., Davari, A., Zolfagharian, M., & Paswan, A. (2019). Market orientation, positioning strategy and brand performance. *Industrial Marketing Management*, 81, 16–29. <https://doi.org/10.1016/J.INDMARMAN.2018.11.004>

Julyanthry, J., Eka, P., Triapnita, N., Butarbutar, N., & Sudirman, A. (2022). Analisis keunggulan bersaing UMKM ditinjau dari aspek modern marketing mix 4PS pada UMKM di kota Pematangsiantar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13–26. <https://doi.org/10.26740/JIM.V11N1.P13-26>

Klimecka, T., Ingaldi, M., & Obrecht, M. (2021). Sustainable development in logistic – a strategy for management in terms of green transport. *Management Systems in Production Engineering*, nr 2 (29)(2), 91–96. <https://doi.org/10.2478/MSPE-2021-0012>

Labanauskaitė, D., Fiore, M., & Stašys, R. (2020). Use of E-marketing tools as communication management in the tourism industry. *Tourism Management Perspectives*, 34, 652–661. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2020.100652>

Lahtinen, V., Dietrich, T., & Rundle, T. (2020). Long live the marketing mix. Testing the effectiveness of the commercial marketing mix in a social marketing context. *Journal of Social Marketing*, 10(3), 357–375. <https://doi.org/10.1108/JSOCM-10-2018-0122/FULL/XML>

- 
- Lanenko, M., Lanenko, M., & Shevchuk, E. (2022). Digital transformation of marketing activities in transport systems management during COVID-19: experience, problems, prospects. *Transportation Research Procedia*, 63, 878–886. <https://doi.org/10.1016/J.TRPRO.2022.06.085>
- Liu, W., Liang, Y., Bao, X., Qin, J., & Lim, M. K. (2020). China's logistics development trends in the post COVID-19 era. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 25(6), 965–976. <https://doi.org/10.1080/13675567.2020.1837760>
- Martynushkin, A., & Konkina, V. (2020). Quality Improvement of Public Service of Automobile Transport: Economic Evaluation Method. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 4(1), 449–455. <https://doi.org/10.2991/AEBMR.K.200730.082>
- Masouras, A., Daskou, S., Pistikou, V., Dimitriou, D., & Friesner, T. (2023). Global Developments in Nation Branding and Promotion: Theoretical and Practical Approaches. *Global Developments in Nation Branding and Promotion: Theoretical and Practical Approaches*, 1–324. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-5902-7>
- Neri, A. (2022). Las 4 ces del marketing y su relación con el posicionamiento de marca. *Telos*, 24(2), 384–396. <https://doi.org/10.36390/TELOS242.11>
- Oborin, M. (2019). Trends in the development of transportation and logistics systems in the region. *UNINLGQ*, 4, 188–196. <https://doi.org/10.24411/1995-042X-2019-10417>
- Poliak, M., & Svabova, L. (2021). New paradigms of quantification of economic efficiency in the transport sector. *Oeconomia Copernicana*, 12(1), 193–212. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=992442>
- Quispe, A. M., Hinojosa, T., Miranda, H. A., & Sedano, C. A. (2021). Serie de Redacción Científica: Revisiones Sistemáticas. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 94–99. <https://doi.org/10.35434/RCMHNAAA.2021.141.906>
- Rakhmanberdiev, R., Gulamov, A., Masharipov, M., & Umarova, D. (2022). The Digitalization of Business Processes of Railway Transport of the Republic of Uzbekistan. *AIP Conference Proceedings*, 2432(1), 24–35. <https://doi.org/10.1063/5.0091195/2823426>

- Salas, C. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 17(1), 126–142. <https://doi.org/10.18004/RIICS.2021.JUNIO.126>
- Sancho, E., & Mas, R. (2019). Competition in the Spanish domestic airline sector: Market deregulation, switching costs and route cost behaviour. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 32(2), 282–302. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2017-0293/FULL/XML>
- Segura<sup>1</sup>, J., Suárez<sup>2</sup>, F., & Universidad, J. C. (2020). Estrategias de marketing para fortalecer la gestión comercial de las pymes en la provincia de Santa Elena: caso: compañía Serlipen S.A. *Revista Multidisciplinaria*, 24(100), 11–19. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/298>
- Srinita, S., & Saputra, J. (2023). Investigating the resilience of micro, small and medium enterprises in entering the digital market using social media: Evidence from Aceh province, Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 2041–2052. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2023.8.018>
- Stević, Ž., & Brković, N. (2020). A Novel Integrated FUCOM-MARCOS Model for Evaluation of Human Resources in a Transport Company. *Logistics*, 4(1), 4. <https://doi.org/10.3390/LOGISTICS4010004>
- Suau, S., Voltes, D., & Cugueró, E. (2020). An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it? *Journal of Transport Geography*, 86(2), 9–21. <https://doi.org/10.1016/J.JTRANGEEO.2020.102749>
- Temur, A. (2019). Issues of Development of Marketing Research on The Autotransport System. *International Journal of Research in Management & Business Studies*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.15118.38720>
- Toledo, G. L., Nakagawa, M. H., & Yamashita, S. S. (2022). O Composto de Marketing no Contexto Estratégico da Internet. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 3(1), 33–78. <https://doi.org/10.1590/1678-69712002/ADMINISTRACAO.V3N1P34-78>
- Varadarajan, R. (2020). Customer information resources advantage, marketing strategy and business performance: A market resources based view. *Industrial Marketing Management*, 89, 89–97. <https://doi.org/10.1016/J.INDMARMAN.2020.03.003>

- Wichmann, J., Uppal, A., Sharma, A., & Dekimpe, M. (2022). A global perspective on the marketing mix across time and space. *International Journal of Research in Marketing*, 39(2), 502–521. <https://doi.org/10.1016/J.IJRESMAR.2021.09.001>
- Yépez, G., Quimis, I., & Sumba, B. (2021). El marketing mix como estrategia de posicionamiento en las MIPYMES ecuatorianas. *Polo Del Conocimiento*, 6(3), 2045–2069. <https://doi.org/10.23857/PC.V6I3.2492>
- Yoshizaki, H. T. Y., da Cunha, C. B., Giaccon, J. R., Almeida, F. V., Kako, I. S., de Andrade, P. F. L., & Hino, C. M. (2018). The São Paulo off-hour delivery pilot: Impacts for city logistics. *Supply Chain Management and Logistics in Latin America: A Multi-Country Perspective*, 4, 131–148. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-803-720181009/FULL/XML>
- Zeithaml, V. A., Jaworski, B. J., Kohli, A. K., Tuli, K. R., Ulaga, W., & Zaltman, G. (2020). A Theories-in-Use Approach to Building Marketing Theory. *Journal of Marketing*, 84(1), 32–51. [https://doi.org/10.1177/0022242919888477/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177\\_0022242919888477-FIG1.JPEG](https://doi.org/10.1177/0022242919888477/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0022242919888477-FIG1.JPEG)

---

**ARTICULO DE INVESTIGACIÓN**

## **Importancia de la Calidad de Beneficios Sociales para la Retención del Personal**

Importance of the Quality of Social Benefits for Staff Retention.

**Christian Ticona Barreda**

Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0000-1078-3350>

**Vanessa Aparicio Calderón**

Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0000-4096-4021>

**Pierina Rocío Paredes Arroyo**

Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

<https://orcid.org/0009-0001-6532-1636>

**Recibido:** 05/01/2024

**Revisado:** 06/02/2024

**Aceptado:** 07/03/2024

**Publicado:** 30/03/2024

Correspondencia: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: [cticonab@unsa.edu.pe](mailto:cticonab@unsa.edu.pe)



## **Resumen**

El objetivo de esta investigación fue determinar la importancia de la calidad de los beneficios sociales para la retención del personal en el sector retail textil en Arequipa. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con un alcance de nivel correlacional. Para una población de 1000, trabajadores se tomó una muestra de 279 colaboradores. Se usó como instrumento un cuestionario. Los resultados revelaron que, si bien hay un porcentaje de trabajadores que percibe que la empresa ofrece beneficios sociales satisfactorios, existe una porción que no los considera suficientes para satisfacer sus todas sus necesidades laborales. En cuanto a la retención del personal, la mayoría de los trabajadores poseen una percepción positiva sobre su satisfacción laboral y por lo cual continúan en dicha empresa. En conclusión, los resultados resaltan la relevancia de los beneficios sociales, las oportunidades de desarrollo personal y la satisfacción laboral para la retención del personal.

**Palabras Clave:** Beneficios sociales, retención del personal, sector retail.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the importance of the quality of social benefits for staff retention in the textile retail sector in Arequipa. The methodology applied was quantitative in approach, with a correlational level. For a population of 1000 workers, a sample of 279 employees was taken. A questionnaire was used as an instrument. The results revealed that, although there is a percentage of workers who perceive that the company offers satisfactory social benefits, there is a portion that does not consider them enough to satisfy all their work needs. Regarding staff retention, the majority of workers have a positive perception of their job satisfaction and that is why they continue in the company. In conclusion, the results highlight the relevance of social benefits, personal development opportunities and job satisfaction for staff retention.

**Keywords:** Social benefits, staff retention, retail sector.

## Introducción

La importancia de los beneficios sociales para la retención del personal en el sector retail textil de Arequipa ha sido un tema de interés creciente en la investigación empresarial, esto debido que algunas empresas del sector presentan altos niveles de rotación de personal. Antecedentes internacionales, como los estudios de Londoño y Pérez (2020), han resaltado la necesidad de estrategias efectivas de retención de los trabajadores, incluyendo la oferta de beneficios competitivos y un buen clima laboral. A nivel nacional, investigaciones como las de Condezo (2021) y Rojas (2021) han demostrado la positiva influencia de los beneficios sociales en la satisfacción y retención del personal. La importancia de la presente investigación radica en entender cómo la calidad de los beneficios sociales puede impactar en la retención del personal en el sector retail, proporcionando así un contexto relevante en la actualidad.

En Colombia Londoño y Pérez (2020) investigaron con el objetivo de identificar los factores en la retención de personal. Usaron un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. La población del estudio fueron los 10 conductores de la empresa del sector logístico, se aplicó el instrumento de entrevista a profundidad. Los resultados de la investigación reveló que los beneficios más valorados incluyen el ámbito educativo y el bono por logro de metas, aunque se destacan algunas preocupaciones sobre las limitaciones en el salario básico. Entre sus conclusiones tenemos que este estudio destaca la importancia de mantener a los empleados motivados mediante aspectos monetarios y el salario emocional.

Condezo (2021) en Huánuco investigó sobre la retención del personal de una agencia bancaria, su objetivo fue establecer la relación entre las prestaciones brindadas, y la retención del talento humano. Investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva correlacional, los 37 colaboradores de la agencia fueron la muestra y se aplicó una encuesta como instrumento. Los resultados revelaron que la gestión del talento humano y las políticas de retención son aspectos claves para impulsar el desempeño laboral y la motivación de los trabajadores. En conclusión, hay una relación directa entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano, estos hallazgos sugieren que las políticas de compensación, salud, y previsionales son cruciales para generar identificación y satisfacción entre los empleados, promoviendo así su permanencia en la empresa.

Rojas (2021) investigó sobre la satisfacción laboral en las empresas comerciales de Arequipa planteó como objetivo determinar la relación entre la evasión de beneficios sociales y la satisfacción laboral. Investigación con enfoque cuantitativo, se usó como herramienta un cuestionario. La muestra fue de 382 empresas pertenecientes al sector comercial. Como

resultado de la investigación se determinó que la evasión de beneficios sociales influye negativamente en el clima organizacional. Las conclusiones resaltaron la importancia de brindar beneficios sociales para incentivar un mejor entorno laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en las distintas empresas de Arequipa.

## **Bases Teóricas**

### ***Beneficios Sociales***

Rojas (2021) manifestó que los beneficios sociales dentro de una organización son aquellos que los trabajadores perciben de forma adicional a su remuneración, menciona también que los beneficios sociales tienen como objetivo principal optimizar las condiciones de vida del empleado, atender eficientemente sus necesidades básicas y aumentar su nivel de satisfacción laboral.

La cobertura de seguros y servicios de salud se refiere a la extensión y alcance de la protección financiera y atención médica que un individuo o comunidad recibe (León et al., 2017). Los programas de bienestar y calidad de vida se enfocan en mejorar la satisfacción y el bienestar general de las personas, tanto en su vida personal como profesional. (Daza et al., 2020). Las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación se refieren a las iniciativas y programas diseñados para mejorar las habilidades y competencias de los individuos en el ámbito laboral (Brizuela, 2019).

### ***Retención del personal***

Nolazco y Rodríguez (2021) se refieren a la retención del personal como las estrategias y acciones empleadas por una organización para mantener a sus empleados a largo plazo. Incluye la creación de un entorno laboral favorable, el reconocimiento de logros y el ofrecimiento de oportunidades de desarrollo, con el fin de fomentar la lealtad y la permanencia del talento en la empresa.

El tiempo de permanencia en la empresa se refiere a la duración que un empleado pasa trabajando en una organización específica (Becerra y Cortes, 2018). La tasa de rotación es un indicador que calcula el porcentaje de empleados que abandonan una empresa en un período de tiempo determinado en relación con el total de la fuerza laboral (Vásquez et al., 2022). Soledispa et al. (2022) define satisfacción laboral como el estado de bienestar y felicidad de una persona en su trabajo.

## **Metodología**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, la recolección de datos fue medible y se procesaron mediante el uso de estadística. Tiene un alcance de nivel correlacional, con el fin de conocer cómo se

relacionan las dos variables. Cuenta con un diseño no experimental ya que no se manipuló el comportamiento de las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Población y muestra**

La población de la empresa de retail textil de Arequipa que se tomó para este estudio estuvo conformada por 1000 trabajadores y la muestra fue de 279 trabajadores.

**Instrumentos**

En esta investigación para el acopio de información se definieron las variables, las dimensiones especificadas junto con sus indicadores para tener un panorama global de cual es la situación de los trabajadores en relación con la empresa del sector retail en Arequipa que es caso de estudio, datos que se encuentran detallados en la Tabla 1.

**Tabla 1**

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Variable 1:</b> Beneficios Sociales	Cobertura de Seguros y Servicios de Salud	Cobertura de seguros	1
		Servicios de salud ofrecidos	2
	Programas de Bienestar y Calidad de Vida	Programas de bienestar y calidad de vida	3
		Satisfacción en el trabajo	4
	Oportunidades de Desarrollo Profesional y Capacitación	Desarrollo profesional	5
		Capacitación recibida	6
<b>Variable 2:</b> Retención del Personal	Tiempo de Permanencia en la Empresa	Permanencia en la empresa	7
		Compromiso con el trabajo	8
	Tasa de Rotación	Rotación de personal	9
		Estabilidad laboral	10
	Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral	11
	Expectativas laborales	12	

*Fuente:* Elaboración propia

El instrumento tiene preguntas de carácter cerrado que como refiere Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sirven para una medición de actitudes, en este caso se usó una escala de Likert tipo V, que contó con 12 ítems, 6 de ellos sobre los beneficios sociales y los otros 6 referidos a la retención del personal.

### ***Confiabilidad***

Como medida de consistencia interna para asegurar la confiabilidad de los resultados conseguidos se usó el coeficiente alpha de Cronbach (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), como se puede ver en la Tabla 2, los resultados conseguidos indicaron que el instrumento era fiable.

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad Alpha de Cronbach*

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.950	12

### ***Validez***

Como método de validación se utilizó el Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) planteado y redefinido por Hernández-Nieto (2011) en el cual señala que la concordancia debe corresponder por lo menos en un 80% del rango de la escala utilizada. Con una puntuación de **0.950** nos indica que el instrumento, en este caso el cuestionario elaborado, tiene una validez y concordancia excelente.

### ***Procedimiento***

Para esta investigación el procedimiento inicia con la elaboración del cuestionario con ítems relacionados a los indicadores a través de Formulario Google Forms. Las encuestas fueron enviadas a todos los trabajadores de una empresa de retail textil de Arequipa, hasta conseguir una muestra de 279 personas. Las respuestas de los cuestionarios fueron procesadas en el programa estadístico Excel y Spss v.27, para que los resultados conseguidos puedan ser analizados e interpretados.

### **Resultados**

En la evaluación de los resultados de esta investigación se usará la escala valorativa de los baremos de interpretación para ambas variables de manera conjunta con sus dimensiones, se

utilizaron tres categorías: bajo, medio y alto. Las Tablas 3 y 4 muestran los baremos de interpretación.

**Tabla 3**

*Baremo de Interpretación de la variable Beneficios sociales con sus dimensiones*

Variable	Estadística	Bajo	Medio	Alto
Beneficios Sociales	Baremo	[7-14]	[15-22]	[23-30]
	Porcentaje	20%	38%	42%
	Recuento	57	106	116
Dimensiones	Estadística	Bajo	Medio	Alto
Cobertura de Seguros y Servicios de Salud	Baremo	[2-4]	[5-7]	[8-10]
	Porcentaje	22%	36%	42%
	Recuento	62	100	117
Programas de Bienestar y Calidad de Vida	Baremo	[2-4]	[5-7]	[8-10]
	Porcentaje	20%	35%	45%
	Recuento	57	98	124
Oportunidades de Desarrollo Profesional y Capacitación	Baremo	[2-4]	[5-7]	[8-10]
	Porcentaje	17%	33%	50%
	Recuento	48	91	140

El resultado obtenido de la primera variable nos dice que el 42% de la población considera que la empresa si cuenta con los beneficios sociales y oportunidades necesarios para su tranquilidad, permanencia y desarrollo dentro de la organización, sin embargo, tenemos un 20% que considera que la empresa no le brinda estos beneficios y 38% que considera que los beneficios sociales y oportunidades de desarrollo no son los suficientes para satisfacer sus necesidades dentro de la organización.

Respecto a las dimensiones de Cobertura de Seguros y Servicios de salud y Programas de bienestar y calidad de vida, se tiene un porcentaje mayor a 77% de trabajadores que consideran que la empresa si les brinda estos beneficios indispensables por ley. En estas dimensiones, tenemos una minoría que considera que no cuenta con estos beneficios indispensables por ley y esto se debe a que la empresa, cuenta con un porcentaje de trabajadores fuera de planilla y que no gozan de estos beneficios.

En cuanto a la dimensión de Oportunidades de Desarrollo Profesional y Capacitación, también se tiene un resultado medio alto, con un 83% de trabajadores que consideran que la empresa si les brinda capacitaciones y oportunidades para desarrollarse dentro de ella.

**Tabla 4***Baremo de Interpretación de la variable Retención del Personal con sus dimensiones*

<b>Variable</b>	<b>Estadística</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Retención del Personal	Baremo	[7-14]	[15-22]	[23-30]
	Porcentaje	14%	40%	46%
	Recuento	40	111	128
<b>Dimensiones</b>	<b>Estadística</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Tiempo de permanencia en la empresa	Baremo	[2-4]	[5-7]	[8-10]
	Porcentaje	14%	39%	47%
	Recuento	40	107	132
Tasa de Rotación	Baremo	[2-4]	[5-7]	[8-10]
	Porcentaje	16%	39%	45%
	Recuento	46	109	124
Satisfacción laboral	Baremo	[2-4]	[5-7]	[8-10]
	Porcentaje	15%	33%	52%
	Recuento	42	92	145

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la segunda variable indica que la mayoría de los trabajadores tienen una percepción favorable acerca de la retención de personal. La dimensión de Tiempo de Permanencia nos arroja un resultado medio alto, con un 86% de trabajadores que consideran a la empresa como un buen lugar para continuar trabajando. En cuanto dimensión de Tasa de Rotación, tenemos un resultado de 45% de trabajadores que consideran que la rotación no les afecta, un 39% que considera que la rotación, si les afecta medianamente y un 16% que considera que la rotación si afecta directamente la operación y sus resultados. Finalmente, en los resultados de la dimensión de Satisfacción Laboral, tenemos una minoría del 15% de trabajadores que no se sienten satisfechos dentro de la organización y un 52% de trabajadores que se sienten totalmente satisfechos con las condiciones laborales que se les ofrece en la empresa.

**Prueba de hipótesis**

Para la comprobación se proponen dos hipótesis, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es una medida para relacionar de manera estadística escalas tipo Likert como en esta investigación, como se aprecian en la Tabla 5.

H0: No hay relación entre la calidad de los beneficios sociales para la retención del personal.

H1: Hay relación entre la calidad de los beneficios sociales para la retención del personal.

**Tabla 5**

Correlación Rho de Spearman

		Correlaciones		
			Beneficios Sociales	Retención del Personal
<b>Rho de Spearman</b>	Beneficios Sociales	Coeficiente de correlación	1.000	,920**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	279	279
	Retención del Personal	Coeficiente de correlación	,920**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	279	279

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en SPSS v.27

Los resultados de la correlación Rho de Spearman muestran una correlación positiva muy fuerte y altamente significativa ( $p < 0.001$ ) tanto entre las variables "Beneficios Sociales" y "Retención del Personal". Lo que sugiere que hay una estrecha relación entre la calidad de los beneficios sociales ofrecidos por la empresa en el sector retail textil de Arequipa y la retención del personal en dicha empresa. Por lo cual, cuanto mejores sean los beneficios sociales brindados a los empleados, mayor será la retención del personal en la empresa del sector retail textil de Arequipa, y viceversa.

Estos hallazgos respaldan la hipótesis alternativa, esta información puede ser de gran utilidad para la empresa al diseñar estrategias para mejorar la retención del personal y mantener un ambiente laboral positivo y productivo.

## **Discusión**

Los resultados de este estudio indican que los beneficios sociales juegan un papel muy importante en la percepción de los trabajadores y su nivel de satisfacción dentro de la organización.

Londoño y Pérez (2020) indican que las organizaciones enfocan sus esfuerzos en hallar diversas estrategias de retención como un buen salario, crecimiento profesional, buen clima organizacional, entre otros. De acuerdo con los resultados también podemos deducir que los trabajadores perciben la capacitación y oportunidad de crecimiento como un punto importante y crucial para su permanencia dentro de la organización.

Condezo (2021) señala que una organización debe comprender las necesidades de sus colaboradores para establecer un ambiente de trabajo adecuado, fomentando una cultura de comunicación fluida, la participación de los colaboradores en capacitaciones programadas.

Por eso el hecho de que un grupo de trabajadores no cuente con los beneficios sociales, estabilidad y las mismas oportunidades de crecimiento que sus demás compañeros puede resultar desmotivador afectando directamente la productividad y aumentando la tasa de rotación.

Rojas (2021) en su investigación demostró que mientras mayor sea la evasión de beneficios sociales, será más deficiente el clima organizacional, lo que refuerza los resultados de esta investigación donde se muestra una alta relación entre la calidad de los beneficios sociales y la retención del personal.

Respecto a la dimensión de tasa de rotación, si bien la mayoría de los trabajadores considera que no les afecta directamente, hay un porcentaje que en su mayoría son los de mayor jerarquía que consideran que si les afecta directamente en su gestión, ya que ellos invierten tiempo en capacitarlos y deben cubrir sus responsabilidades el tiempo que demoren en cubrir su reemplazo.

## **Conclusiones**

La percepción de los trabajadores sobre los beneficios sociales y oportunidades de desarrollo es mixta, donde una mayoría considera que la empresa proporciona estos beneficios, aunque un porcentaje cree que no son suficientes para satisfacer sus necesidades. Es importante destacar

que aún existe una proporción significativa de empleados que consideran que la rotación sí afecta directamente la operación y los resultados. La satisfacción laboral es un factor crucial en la retención del personal, los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con las condiciones laborales que les ofrece la empresa, lo cual está estrechamente ligado con la permanencia en sus puestos de trabajo. Finalmente, se concluye que, la importancia de los beneficios sociales, genera una percepción positiva en los trabajadores y un alto grado de satisfacción laboral, el mismo que hace que los trabajadores consideren a la empresa como un buen lugar para trabajar y esto disminuye la rotación de personal.

## Bibliografía

### Referencias bibliográficas

- Becerra Bizarrón, M. E., & Cortes Palacios, E. M. (2018). Factores de permanencia empresarial de las microempresas del sector comercio de Puerto Vallarta, Jalisco. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 0-0. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.412>
- Brizuela-Gutiérrez, T., (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, 18(37), 99-110. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467859737002>
- Condezo Valdivia, A.V. (2021). *Sistema de Compensación y Retención del Talento Humano en la Agencia 528 de Mibanco, Huánuco – 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco] <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3292>
- Daza Corredor, A., Jiménez Villamizar, M. P., & Rodríguez Pacheco, F. L. (2020). Impacto de los programas de bienestar universitario en la calidad de vida de los estudiantes. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 13(2), 157-169. <https://doi.org/10.15332/25005421/5780>
- Hernández-Nieto, R. (2011). *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas: Validez y confiabilidad. diseño y construcción. normas y formatos*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed). McGraw-Hill Interamericana Editores.

- León Cabrera, P., Pría Barro, M. D., & Perdomo Victoria, I. (2018). Cobertura y acceso a los servicios de salud para el abordaje de la tuberculosis. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4), 186-199. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21458870015>
- Londoño Duque, M., Pérez Muñoz, L., (2020) *Factores Determinantes en la Retención de Personal, para los Conductores de una Empresa del Sector Logístico de la Ciudad de Medellín*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT] <https://repository.eafit.edu.co/items/43a2cf14-ae93-4a39-9911-171965a85623>
- Nolazco Labajos, F. A., & Rodríguez Huancahuari, D. A. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 255–266. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1240>
- Rojas Galdos, E.S. (2021). *Evasión de Beneficios Sociales y su Influencia en la Satisfacción Laboral en el Sector Comercial de Arequipa, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/items/6a4c8891-a2d3-48b7-a101-226a688fdf7b>
- Torres-Flórez, D., Arce Bonilla, L. C., & Ibarguen-Mosquera, H. (2019). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *ECONÓMICAS CUC*, 41(1), 9–24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>
- Soledispa Rodriguez, X. E., Balladares del Valle, M. F., & Barco Macias, M. X. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 48-64. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Vásquez-Robles, Franchesca, Napán, Ana Cecilia, & Miranda-Tejedo, Nelly. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42. Epub August 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>

---

**ARTICULO DE INVESTIGACIÓN**

**Participación ciudadana y prevención de delincuencia del distrito de  
Cayma, Arequipa 2022**

Citizen participation and crime prevention in the district of Cayma, Arequipa 2022

**Mishel Monique Paredes Hurtado**

Universidad César Vallejo

<https://orcid.org/0000-0002-9314-5772>

**Recibido:** 07/01/2024

**Revisado:** 15/02/2024

**Aceptado:** 09/03/2024

**Publicado:** 30/03/2024

Correspondencia: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: [mparedeshur@unsa.edu.pe](mailto:mparedeshur@unsa.edu.pe)



**Resumen**

La indagación trazó como objetivo general examinar la participación ciudadana en el distrito de Cayma para prevenir la delincuencia, ejecutando una indagación cualitativa de tipo básica con diseño etnográfico. Desplegó como categorías la participación ciudadana y la prevención de la delincuencia; y como técnica e instrumento aplicó la entrevista y la guía de entrevista. La investigación concluye que en el distrito de Cayma la participación ciudadana se ejerce a través de programas preventivos que son promovidos por comisarias del distrito a través de su Oficina de Participación Ciudadana, siendo el programa preventivo más resaltante la junta vecinal, realizando rondas o patrullajes conjuntamente con la PNP con el fin único de brindar seguridad a su comunidad y así intentar reducir la tasa delictiva del distrito.

**Palabras Clave:** Participación ciudadana, Prevención de la delincuencia, Juntas vecinales.

**Abstract**

The general objective of the investigation was to examine citizen participation in the district of Cayma to prevent crime, executing a basic qualitative investigation with an ethnographic design. He deployed citizen participation and crime prevention as categories; and as a technique and instrument he applied the interview and the interview guide. The investigation concludes that in the district of Cayma, citizen participation is exercised through preventive programs that are promoted by district police stations through their Citizen Participation Office, the most notable preventive program being the neighborhood council, carrying out joint patrols or patrols. with the PNP with the sole purpose of providing security to their community and thus trying to reduce the crime rate in the district.

**Keywords:** Citizen participation, crime prevention, neighborhood councils.

## Introducción

El tema de participación ciudadana fue estudiada a nivel internacional por Corrales et. át. (2022) quién afirmó que hablar de participación ciudadana es hablar del derecho y también el deber que posee cualquier ciudadano para poder ser partícipe de las gestiones que ejerce el Estado en asuntos públicos. Tomemos en cuenta lo que dice Chumaceiro y Hernández (2018), ellos definieron a la participación ciudadana como la obligación compartida entre la sociedad y un Estado proactivo para generar resultados provechosos para su colectividad. A nivel nacional el autor Hernández (2022) dió a conocer que todos los individuos puedan practicar sus derechos fundamentales de una forma individual o colectivamente con democracia representativa, ejecutando su derecho de participación ciudadana. En ese orden de ideas Arbulú y Shack (2021), asintieron que como parte del bien social de las políticas públicas los estados deberían motivar la capacidad de las colectividades mediante mecanismos específicos con el fin de que exista una participación de forma personal o colectiva en los asuntos de interés estatal.

La investigación tomó como punto de partida la intención de las juntas vecinales para prevenir los actos delincuenciales en la jurisdicción del distrito de Cayma, actuando bajo la capacitación y apoyo de las comisarías de su jurisdicción con el objetivo de prevenir actos que afecten la tranquilidad de su población. De esta forma, toman conciencia de la importancia de participar en programas de prevención que benefician a su población. Cabe mencionar que la investigación formuló el problema general de la siguiente manera: ¿Cómo es la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma? Y como problemas específicos señaló los siguientes: ¿Cómo la Oficina de Participación Ciudadana impulsa la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma?, ¿Qué delitos pueden prevenirse con la participación ciudadana en el distrito de Cayma?, y ¿Cuáles son los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma? Respecto a la justificación teórica, tuvo por propósito examinar la participación ciudadana en el distrito de Cayma y a la prevención de la delincuencia, partiendo de conceptos teóricos. La justificación práctica fue conocer la participación ciudadana en el distrito de Cayma y conocer la forma en que previenen la delincuencia a través del contacto directo con los individuos con la finalidad de que la participación ciudadana sea considerada una buena práctica de gestión pública que mejora los servicios al ciudadano, dejando información que sirva de base para seguir conociendo el fenómeno social. Socialmente, aportó mediante las experiencias, resultados e información que se obtuvo para que se pueda incentivar a la población a ejercer la participación ciudadana en otras comunidades.

## **Metodología**

La investigación aplicó el enfoque cualitativo de tipo básica con diseño etnográfico; respecto a las categorías tuvo dos categorías, en primer lugar, la participación ciudadana con sus subcategorías juntas vecinales y la oficina de participación ciudadana; como segunda categoría la prevención de la delincuencia con sus subcategorías de delitos y resultados. El escenario radicó en el departamento y provincia de Arequipa, concretamente en el distrito de Cayma, especialmente la población activamente participativa en asuntos de prevención de la delincuencia. Los participantes estuvieron compuestos por el comisario de la comisaría de Acequia Alta, dos suboficiales que pertenecen a la OPC de las comisarías Acequia Alta y Deán Valdivia, y dos coordinadores de la Junta Vecinal a nivel distrital y a nivel jurisdiccional. Se empleó como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista que estuvo basada en 10 preguntas. Se analizó los resultados a través de la matriz de reducción de datos y la tabla de codificación, finalmente se realizó la triangulación de datos para la discusión.

## **Resultados**

### ***Objetivo Específico 1***

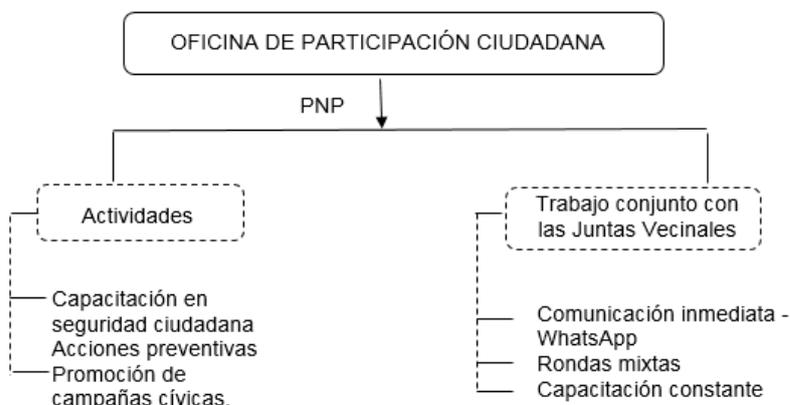
Conocer la manera en que la Oficina de Participación Ciudadana impulsa la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma.

### **Instrumento 1: Entrevista.**

Respecto al Estamento 1. Oficial PNP – Comisario; el entrevistado de manera detallada da a conocer las actividades que realiza la OPC de su comisaría, especifica que la OPC realiza actividades con las juntas vecinales de su jurisdicción, a través de un plan de trabajo cuyo fin es la obtención de resultados. Respecto al Estamento 2. Suboficial PNP – Oficina de Participación Ciudadana; el E2 de la Comisaría de Acequia Alta narra todas las actividades que realiza, no sólo a nivel de seguridad ciudadana, sino todas aquellas actividades que involucra a todos los miembros de la sociedad, sin embargo, el E2 de la Comisaría de Deán Valdivia sólo da a conocer actividades referentes a la seguridad ciudadana y las juntas vecinales. Respecto al Estamento 3. Coordinador de Junta Vecinal; ambos entrevistados consideran que la OPC realiza actividades encaminadas a buscar la seguridad ciudadana, es decir, ellos ven un trabajo colaborativo por parte de la PNP de su jurisdicción, a través de capacitaciones constantes y las rondas que realizan.

**Figura 1**

Mapa axial de la subcategoría 2. Respecto a la OPC



De acuerdo a la triangulación de los estamentos uno, dos y tres con respecto al objetivo específico 1 se concluye que la Oficina de Participación Ciudadana para impulsar la prevención de la delincuencia en el distrito de Cayma realiza diversas actividades como son las acciones preventivas, las capacitaciones en temas de seguridad ciudadana y actividades cívicas que involucran a la sociedad; pero de modo más específico trabaja de manera conjunta con las juntas vecinales para reducir la tasa de delincuencia del distrito a través de la interacción (rondas o patrullajes) y comunicación constante(WhatsApp).

### **Objetivo Específico 2**

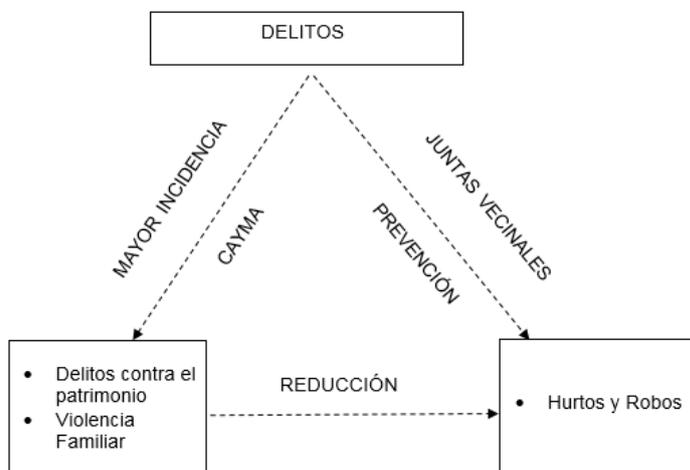
Indagar sobre los delitos que pueden prevenirse con la participación ciudadana en el distrito de Cayma.

### **Instrumento 2: Entrevista.**

Respecto al Estamento 1. Oficial PNP – Comisario; el comisario de la Comisaria de Acequia Alta afirma que con el apoyo del trabajo colaborativo de las juntas vecinales y la PNP los delitos contra el patrimonio (hurto, robo agravado y receptación) son los que más se busca reducir y prevenir. Respecto al Estamento 2. Suboficial PNP – Oficina de Participación Ciudadana; el E1 de la Comisaria de Acequia Alta considera que pueden prevenirse los delitos contra el patrimonio, contra la tranquilidad pública y contra la salud pública, sin embargo, el E2 de la comisaria de Deán Valdivia considera sólo a los delitos de hurtos a domicilio. Respecto al Estamento 3. Coordinador de Junta Vecinal; concuerdan que mediante el trabajo colaborativo de juntas vecinales con la PNP puede prevenirse los delitos de robo y asaltos (delitos contra el patrimonio).

**Figura 2**

Mapa axial de la subcategoría 1. Delitos.



De acuerdo a la triangulación de los estamentos uno, dos y tres con respecto al objetivo específico 2 se concluye que los delitos que tuvieron mayor incidencia en el distrito de Cayma durante los seis últimos meses fueron los delitos contra el patrimonio y violencia familiar; de los delitos mencionados pueden prevenirse los delitos de hurtos y robos con la participación ciudadana, especialmente con el trabajo colaborativo de las juntas vecinales y la PNP.

### Objetivo Específico 3

Conocer los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma.

#### Instrumento 2: Entrevista.

Respecto al Estamento 1. Oficial PNP – Comisario; el comisario de la comisaria de Acequia Alta da a conocer una experiencia positiva en beneficio de la población, pues afirma que con el trabajo colaborativo de las juntas vecinales de su jurisdicción se pudo lograr la captura de integrantes de la banda criminal “Los lanzas del reservorio de Cayma”. El entrevistado refiere que los resultados obtenidos en su jurisdicción son muy exitosos. Respecto al Estamento 2. Suboficial PNP – Oficina de Participación Ciudadana; ambos entrevistados señalan como resultado la captura de delincuentes en sus respectivas jurisdicciones. Respecto al Estamento 3. Coordinador de Junta Vecinal; ambos concuerdan que la prevención es el resultado más importante debido a que esto se ve reflejado en la disminución de la tasa de la delincuencia en la jurisdicción.

**Figura 3**

Mapa axial de la subcategoría 2. Resultados



De acuerdo a la triangulación de los estamentos uno, dos y tres con respecto al objetivo específico 3 se concluye que los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma son exitosos pues se ha evidenciado la captura de delincuentes tales como la banda criminal “los lanzas del reservorio de Cayma”, la captura de delincuentes dentro de un vehículo que había participado de un robo a mano armada, la intervención de personas sospechosas que rondan la jurisdicción entre otros, lo que evidencia una reducción en la tasa delictiva.

**Objetivo General**

Analizar la participación ciudadana en el distrito de Cayma para prevenir la delincuencia.

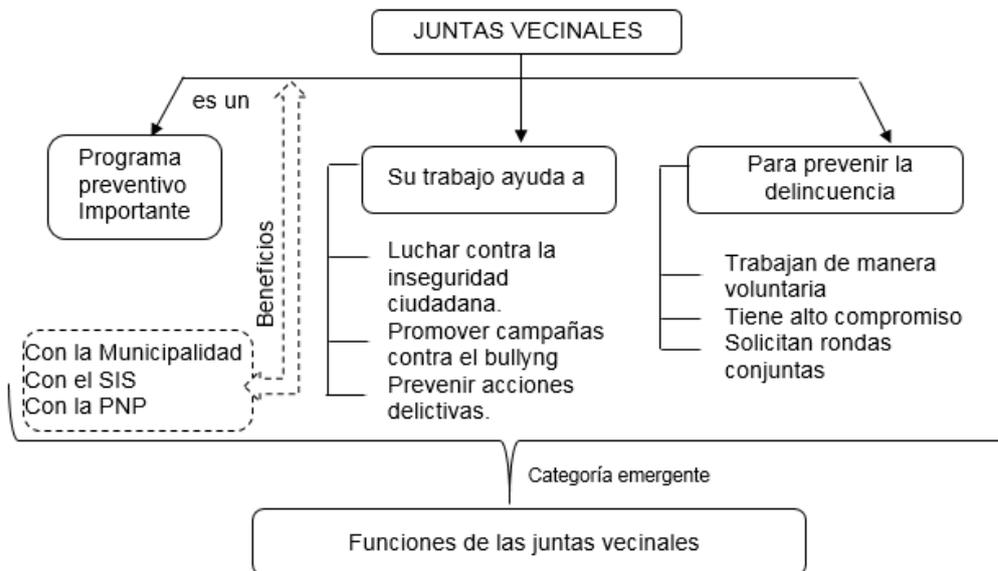
**Instrumento 1: Entrevista.**

Respecto al Estamento 1. Oficial PNP – Comisario; el entrevistado resalta que las juntas vecinales participan activamente en las estrategias policiales haciendo frente a la inseguridad ciudadana. Afirma también que, las juntas vecinales solicitan rondas conjuntas con la PNP por lo cual esto evidencia un alto compromiso y trabajo. Respecto al Estamento 2. Suboficial PNP – Oficina de Participación Ciudadana; el entrevistado 1 perteneciente a la comisaria de Acequia Alta, considera que a pesar de que no es un trabajo remunerado, las juntas vecinales de su jurisdicción sí trabajan comprometidamente en la prevención de la delincuencia, por otro lado, el entrevistado 2 de la comisaria de Deán Valdivia no considera un compromiso de las juntas

vecinales de su jurisdicción, evidenciando un desinterés. Respecto al Estamento 3. Coordinador de Junta Vecinal; concuerdan que en sus jurisdicciones los miembros de las juntas vecinales sí tienen identidad y compromiso en la prevención de la delincuencia.

#### Figura 4

Mapa axial de la subcategoría 1. Respecto a las juntas vecinales.



De acuerdo a la triangulación de los estamentos uno, dos y tres con respecto al objetivo general se concluye que en el distrito de Cayma la participación ciudadana para prevenir la delincuencia se ejerce a través de programas preventivos que son promovidos por las comisarias del distrito a través de su OPC, siendo el programa preventivo más resaltante el de las juntas vecinales, las cuales trabajan de manera voluntaria y con alto compromiso a través de la comunicación constante con la PNP de su jurisdicción para luchar contra la inseguridad ciudadana, una actividad que evidencia la identidad que tienen las juntas vecinales es la realización de rondas o patrullajes conjuntamente con la PNP con el fin único de brindar seguridad a su comunidad y así intentar reducir la tasa delictiva del distrito.

#### Discusión

Respecto al primer objetivo específico, que consistió en conocer la manera en que la OPC impulsa la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma; Cabanillas (2022) señaló que la OPC está encargada de realizar los programas preventivos a través de la participación de la comunidad de manera activa. Un aporte actual es que la OPC se

encuentra en cada comisaria, para ello la Municipalidad (2022) señaló que: Cayma cuenta con cuatro (04) comisarías: Cayma, Acequia Alta, Casimiro Cuadros y Deán Valdivia, y en cada comisaria el comisario designa al suboficial que estará encargado de dirigir la OPC. Se concluye que, la OPC realiza diversas acciones preventivas para impulsar la prevención de la delincuencia en el distrito de Cayma, entre ellas la comunicación rápida a través de WhatsApp, los patrullajes mixtos y la capacitación constante. Las juntas vecinales de Acequia Alta han evidenciado un trabajo más presente con su OPC a cargo, pues se organizan y asumen la vigilancia de su localidad.

Seguidamente, el segundo objetivo específico, consistente en indagar sobre los delitos que pueden prevenirse con la participación ciudadana en el distrito de Cayma. Es importante partir de lo mencionado por la Municipalidad (2022): afirmó que según la estadística policial de Cayma de los últimos cinco (05) años los delitos con mayor índice de denuncias son los delitos de hurto y violencia familiar, evidenciando que existe delincuencia en el distrito y que sí es un tema de preocupación social. Con el aporte de los entrevistados se concluye que pueden prevenirse los delitos de hurtos y robos con el trabajo colaborativo de las juntas vecinales y la PNP, pues los miembros de la junta vecinal son los primeros en tomar conocimiento de situaciones sospechosas, entonces la participación de ellos para prevenir la delincuencia es de suma importancia.

Señalando el tercer objetivo específico, referido a conocer los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma. Encontramos que Westreicher (2020) dijo que el resultado es el efecto de una acción, es así que, la información obtenida de los entrevistados señala que los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma son exitosos pues se ha evidenciado la captura de delincuentes y bandas criminales, lo que evidencia una reducción en la tasa delictiva. Finalmente, respecto al objetivo general, el mismo que radica en analizar la participación ciudadana en el distrito de Cayma para prevenir la delincuencia. Se partió por Ponte (2022), quien determinó que la participación ciudadana es trabajo de todos, y que una sociedad que establece parámetros es una sociedad segura que puede suprimir la delincuencia. La Municipalidad (2022) indicó que: Las juntas vecinales son organizadas y capacitadas por la PNP y que en la actualidad las comisarías tienen a su cargo las siguientes juntas vecinales, empezando por la Comisaría de Acequia Alta con 35 juntas vecinales, seguidamente la Comisaría de Casimiro Cuadros con 32, en tercer lugar, la Comisaría de Deán Valdivia con 18 y finalmente la Comisaría de Cayma con 16 juntas vecinales.

## Conclusiones

Respecto al primer objetivo específico, que consistió en conocer la manera en que la OPC impulsa la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma; Cabanillas (2022) señaló que la OPC está encargada de realizar los programas preventivos a través de la participación de la comunidad de manera activa. Un aporte actual es que la OPC se encuentra en cada comisaría, para ello la Municipalidad (2022) señaló que: Cayma cuenta con cuatro (04) comisarías: Cayma, Acequia Alta, Casimiro Cuadros y Deán Valdivia, y en cada comisaría el comisario designa al suboficial que estará encargado de dirigir la OPC. Se concluye que, la OPC realiza diversas acciones preventivas para impulsar la prevención de la delincuencia en el distrito de Cayma, entre ellas la comunicación rápida a través de WhatsApp, los patrullajes mixtos y la capacitación constante. Las juntas vecinales de Acequia Alta han evidenciado un trabajo más presente con su OPC a cargo, pues se organizan y asumen la vigilancia de su localidad.

Seguidamente, el segundo objetivo específico, consistente en indagar sobre los delitos que pueden prevenirse con la participación ciudadana en el distrito de Cayma. Es importante partir de lo mencionado por la Municipalidad (2022): afirmó que según la estadística policial de Cayma de los últimos cinco (05) años los delitos con mayor índice de denuncias son los delitos de hurto y violencia familiar, evidenciando que existe delincuencia en el distrito y que sí es un tema de preocupación social. Con el aporte de los entrevistados se concluye que pueden prevenirse los delitos de hurtos y robos con el trabajo colaborativo de las juntas vecinales y la PNP, pues los miembros de la junta vecinal son los primeros en tomar conocimiento de situaciones sospechosas, entonces la participación de ellos para prevenir la delincuencia es de suma importancia.

Señalando el tercer objetivo específico, referido a conocer los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma. Encontramos que Westreicher (2020) dijo que el resultado es el efecto de una acción, es así que, la información obtenida de los entrevistados señala que los resultados obtenidos con la participación ciudadana para prevenir la delincuencia en el distrito de Cayma son exitosos pues se ha evidenciado la captura de delincuentes y bandas criminales, lo que evidencia una reducción en la tasa delictiva. Finalmente, respecto al objetivo general, el mismo que radica en analizar la participación ciudadana en el distrito de Cayma para prevenir la delincuencia. Se partió por Ponte (2022), quien determinó que la participación ciudadana es trabajo de todos, y que una sociedad que establece parámetros es una sociedad segura que puede suprimir la delincuencia. La Municipalidad (2022) indicó que: Las juntas vecinales son organizadas y capacitadas por la PNP y que en la actualidad las comisarías tienen a su cargo las siguientes juntas vecinales, empezando por la Comisaría de Acequia Alta con 35 juntas vecinales, seguidamente la Comisaría de Casimiro Cuadros con 32, en tercer lugar, la Comisaría de Deán Valdivia con 18 y finalmente la Comisaría de Cayma con 16 juntas vecinales.

## Bibliografía

- Álvarez, C. (2019). Participación ciudadana: desafíos para una ciudadanía activa frente al cambio climático. *Revista UNED de investigación/Cuadernos de investigación UNED*, 11(1) 78-88. <https://www.redalyc.org/journal/5156/515661223011/>
- Arbulú, A y Shack, N. (2021). Una aproximación a los mecanismos de participación ciudadana en el Perú. Contraloría del Perú. [https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento\\_trabajo/2020/Documento\\_de\\_Trabajo\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_los\\_mecanismos\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_en\\_el\\_Peru.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2020/Documento_de_Trabajo_Una_aproximacion_a_los_mecanismos_de_participacion_ciudadana_en_el_Peru.pdf)
- Arroba, E., Molina, I., Pérez, V. & Tamayo, J. (2022). Crimes of greater psychosocial connotation in the province of Tungurahua. *RCUISRAEL*. 9(3), 111-129. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862022000300111&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862022000300111&lang=es)
- Baptista, Fernández y Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw Hill.
- Cabanillas (2022, 22 de julio). Spot de la oficina de Participación ciudadana de la PNP Huacho. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=OvoTSn5sk7E>
- Cavero, C. (2022). Juntas vecinales y seguridad ciudadana. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80597>
- Chumaceiro, A y Hernández, J. (2018). Una discusión epistemológica sobre la gestión de la participación ciudadana. *Universidad de Zulia*. 34(87), 856-883
- Corrales, R.; Morales, C. y Rivadeneira, J. (2022). Participation and citizenship: the voice of adolescent members of the Community Council for Children of the city of Iquique. *CUHSO* (Temuco), 32(1), 284 - 309. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2452-610X2022000100284&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-610X2022000100284&lang=es)
- Flores, A. (2019). Las juntas de vecinos como espacios de politización popular: la experiencia de Justicia y Esperanza de la villa San Juan de Maipú 2007-2018. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile. Chile] Repositorio académico de la UC. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/169910>

- Hernández, V. (2022). El derecho de participación ciudadana en la justicia ambiental. *Revista IUS*. 16(49). 19-44.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472022000100019&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472022000100019&lang=es)  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/issue/view/2693>
- Lazo, E. (2021). Participación ciudadana ante la delincuencia en la asociación pro vivienda Chacrasana Lurigancho, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.
- Municipalidad Distrital de Cayma (01 de septiembre del 2022). Formulación del Plan de acción distrital de seguridad ciudadana Cayma – 2023.  
[https://www.municayma.gob.pe/wpfd\\_file/formulacion-del-plan-de-accion-distrital-de-seguridad-ciudadana-cayma-2023/](https://www.municayma.gob.pe/wpfd_file/formulacion-del-plan-de-accion-distrital-de-seguridad-ciudadana-cayma-2023/)
- Pimenta, B. (2018). Uma proposta para participação cidadã na solução de problemas da sociedade. [Tese de Mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil]. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Sistemas e Computação.  
<https://www.cos.ufrj.br/uploadfile/publicacao/2836.pdf>
- Pinochet, O. (2017). Participación ciudadana en la gestión pública local: El caso de la comuna de Pudahuel. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145052/Tesis%20MGGP%20-%20Osvaldo%20Pinochet..pdf?sequence=1>
- Ponte, D. (2022). Seguridad ciudadana y robo agravado en el distrito del Callao, 2021. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88937>
- Quiliche, J. (2020). Seguridad Ciudadana y Participación Ciudadana en las Juntas Vecinales de la comisaría de Caja de Agua Lima, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67909/Quiliche\\_EJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yRo](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67909/Quiliche_EJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yRo)
- Rivas, L. (2017). La participación ciudadana en el proceso de elaboración de las leyes. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador] Repositorio Institucional del

Organismo de la Comunidad Andinas, CAN.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5729>

Tavares, L. (2017). Participação cidadã de interface digital: entre o comunitário e o tecnocrático. [Tese de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasil]. Repositorio PUCS. <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/20808>

Vallejos, R. (2022). Las juntas vecinales y arresto ciudadano en la lucha contra la delincuencia común, distrito de Salaverry-2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89211>

Victoria, D. (2019). Juntas vecinales y fortalecimiento de la seguridad ciudadana, provincia de Concepción, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio UNCP-Institucional. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6981>

Westreicher (2020, 14 de junio). Resultado. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>

Yopan, H. (2019). La participación ciudadana en la municipalidad distrital de Santa Rosa año 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39413>

---

**ARTICULO DE INVESTIGACIÓN**

**La cadena de suministro: Una revisión de la literatura 2018-2023**

The Supply Chain: A Review Of The Literature 2018-2023

**Castillo Diaz, Andy William**

Universidad César Vallejo

orcid.org/0009-0007-1274-2094

**Recibido:** 07/01/2024

**Revisado:** 15/02/2024

**Aceptado:** 09/03/2024

**Publicado:** 30/03/2024

Correspondencia: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: awcas2017@gmail.com



## Resumen

La cadena de suministro es un concepto fundamental en el mundo de los negocios ya que se refiere a todas las actividades y procesos involucrados en la producción y distribución de bienes y servicios. En los últimos años, los investigadores y académicos se han interesado cada vez más en comprender mejor este campo, y esta revisión sistemática proporciona una visión general completa de los desarrollos recientes en el campo de las cadenas de suministro. Se citan numerosos estudios e investigaciones realizados por reputados expertos en el tema, lo que mejora la credibilidad del contenido del artículo. En conclusión, la revisión sistemática de la literatura revela que las cadenas de suministro han experimentado cambios y tendencias importantes durante el período de estudio. La integración, la adopción de tecnologías emergentes, la sostenibilidad y la gestión de riesgos son componentes clave del éxito de la cadena de suministro.

**Palabras clave:** cadena de suministro, logística, calidad, gestión de la cadena de suministro, tendencias, cadena de suministro verde, innovación.

## Abstract

The supply chain is a fundamental concept in the business world since it refers to all the activities and processes involved in the production and distribution of goods and services. In recent years, researchers and academics have become increasingly interested in better understanding this field, and this systematic review provides a comprehensive overview of recent developments in the field of supply chains. Numerous studies and research carried out by reputed experts on the subject are cited, which improves the credibility of the article's content.

In conclusion, the systematic literature review reveals that supply chains have experienced significant changes and trends during the study period. Integration, adoption of emerging technologies, sustainability and risk management are key components of supply chain success.

**Keywords:** supply chain, logistics, quality, supply chain management, trends, green supply chain, innovation.

## Introducción

La Cadena de Suministro ha evolucionado de forma significativa en el tiempo, desde su origen hasta su complejidad actual, y que requiere una comprensión profunda, a la vez ha sido reconocida como un factor crítico para el éxito empresarial en un entorno globalizado y altamente competitivo, es un tema de interés en la gestión de empresas y organizaciones durante mucho tiempo. En los últimos años, la literatura ha abordado la temática de la cadena de suministro a través de diferentes enfoques y perspectivas. En las últimas décadas, la cadena de suministro ha evolucionado significativamente con la tecnología y la globalización bajo un componente estratégico, Christopher M. (2016).

El mundo actual, que cambia rápidamente, impulsó a la cadena de suministro a ser un componente esencial del comercio internacional, lo que garantiza la entrega oportuna y eficiente de bienes y servicios. Al revisar investigaciones recientes y estudios de casos, esperamos proporcionar información útil para empresas, académicos, etc. mientras navegan, Christopher M. (2016). La cadena de suministro en el Perú enfrenta una serie de desafíos, como una infraestructura inadecuada, especialmente en áreas remotas y rurales haciendo dificultoso la entrega de mercaderías en el tiempo deseado. Durante el último quinquenio, se han realizado numerosas investigaciones y estudios asociadas con la cadena de suministro. En consecuencia, esta revisión se basa en mirar a través de artículos académicos, informes de investigación, publicaciones comerciales, informes de investigación y publicaciones comerciales. Por lo tanto, tuvo como objetivo identificar las principales tendencias y avances que se han producido en el período del 2018 al 2022, y se planteó la interrogante: ¿Cuáles fueron las tendencias, avances y desafíos en la cadena de suministro durante el período comprendido en los últimos cinco años, según la literatura académica, empresarial y medio ambiente?, destacando las principales áreas de investigación y los temas relevantes abordados en los estudios publicados. Se examinaron los artículos de mayor relevancia y se resumieron las principales conclusiones y hallazgos que contribuyeron al conocimiento actual y se concentró en la identificación de los principales estudios, teorías y metodologías que han sido utilizadas para explorar los avances y tendencias sobre la cadena de suministro, destacando las principales áreas de investigación y los temas relevantes abordados en los estudios publicados en términos de agilidad, flexibilidad, sostenibilidad y eficiencia.

## **Metodología**

Un componente crucial de la investigación científica es el examen de la literatura, que requiere un proceso riguroso para evaluar críticamente los datos disponibles y crear una síntesis convincente de los hallazgos. (Cooper 2017), partiendo de la siguiente interrogante: ¿Cuáles fueron las tendencias, avances y desafíos en la cadena de suministro durante el período comprendido en los últimos cinco años, según la literatura académica y empresarial?

Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva en bases de datos académicas y científicas, como Dialnet con 51 artículos encontrados de los cuales se seleccionaron dieciséis (16), EBSCO host con 136 artículos encontrados de los cuales se escogieron diez (10), Proquest con 114 investigaciones halladas de los cuales se escogieron seis (06), Scopus 130 investigaciones halladas de las cuales se optó por seleccionar veintiséis (26), Scielo con 80 artículos localizados y diez (10) escogidos. Durante el periodo comprendido entre 2018 y 2023.

La búsqueda se realizó mediante los operadores booleanos “AND”, “OR” y se realizó una combinación de las siguientes palabras clave: cadena de suministro, logística, calidad, gestión de la cadena de suministro, tendencias, cadena de suministro verde, innovación.

De la revisión hecha a los artículos seleccionados se seleccionó finalmente a 68 seleccionados en una hoja de cálculo de Google con los siguientes campos (ítem, base de datos, autor, título, año, país, enlace de internet, resumen, palabras claves del autor). Criterio de exclusión los artículos que fueron publicados con anterioridad al año 2018 y los que duplicaban de acuerdo a las bases de datos. Como criterio de inclusión se determinó que los trabajos fueran publicados en el período 2018-2023, que fueran artículos científicos y de revisión.

En relación a la ética de investigación, se utilizó datos de investigaciones, considerando mediante las citas a los diferentes autores en el estilo APA.

## **Resultados**

Después de aplicar los filtros en las bases de datos, se presentan los resultados de los artículos seleccionados, estos artículos se consideran pertinentes y de acuerdo con criterios predeterminados. En el proceso de selección de los estudios la búsqueda arrojó un total de 511 resultados en su primera fase, que luego de aplicada la metodología prisma los resultados se redujeron a 150 artículos para posteriormente seleccionar de manera definitiva 67 artículos. Los mismos fueron recuperados de las bases de datos de Dialnet, Ebsco, Proquest, Scopus y Scielo, cuyos resultados se detallan a continuación:

**Tabla 1.**

Artículos seleccionados en cantidades por cada base de datos

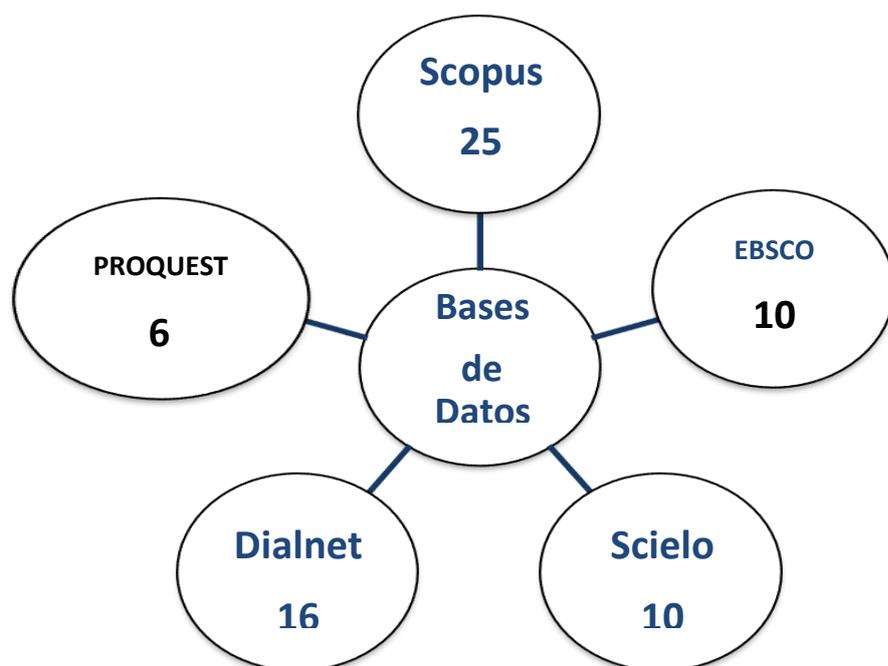
<i>Base de Datos</i>	<i>Artículos Encontrados</i>
DIALNET	51
EBSCO	136
PROQUEST	114
SCIELO	80
SCOPUS	130
<i>Total</i>	<i>511</i>

Nota: El resultado máximo es 511. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 refleja las bases de datos que mostraron la mayor cantidad de artículos, en primer plano está EBSCO con 136 artículos, Scopus con 130, Proquest con 114 artículos y las que menos mostraron en sus resultados fueron Dialnet con 51 artículos y Scielo con 80 artículos, logrando alcanzar un total de 511 artículos. Para el proceso de categorización se discurrió en las temáticas relacionadas con la pregunta de investigación.

A continuación se muestra en la figura nro. 1 los artículos seleccionados luego de aplicar los filtros por cada base de datos

Figura 1: Cantidad de Artículos seleccionados de manera definitiva por cada base de datos.



Fuente. Elaboración propia

En la figura 1 se observa los resultados encontrados en diferentes fuentes de información. Los resultados se presentan en términos de la cantidad de artículos seleccionados finalmente en cada fuente. En este caso, los resultados son los siguientes: Proquest: 06 artículos, EBSCO host: 10 artículos, Dialnet: 16 artículos, Scopus: 25 artículos, y Scielo: 10 artículos.

**Tabla 2.**

Detalle de los artículos seleccionados de las bases de datos

Base de Datos	Título del Artículo	Año
DIALNET	La disrupción tecnológica ya está aquí: cómo afecta a las personas, los gobiernos y las empresas	2018
DIALNET	La efectividad de una cadena de suministro flexible clave para ser altamente competitivo	2018
DIALNET	Gerencia de la competitividad e innovación para el mejoramiento continuo en las Pymes de Florencia-Caquetá.	2019
DIALNET	Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente	2019
DIALNET	Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda	2019
DIALNET	Papel mediador del análisis de big data entre la gestión de la cadena de suministro de servicios y el rendimiento operativo en la satisfacción del cliente	2019
DIALNET	Plan de negocio para la integración del servicio logístico de carga de la empresa YP Logistic SA	2019
DIALNET	Beneficios y desafíos del uso de las TIC en la cadena de suministro	2020
DIALNET	El valor agregado de la planificación estratégica en la cadena de suministro	2020
DIALNET	Estado de conocimiento de la gestión de la información en las cadenas de suministros	2020
DIALNET	La eficiencia y la integración de las cadenas de suministros con vista a la sostenibilidad	2020
DIALNET	Caso de estudio materiales de la construcción	2020
DIALNET	La gestión de la seguridad en las cadenas de suministros como base para su sostenibilidad	2020
DIALNET	Caso de estudio Materiales de la Construcción	2020
DIALNET	La tecnología de la información y comunicación en la aplicación de estrategias para la gestión de la cadena de suministro en el ámbito empresarial	2020
DIALNET	una revisión sistemática de la literatura	2020
DIALNET	Competitividad de operadores logísticos: un análisis bibliométrico en la base de datos Scopus, 2017-2021	2021

<b>DIALNET</b>	La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos	2021
<b>DIALNET</b>	La Gestión tecnológica en la cadena de suministros en empresas químicas una revisión sobre términos vinculantes 2011-2021	2022
<b>EBSCO</b>	Evaluación de la cadena de suministro sostenible: un modelo DEA dinámico de red de doble frontera con datos difusos de tipo 2 de intervalo.	2019
<b>EBSCO</b>	Tendencias de Investigación en la Cadena de Suministro de Residuos Sólidos Municipales.	2019
<b>EBSCO</b>	Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática.	2021
<b>EBSCO</b>	Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática	2021
<b>EBSCO</b>	¿Quién carga con los costes de las crisis en las cadenas mundiales de suministro? El caso de los proveedores y trabajadores de la confección durante la pandemia de COVID-19	2022
<b>EBSCO</b>	ESTUDIO DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE PAPEL Y CARTÓN RECICLADO EN LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR.	2022
<b>EBSCO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD EN LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO: REVISIÓN DE LITERATURA.	2022
<b>EBSCO</b>	PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS CADENAS DE SUMINISTRO DEL PROGRAMA LOCAL DE PRODUCCIÓN Y VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN.	2022
<b>EBSCO</b>	El estado contemporáneo del análisis de big data y la inteligencia artificial hacia la gestión inteligente de riesgos de la cadena de suministro: una revisión exhaustiva.	2023
<b>EBSCO</b>	Los efectos de las innovaciones digitales y la gestión sostenible de la cadena de suministro en el desempeño competitivo de las empresas después de COVID-19	2023
<b>PROQUEST</b>	Explorando la investigación de la sustentabilidad de la cadena de suministro en América Latina	2018
<b>PROQUEST</b>	Reseña de artículo influyente - Gestión sostenible de la cadena de suministro y su implicación para las partes interesadas de la empresa	2019
<b>PROQUEST</b>	Revisión de artículos influyentes: una evaluación integral del concepto de cadena de bloques	2019
<b>PROQUEST</b>	Un marco conceptual para gestionar la resiliencia y aumentar la sostenibilidad en la cadena de suministro	2020
<b>PROQUEST</b>	MODELO DE USO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE PARA CADENAS DE SUMINISTRO	2021
<b>PROQUEST</b>	Metodologías para la caracterización, evaluación y mejora de la logística en la cadena de suministro de alimentos	2023

<b>SCIELO</b>	Efectos de la gestión del conocimiento en cadenas de suministro de alimentos perecederos	2019
<b>SCIELO</b>	Modelo matemático para cadenas logísticas centralizadas con decisiones de recursos compartidos.	2020
<b>SCIELO</b>	¿ESTÁ SU CADENA DE SUMINISTRO PREPARADA PARA LA PRÓXIMA INTERRUPCIÓN? CONSTRUYENDO CADENAS RESILIENTES	2021
<b>SCIELO</b>	Gestión de la capacidad de respuesta de cadenas de suministro y preparación en emergencias para la seguridad y protección en países desarrollados	2021
<b>SCIELO</b>	La cadena de suministro sostenible: conceptos, modelos de optimización y de simulación y tendencias	2021
<b>SCIELO</b>	Retos en el modelado de la trazabilidad en las cadenas de suministro de alimentos	2021
<b>SCIELO</b>	Simulación dinámica de los beneficios de la aplicación de un mecanismo de coordinación en una cadena de suministros descentralizada de pequeños productores agrícolas	2021
<b>SCIELO</b>	Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas	2022
<b>SCIELO</b>	Gestión de riesgos operacionales en cadenas de suministro agroalimentarias bajo un enfoque de manufactura esbelta	2022
<b>SCIELO</b>	Gestión de riesgos operacionales en el proceso de logística inversa del aceite vehicular usado	2022
<b>SCOPUS</b>	Procesos comerciales de la cadena de suministro de compañías avícolas	2018
<b>SCOPUS</b>	Impacto de los indicadores del modelo SCOR para la mejora de la cadena de suministro de una compañía acero en función del ciclo de efectivo a efectivo	2018
<b>SCOPUS</b>	Un diseño de esquema de asociatividad para la cadena de suministro del grupo de lácteos en el estado de Atlántico de Colombia;	2018
<b>SCOPUS</b>	Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y la productividad en la industria de la metalurgia en Barranquilla, Colombia	2019
<b>SCOPUS</b>	Gestión de la cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica	2019
<b>SCOPUS</b>	Identificación y priorización del riesgo operacional en la cadena de suministro a partir del modelo SCOR	2019
<b>SCOPUS</b>	La cadena de suministro interna de la operación y la sostenibilidad verde	2019
<b>SCOPUS</b>	Las tecnologías digitales como herramienta de logística y gestión de la cadena de suministro en la economía	2019

---

<b>SCOPUS</b>	Simulación discreta y agentes de un suministro de cadena simple que incluye un sistema de información geográfica	2019
<b>SCOPUS</b>	Tendencias en la investigación sobre la gestión de la cadena de suministro de residuos sólidos municipales;	2019
<b>SCOPUS</b>	Análisis de la cadena de suministro hospitalaria en un territorio cubano	2020
<b>SCOPUS</b>	Análisis de respuesta a la superficie computacional de la transferencia de masa durante el almacenamiento en la cadena de suministro	2020
<b>SCOPUS</b>	Caracterización de la cadena de suministro de servicios de turismo en Ecuador.	2020
<b>SCOPUS</b>	Gestión de la cadena de suministro en PYME ecuatorianas en la ciudad de Ambato	2020
<b>SCOPUS</b>	Gestión de la información de una cadena de suministro de bienes perecederos: aplicación blockchain.	2020
<b>SCOPUS</b>	Gestión de proveedores en la cadena de suministro de minería de cobre en Chile	2020
<b>SCOPUS</b>	Cadena de suministro del sector textil: indicador integral para la evaluación del rendimiento	2021
<b>SCOPUS</b>	Criterios de selección de proveedores sostenibles en la cadena de suministro de la minería del cobre en Chile	2021
<b>SCOPUS</b>	Diseño de un enfoque de cpfr, ubicación, inventario y enrutamiento para la planificación de la red de suministro de medicamentos para la diabetes y la presión arterial alta	2021
<b>SCOPUS</b>	Estrategias de la cadena de suministro de medicamentos esenciales en las zonas rurales del oeste de Kenia durante la COVID-19	2021
<b>SCOPUS</b>	Cadena de suministro para pequeñas y medianas empresas de servicios industriales: desarrollo y aplicación de un modelo de gestión	2022
<b>SCOPUS</b>	Energía eólica y cadena de suministro: una encuesta bibliométrica	2022
<b>SCOPUS</b>	Energía renovable en la cadena de suministro sostenible: Una revisión	2022
<b>SCOPUS</b>	Mejorar la gestión de la cadena de suministro de productos perecederos agrícolas combinando el modelo Scoring y la metodología AHP. La industria floral ecuatoriana como caso de estudio	2022

<b>SCOPUS</b>	Situación de la gestión de la cadena de suministro de vacunas infantiles en el Perú	2022
---------------	---	------

*Nota.* Elaboración propia de los artículos seleccionados

En la tabla 2 se mencionó los 65 títulos por año que fueron seleccionados de acuerdo a cada base de datos, título y año.

**Tabla 3.**

Detalle de los artículos seleccionados de las bases de datos

<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
2018	6	10%
2019	17	25%
2020	14	21%
2021	14	21%
2022	13	19%
2023	3	4%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Elaboración propia

En esta tabla 3 se resumió los artículos finales seleccionados por cada año con valores porcentuales de los cuales en el año 2019 se obtuvo mayor porcentaje con el 25% de artículos publicados, seguido del año 2020 y 2021 con el 21% cada uno, el 2018 con el 10%, el 2022 con el 19% y el 2023 con un 4%.

**Discusión**

Durante el período analizado, se identificaron tendencias y cambios significativos en la cadena de suministro. Uno de los aspectos más destacados es la creciente digitalización de la cadena, con la implementación de tecnologías como el Internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial (IA) y el análisis de datos. Singh y Kant (2021) destacan en su estudio que la IA ha mejorado la planificación de la cadena de suministro al optimizar la gestión de inventarios y la previsión de la demanda. Asimismo, la colaboración entre los diferentes actores de la cadena de suministro ha cobrado importancia para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

En el contexto de Las prácticas de gestión sostenible de la cadena de suministro (SSCM) y la preferencia empresarial verde (GEP) Sumarliah, E. (2023) destaca el desempeño competitivo de las empresas (BCP) después de la enfermedad del coronavirus (COVID-19). A diferencia de investigaciones anteriores que analizaron el uso de SSCM como un predictor directo del desempeño de la empresa, esta investigación ofrece ideas innovadoras de que la innovación

digital puede ayudar a la incorporación de GEP y SSCM en las operaciones internas de una empresa después del COVID-19.

Por su parte Niebles-Nuñez, W. et. al. (2022), determinaron en su estudio sobre el aporte de la gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones como parte integral de la cadena de suministro en las medianas empresas del caribe colombiano, los resultados muestran que las empresas utilizan la gestión de la tecnología en sus negocios. y detalló el uso de software para el control de procesos, pero al mismo tiempo concluyó que, aunque la mayoría de las empresas utilizan software de gestión de tecnología, éste no es totalmente efectivo, lo que indica el bajo nivel de confianza de los directivos de las empresas en el desarrollo de este tipo de procesos. . Esto sugiere que existe una fuerte necesidad de implementar estos procesos en las empresas estudiadas.

Es por ello que, Santos, B. (2022) en su investigación sostiene que la gestión del conocimiento como la sostenibilidad a nivel cadena de suministro han captado el interés de la comunidad científica debido a su potencial para generar una ventaja competitiva en las organizaciones, por lo que su adopción en conjunto podría incrementar los beneficios no solamente para las organizaciones, sino también a las personas y al planeta. Los hallazgos posicionan la gestión del conocimiento como impulsor de la sostenibilidad en el contexto de la cadena de suministro y se refuerza la necesidad de contar con más investigaciones que indaguen sobre su relación y efecto

Mientras que Duche-Pérez, A. et al. (2020) en su estudio sobre las Tecnologías de la Información y Comunicaciones como herramientas que crearán ventajas en la gestión de la cadena de suministros a partir de una adecuada toma de decisiones de las estrategias, De la Torre, I. (2018), expuso las diferentes tecnologías como: la inteligencia artificial ancha y estrecha, internet de las cosas, BlockChain, impresión en tres y en cuatro dimensiones y vehículo autónomo. La disrupción provoca importantísimas consecuencias en forma de destrucción de puestos de trabajo y aparición de otros nuevos, lo que convierte la educación en protagonista absoluta como instrumento de adaptación.

## **Conclusiones**

En los últimos cinco años, la cadena de suministro ha experimentado cambios significativos gracias a la adopción de tecnologías avanzadas, la creciente demanda de sostenibilidad, la globalización y la digitalización. Las empresas han sabido adaptarse a estos cambios y han encontrado formas innovadoras de mejorar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del

cliente. A medida que avanzamos hacia el futuro, el desafío para las empresas será seguir evolucionando y adoptando nuevas tecnologías y prácticas para mantenerse al día con las demandas en constante cambio de la cadena de suministro.

La revisión de la literatura entre 2018 y 2023 sobre la cadena de suministro resalta los avances y las tendencias clave observadas en este campo. Se ha evidenciado la importancia de la digitalización, la sostenibilidad y la gestión de riesgos en la cadena. Además, se han identificado tendencias emergentes, como la aplicación de tecnologías disruptivas y la adopción de prácticas circulares.

Esta revisión de literatura proporciona una visión panorámica de la evolución de la cadena de suministro en el periodo analizado. Sin embargo, es crucial seguir investigando y actualizándose para adaptarse a los cambios constantes en el entorno empresarial.

## **Bibliografía**

- Cooper, H. M. (2017). *Research Synthesis and Meta-Analysis: A Step-by-Step Approach*. Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Fink, A. (2014). *Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper*. Los Angeles, CA: Sage Publications
- Christopher, M. (2018). *Logistics and supply chain management: Creating value-added networks*. Pearson UK.
- Wang, X., Chan, H. K., & Chan, F. T. S. (2019). Financing the sustainable supply chain management: A systematic literature review. *Journal of Cleaner Production*, 225, 211-225.
- Pfohl, H. C., & Köhler, H. (2020). Challenges and opportunities in logistics and supply chain management. *Procedia CIRP*, 91, 33-38.
- Nickel, S., & Gleich, R. (2021). *Logistics and supply chain management*. Springer.
- Seppälä, E., & Henttu-Aho, T. (2022). From logistics-driven supply chain to customer-centric value network. In *Logistics and Supply Chain Management in Emerging Markets* (pp. 63-84). Springer.
- Acevedo-Urquiaga, A. J., Sablón-Cossío, N., Acevedo-Suárez, J. A., González-Rodríguez, Y., & Martín-Marrero, A. (2020). Analysis of the hospital supply chain in a Cuban territory. *Dyna*, 87(215), 9-17. DOI : 10.15446/dyna.v87n215.86337

- 
- Chuchoque-Urbina, F. A., Caro-Gutierrez, M. P., & Montoya, C. E. (2021). Design of a CPFR, Location, Inventory and Routing Approach to Diabetes and High Blood Pressure Medicine Supply Network Planning. *Ingeniería y Universidad*, 25, 1-27. DOI: 10.11144/Javeriana.iued25.dcli
- Grigoryev, M. N., Polezhaeva, O., & Uvarov, S. A. (2019). Digital technologies as a logistics and supply chain management tool in economy. MN Grigoryev, OD Polezhayeva, SA Uvarov" Digital technologies as a logistics and supply chain management tool in economy." *Opcion* (2019), 1188-1202.
- Marqués, R. S., Martins, L. O. S., Fernandes, F. M., Silva, M. S., & Freires, F. G. M. (2021). Wind power and supply chain: a bibliometric research. *Ciência da Informação*, 50(2).
- Duque, D. F. M., Ríos, J. R., & Gómez, J. C. O. (2019). Operational supply chain risk identification and prioritization using the SCOR model. *Ingeniería y Universidad*, 23(1). DOI: 10.11144/Javeriana.iyu23-1.oscr
- Marqués, E., de Almeida Guimarães, V., de Azevedo-Ferreira, M., & Mancebo Boloy, R. A. (2022). Renewable energy in sustainable supply chain: A review. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*, (104), 152-167. DOI: 10.17533/udea.redin.20210956
- Tran, D. N., Were, P. M., Kangogo, K., Amisi, J. A., Manji, I., Pastakia, S. D., & Vedanthan, R. (2021). Supply-chain strategies for essential medicines in rural western Kenya during COVID-19. *Bulletin of the World Health Organization*, 99(5), 388. DOI: 10.2471/BLT.20.271593
- Salih, W. K., Ahmed, E. R., & Rahim, N. F. A. (2019). The internal supply chain of operation and green sustainability. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (21), 1221-1231.
- González Chagin, D. B., Franco Martínez, M. F., & García Perea, G. Y. (2021). Diseño del plan de gestión de las adquisiciones para la empresa JA&T constructores SAS. DOI :10.15446/inginvestig.v41n2.89641
- Marques Perez, I., Rodríguez Mañay, L. O., & Guaita Pradas, I. (2022). Management improvement of the supply chain of perishable agricultural products by combining the Scor model and AHP methodology. The ecuadorian flower industry as a case study. DOI : 10.48162/rev.39.084

- Álvarez-Risco, A., Mlodzianowska, S., Almeida Del Savio, A., Díaz Garay, B., Noriega Aranibar, M. T., & Peñaherrera Sánchez, E. (2022). Status of management of children's vaccine supply chain in Peru. *Revista Cubana de Farmacia* Volume 55, Issue 1 January-March 2022 Article number e749.
- Banda, H., Garza, R., & Cepeda, L. A. (2022). Supply chain for small and medium-sized industrial services companies: Development and application of a management model. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 274-288. DOI : 10.52080/rvgluz.27.97.1
- Borade, A., & Sahu, A. K. (2021). Collaboration in Supply Chain Management: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering International*, 1-26.
- Gaviria-Cuevas, J. F., Soto-Paz, J., Manyoma-Velasquez, P. C., & Torres-Lozada, P. (2019). Tendencias de Investigación en la Cadena de Suministro de Residuos Sólidos Municipales. *Revista Información tecnológica*, 30(4), 147-154. DOI : 10.4067/S0718-07642019000400147
- Santamaría Freire, E. J., López Pérez, S. de los A., Miranda López, R. F., & López Pérez, E. V. (2020). Cadena de suministro en servicios turísticos en Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(91), 869-884. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33171>
- Jassir-Ufre, E., Domínguez-Santiago, M., Paternina-Arboleda, C. D., & Henríquez-Fuentes, G. R. (2018). L'impact des indicateurs du modèle SCOR pour l'amélioration de la chaîne d'approvisionnement d'une sidérurgie, en fonction du cycle cash to cash. *Innovar*, 28(70), 147-161. DOI : 10.15446/innovar.v28n70.74454
- Salas-Navarro, K., Meza, J. A., Obredor-Baldovino, T., & Mercado-Caruso, N. (2019). Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmeccánico en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 25-32. DOI : 10.4067/S0718-07642019000200025
- Herrera, A. N., Guzmán, L. C., & Rodríguez, J. I. (2020). Gestión de información de la cadena de suministro de productos perecederos: Aplicación de BlockChain. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E28), 1051-1064.
- Crespo, E. O., Cossío, N. S., Rodríguez, C. M. T., & Staudt, F. H. (2021). Cadena de suministro del sector textil: indicador integral para la evaluación del desempeño. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(6), 574-591. DOI : 10.52080/rvgluz.26.e6.35

- 
- Giraldo-García, J. A., Castrillón-Gómez, O. D., & Ruiz-Herrera, S. (2019). Simulación discreta y por agentes de una cadena de suministro simple incluyendo un sistema de información geográfica (SIG). *Información tecnológica*, 30(6), 123-136. DOI: 10.4067/S0718-07642019000600123
- Rodríguez, R. C., de Oca Sánchez, J. E. M., Gómez, G. A. Á., & Gómez, A. J. L. (2020). La gestión de la cadena de suministro en las Pymes ecuatorianas de la ciudad de Ambato. *Universidad y Sociedad*, 12(S (1)), 106-112.
- González P., A. D., Aponte F., B. J., González, A. J., & Vasquez S., F. D. (2018). Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola. *Revista Venezolana De Gerencia*, 23(82), 479-495. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i82.23762>
- Gahona-Flores, O. (2020). Gestión de Proveedores en la Cadena de Suministro de la Minería del Cobre en Chile. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(92), 1671-1683. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34288>
- SALAS-NAVARRO, K., OBREDOR-BALDOVINO, T., GONZÁLEZ-LAVERDE, G., & MERCADO-CARUSO, N. (2018). Diseño de esquema de asociatividad para la cadena de suministro del Clúster Lácteo en el Departamento del Atlántico de Colombia.
- De la Ossa, S. R., Novoa, A. Y., Rodríguez-Manrique, J. A., & Merlano-Porto, R. H. (2020). Análisis computacional de superficie de respuesta de la transferencia de masa durante la etapa de almacenamiento en la cadena de suministro del Ñame (*Dioscorea rotundata*). *Información tecnológica*, 31(6), 17-26. DOI : 10.4067/S0718-07642020000600017
- Manrique Nugent, M. A. L., Teves Quispe, J., Taco Llave, A. M., & Flores Morales, J. A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(88), 1136-1146. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30168>
- Granillo Macías, R., & González Hernández, I. J. (2021). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática. DOI: 10.5295/cdg.191141rg
- Gaviria-Cuevas, J. F., Soto-Paz, J., Manyoma-Velasquez, P. C., & Torres-Lozada, P. (2019). Tendencias de Investigación en la Cadena de Suministro de Residuos Sólidos Municipales. *Información tecnológica*, 30(4), 147-154. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000400147>

- Granillo Macías, R., & González Hernández, I. J. (2021). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática. DOI : 10.5295/cdg.191141rg
- Covas Varela, D., Martínez, G., & González Hernández, G. (2022). Perfeccionamiento de la Gestión de las Cadenas de Suministro del Programa Local de Producción y Venta de Materiales de Construcción. *Ciencias administrativas*, (20), 4-4. <https://doi.org/10.24215/23143738e102>
- Cajamarca Cajamarca, E. S., Jimbo Dias, J. S., & Cabrera Chalco, S. D. (2022). Estudio de la cadena de suministro de papel y cartón reciclado en la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Ciencias administrativas*, (20), 8-8. DOI: 10.24215/23143738e106
- Hernández, B. L. S. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 732-748. DOI: 10.36390/telos243.17
- Sumarliah, E., & Al-hakeem, B. (2023). The effects of digital innovations and sustainable supply chain management on business competitive performance post-COVID-19. *Kybernetes*. DOI: 10.1108/K-09-2022-1326
- Shah, H. M., Gardas, B. B., Narwane, V. S., & Mehta, H. S. (2023). The contemporary state of big data analytics and artificial intelligence towards intelligent supply chain risk management: a comprehensive review. *Kybernetes*, 52(5), 1643-1697. DOI: 10.1108/K-05-2021-0423
- Zhou, X., Wang, Y., Chai, J., Wang, L., Wang, S., & Lev, B. (2019). Sustainable supply chain evaluation: A dynamic double frontier network DEA model with interval type-2 fuzzy data. *Information Sciences*, 504, 394-421. DOI: 10.1016/j.ins.2019.07.033
- Anner, M. (2022). ¿Quién carga con los costes de las crisis en las cadenas mundiales de suministro? El caso de los proveedores y trabajadores de la confección durante la pandemia de COVID-19. *Revista Internacional del Trabajo*, 141(1), 67-94. <https://doi.org/10.1111/ilrs.12235>
- Niebles-Nuñez, W., Rojas-Martínez, C., Pacheco-Ruiz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2022). Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas. *Información tecnológica*, 33(5), 165-176. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000500165>

- 
- Paredes-Rodríguez, A-M, Grisales-Aguirre, A-F, & Sánchez-Zambrano, D-A. (2022). Operational Risk Management in the Reverse Logistics Process of Used Vehicle Oil. *Revista Facultad de Ingeniería*, 31(61), e13869. <https://doi.org/10.19053/01211129.v31.n61.2022.13869>
- Paredes-Rodriguez, A. M., Chud-Pantoja, V. L., & Peña-Montoya, C. C. (2022). Gestión de riesgos operacionales en cadenas de suministro agroalimentarias bajo un enfoque de manufactura esbelta. *Información tecnológica*, 33(1), 245-258. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100245>
- Alvarenga MZ, Oliveira MPVD, Zanquetto Filho H., Desouza KC y Ceryno PS (2021). ¿Está su cadena de suministro preparada para la próxima interrupción? Construyendo cadenas resilientes. *Revista de Administración de Empresas* , 62 .<https://doi.org/10.1590/S0034-759020220106>
- Maya Trujillo, T., Orjuela Castro, J. A., & Herrera, M. M. (2021). Retos en el modelado de la trazabilidad en las cadenas de suministro de alimentos. *Ingeniería*, 26(2), 143-172. <https://doi.org/10.14483/23448393.15975>
- Kaneberg, E., Magnus Jensen, L., & Hetz, S. (2021). Managing network responsiveness in emergency preparedness supply chains for safety and security in developed nations. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(34), 453-477. <https://doi.org/10.21830/19006586.735>
- Gamboa Bernal, JP, Moreno Mantilla, CE, & Orjuela Castro, JA (2020). Cadena de Suministro Sostenible: Conceptos, modelos y tendencias. *Ingeniería (0121-750X)* , 25 (3). <https://doi.org/10.14483/23448393.16926>
- Franco, C., Cortés, D. G., & García, J. C. F. (2020). Modelo matemático para cadenas logísticas centralizadas con decisiones de recursos compartidos. *Ingeniería*, 25(3), NA-NA. <https://doi.org/10.14483/23448393.16921>
- López-Concepción, A., de la Cruz-Rivadeneira, O., Saz-Gil, M. I., Gil-Lacruz, A. I., Ramírez, M., & Rivadeneira, D. (2019). Efectos de la gestión del conocimiento en cadenas de suministro de alimentos perecederos. *Ingeniería Industrial*, 40(3), 285-294. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000300285&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000300285&script=sci_arttext)
- Rojas-Palacios, M. N., Paredes-Rodríguez, A. M., & Peña-Orozco, D. L. (2022). Dynamic simulation of the benefits applying a coordination mechanism in a small agricultural

producers decentralized supply chain. *Ingeniería y competitividad*, 24(1).  
<https://doi.org/10.25100/iy.c.24i1.10986>

Pérez, A. B. D., Galarza, P. V. G., & Povich, A. O. M. (2020). La tecnología de la información y comunicación en la aplicación de estrategias para la gestión de la cadena de suministro en el ámbito empresarial: una revisión sistemática de la literatura. *Centro Sur*, 4(2), 314-331. DOI: <https://doi.org/10.37955/cs.v4i2.86>

Bonilla, V. E., Amarillo, A. Y. C., & Calderón, J. A. (2020). El valor agregado de la planificación estratégica en la cadena de suministro. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(3), 1-20. <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>

Juca, C., Narváez, C., Álvarez, J. C. E., & Altamirano, K. L. (2019). Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la Empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(3), 19-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144054>

Villamil, G. A. B., Torres, L. S. B., Bohorquez, M. M., & Mahecha, L. T. (2018). La efectividad de una cadena de suministro flexible: clave para ser altamente competitivo. *Avances: Investigación en Ingeniería*, 15(1), 103-111. DOI: <https://doi.org/10.18041/1794-4953/avances.1.4734>

Yépez, C. A. Z., Kuffó, E. G., Velásquez, M. V., & Medranda, Y. F. (2020). Beneficios y desafíos del uso de las TIC en la cadena de suministro. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI*, 8(15), 128-142. doi: <https://doi.org/10.36825/RITI.08.15.012>

Camacaro, J. E. R., & Pigliacampo, E. M. V. (2022). La Gestión tecnológica en la cadena de suministros en empresas químicas: una revisión sobre términos vinculantes 2011-2021. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 16(2), 81-115. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6982124>

Pérez, A. P., Campaña, M. P., & Pérez, A. O. (2020). La gestión de la seguridad en las cadenas de suministros como base para su sostenibilidad: Caso de estudio Materiales de la Construcción. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 2(12), 11.

Pérez, A. P., Campaña, M. P., & Pérez, A. O. (2020). La eficiencia y la integración de las cadenas de suministros con vista a la sostenibilidad: Caso de estudio materiales de la

- construcción. RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en competitividad Organizacional, (5), 2. <http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilco05cadena-suministro>
- Sánchez, A. A. B., León, Y. O. L., & Delgado, F. M. (2020). Estado de conocimiento de la gestión de la información en las cadenas de suministros. RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, (7), 3. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/cadenas-suministros.html>"
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(7), 202-232. DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1>
- García-Huamantumba, E., Hidalgo-Tupia, M.A., y Martín-Bogdanovich, M.M. (2021). Competitividad de operadores logísticos: un análisis bibliométrico en la base de datos Scopus, 2017 - 2021. INNOVA Research Journal, 6(3.2), 92-117. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1875>
- Medina, A. B. V., Espinoza, C. A. P., & González, K. M. (2019). Plan de negocio para la integración del servicio logístico de carga de la empresa YP Logistic SA. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (6), 44. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/integracion-servicio-carga.html>
- Aguilera, F. J. G., & Golovina, N. S. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, 115-135. : <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>
- De la Torre, I. (2018). La disrupción tecnológica ya está aquí: cómo afecta a las personas, los gobiernos y las empresas. Cuadernos de estrategia, (199), 25-68.
- Fajardo, M. Y., Cuéllar Medina, Y., & Facundo Vargas, G. (2020). Gerencia de la competitividad e innovación para el mejoramiento continuo en las Pymes de Florencia-Caquetá . In Vestigium Ire, 13(1), 22-40. Recuperado a partir de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/1921>
- Silva, D. V., & Moori, R. G. (2019). Papel mediador do big data analytics entre gestão da cadeia de suprimentos de serviços e desempenho operacional na satisfação do cliente. Contextus: Revista Contemporânea de economia e gestão, 17(3), 114-138. <http://dx.doi.org/10.19094/contextus.v17i3.42468>

- Rodriguez, P. A. C., Canon, A. F. G., & Orjuela-Castro, J. (2023). Methodologies for characterization, evaluation, and improvement of logistics in the food supply chain. *Acta Logistica*, 10(2), 175-190. <https://doi.org/10.22306/al.v10i2.369>
- de Camargo, João Batista, Junior, & Pires, S. R. I. (2021). MODELO DE USO DE COMPUTACION EN NUBES PARA CADENAS DE SUMINISTRO *Interciencia*, 46(3), 96-103. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-de-utilizaçã-computaçã-em-nuvens-para/docview/2522189015/se-2>
- Morgane Marie, C. F., & Silva, M. E. (2018). Exploring supply chain sustainability research in Latin America. [Exploring SCS research in Latin America] *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(8), 818-841. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-01-2017-0023>
- Gross, J., Dawson, C., & Montgomery, M. (2019). Influential Article Review - A Comprehensive Assessment of the Blockchain Concept. *Journal of Strategic Innovation and Sustainability, Suppl.Special Issue*, 14(7), 1-16. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/influential-article-review-comprehensive/docview/2540104286/se-2>
- Carson, Q., Patton, S., & McClain, G. (2019). Influential Article Review - Sustainable Supply Chain Management and Its Implication to Company Stakeholders. *Journal of Strategic Innovation and Sustainability, Suppl.Special Issue*, 14(7), 1-24. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/influential-article-review-sustainable-supply/docview/2540104411/se-2>
- Zavala-Alcívar, A., María-José Verdecho, & Juan-José Alfaro-Saíz. (2020). A Conceptual Framework to Manage Resilience and Increase Sustainability in the Supply Chain. *Sustainability*, 12(16), 6300. <https://doi.org/10.3390/su12166300>
- Singh, B., & Kant, R. (2021). Artificial Intelligence and the Digital Supply Chain: A Review and Future Research Directions. *International Journal of Operations & Production Management*, 41(1), 201-227.
- Chang, A., El-Rayes, N., & Shi, J. (2022). Blockchain technology for supply chain management: A comprehensive review. *FinTech*, 1(2), 191-205 <https://doi.org/10.3390/fintech1020015>