

Incidencia de la gestión de proveedores, en el rendimiento de las mipyme (Florencia, Caquetá)

*Octavio Hernández Castorena¹
Claritza Marlés Betancourt²
Lucelly Correa Cruz³
Parcival Peña Torres⁴*

Resumen

El presente estudio se desarrolló con la finalidad de indagar sobre la incidencia que tienen los aspectos de la gestión de proveedores en relación con el rendimiento empresarial de las mipymes del municipio de Florencia, Caquetá, en Colombia. Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo y transversal, con alcance corre-

-
- 1 Universidad Autónoma de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, <octavio.hernandez@edu.uaa.mx>.
 - 2 Universidad de la Amazonia, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Programa Administración de Empresas, <c.marles@udla.edu.co>, 3133472785.
 - 3 Universidad de la Amazonia, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Programa Administración de Empresas, <l.correa@udla.edu.co>, 3133472785
 - 4 Universidad de la Amazonia, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Programa Administración de Empresas, <pa.pena@udla.edu.co>, 3125923175.

lacional para potenciar el análisis de las variables relacionadas con la colaboración y acuerdos con proveedores para mejorar el desempeño en las empresas; por ende, se aplicó una encuesta con escala Likert en la cual participaron 200 empresarios del sector de servicios y comercialización. Según los hallazgos, se encontró que existe una alta sinergia entre los aspectos abordados y que se requiere asumir estrategias para garantizar las entregas en las fechas y tiempos previstos para mejorar el cumplimiento en la cantidad de entrega con la finalidad de ofertar productos de alta calidad y satisfacer las necesidades del cliente. Adicionalmente, se destaca que el mejoramiento en el rendimiento empresarial depende de la proyección de estrategias cimentadas en la efectividad operacional.

Introducción

En el presente estudio, se indaga la incidencia de los procesos de gestión de proveedores en relación con el rendimiento empresarial para las mipymes de Florencia, Caquetá, Colombia. El *rendimiento empresarial* está relacionado con la competitividad y atractividad en el mercado; los indicadores relevantes son la planeación estratégica, los sistemas de información gerencial, las auditorías internas, los aspectos financieros, presupuestales, costos e indicadores en calidad del producto y la eficiencia (Pelekais y Carvajalino, 2020). La *gestión de proveedores* es un proceso vital dentro de una organización empresarial que permite asegurar el acceso a productos de excelente calidad con precios competitivos, calidad, frecuencia y cumplimiento en plazos de entrega para obtener rentabilidad, productividad y eficiencia. En las conclusiones se identificó que es necesario seleccionar los actores que participen en el proceso de suministro, mediante un análisis sistemático de colaboradores potenciales para asumir retos relacionados con procesos de planeación estratégica e innovación, con la finalidad de interactuar y compartir información en tiempo real, en pro de mejorar entregas, mediante la adaptación al cambio, la satisfacción de necesidades para optimizar rentabilidad y mejorar el posicionamiento en el mercado.

Fundamentación teórica

La abreviatura mipymes hace referencia a las pequeñas, medianas y microempresas, en América Latina no existe un criterio de clasificación estandarizado; no obstante, se realiza teniendo en cuenta variables como el número de empleados, ventas y activos totales (González y Becerra, 2021). La pequeña empresa en Colombia oscila entre once y cincuenta empleados y activos de 501 a 5001 salarios mínimos-mensuales legales vigentes (smmlv); mediana empresa, entre cincuenta y uno y doscientos empleados y activos entre 5 001 y 15 000 smmlv; microempresa, no superior a 10 empleados y activos por un valor inferior a 501 smmlv (Congreso de Colombia, 2000). Las mipymes en países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) proveen más de 70 % cargos de trabajo (Villalobos, 2019). Estas cifras también se muestran en Colombia, donde las mipymes representan el 90 % de los activos productivos del país, lo cual, evidencia los esfuerzos del Estado para dar una estructura con reconocimiento jurídico a las mipymes, que incluyen metas como el rendimiento empresarial sustentable en el mercado, adaptación a los cambios en la economía y los valores socioculturales.

Aspectos claves en la gestión de proveedores

Un proveedor es aquella persona u organización que suministra un producto que responde a las necesidades de otra organización para un fin específico (Saenz, 2008), cumpliendo con las especificaciones técnicas, cantidades y plazos de entrega. Según Vallejo (2023), existen dos tipologías de proveedores: los encargados de aprovisionar bienes o artículos tangibles y, por otro lado, los que proporcionan servicios o intangibles claves para desarrollar una actividad empresarial con total satisfacción.

La gestión de proveedores es un proceso que permite la selección adecuada, la negociación de precios y servicios de la mejor calidad; constituye una herramienta competitiva en la administración de las organizaciones, debido a que permite tomar decisiones para seleccionar los mejores precios e insumos que repercuten en el producto final de la empresa (García *et al.*, 2021; Dueñas-Noguera, 2017; Acevedo *et al.*, 2019), al considerar que de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas (Farfán, 2014).

La gestión de proveedores inicia con la identificación de las necesidades de aprovisionamiento, definición de los criterios, seguimiento y control a los proveedores (Rogerson *et al.*, 2014). Para esto se deben evaluar aspectos como la experiencia del proveedor y su desempeño con los competidores, la viabilidad financiera, la calidad, el precio, las condiciones de entrega, la capacidad de responder ante situaciones problemáticas, consultas y solicitudes especiales que realice la empresa, el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios (Riquelme, 2017).

Es importante mencionar, además, que existen múltiples ventajas al realizar una adecuada gestión con los abastecedores de materias primas, instrumentos, maquinarias e información, como las planteadas por Hernández *et al* (2017): mejor calidad por el conocimiento anticipado de las características de las materias primas; menos intermediarios, lo que genera un mejoramiento en la efectividad económica de los acuerdos de compra; la optimización de los suministros al definir contratos de insumos; la información de inventarios actualizada para establecer la demanda de suministro de forma anticipada según las ventas; el sistema de producción; y la creación de relaciones públicas por medio de alianzas y acuerdos (Burgos *et al.*, 2018).

Los procesos de selección y evaluación de proveedores garantizan contar con insumos de calidad de acuerdo con los requerimientos de la empresa (Álvarez-Aranda *et al.*, 2023; Granillo y González, 2021) y exige definir criterios de selección y evaluación del desempeño como los propuestos por Galo *et al.* (2018): análisis de los plazos de entregas que verifica la disponibilidad del producto en el momento acordado, cumplimiento de especificaciones técnicas para comprobar los estándares exigidos, la calidad del servicio prestado y la demostración de que lo suministrado es confiable en forma recurrente.

Igualmente, Ávila, *et al.* (2021) consideran que la evaluación de los proveedores debe ser un proceso continuo, que incluya una valoración inicial en la selección de proveedores con análisis periódicos para garantizar el buen desempeño y el cumplimiento de los requisitos definidos en los contratos, así como los procesos de mejoras de acuerdo con las expectativas de la organización.

Por otro lado, el rendimiento empresarial está determinado por diferentes factores, los cuales deben estar en consonancia con las metas y procesos de las empresas, con el fin de mejorar su desempeño. Acorde con Martínez *et al.* (2021), el rendimiento se basa en la naturaleza de la capacidad de la empresa para resolver problemas ambientales e incluye el compromiso de los emplea-

dos, la visibilidad para entregar los resultados en la gestión y procesos de producción (Vargas y Gómez, 2021).

El rendimiento empresarial es prioridad en la gestión de las empresas y criterio relevante para ser competitivas en el sector, que, si no se planifica con anticipación el proceso de seguimiento y no se brindan los recursos para ello, será difícil que todos los participantes logren las metas. Es importante mencionar diferentes técnicas o sistemas de gestión utilizados en las mipymes de los países industrializados, por ejemplo, en Japón se implementan Metodología 5S (Hemmant, 2008), Cuadro de Mando Integral (Kaplan y Norton, 2002), Gestión de Calidad Total (TQM) (Karuppusami y Gandinathan, 2006), Mantenimiento General (Nakajima, 1989), Justo a Tiempo (JIT) y Operación Efectiva (Inman *et al.*, 2011).

Doran y Ryan (2014) sostienen que el desempeño del negocio se ve como el resultado de crear el valor de una empresa que muestra una posición sólida y se relaciona con la eficacia de las operaciones comerciales; medida por la capacidad de la empresa para implementar controles efectivos e indicar el éxito o el fracaso de la organización (Taneo *et al.*, 2022; Demuner-Flores *et al.*, 2022). Por lo tanto, la capacidad es una medida de desempeño que se define por el crecimiento de las utilidades, la expansión del mercado y/o el aumento del número de empleados (Deutscher *et al.*, 2016; PricewaterhouseCoopers, 2017). No obstante, De Carvalho *et al.* (2016) y Slater y Narver (1994) creen que el desempeño se mide por métricas financieras como el ROI, el ROA, el crecimiento de las ventas y el éxito en el desarrollo de nuevos productos y/o servicios.

Metodología

Se indaga sobre la incidencia que tiene la gestión de proveedores en el rendimiento empresarial como aspectos esenciales en el fortalecimiento de las mipymes de servicio y comercialización del municipio de Florencia, en el departamento del Caquetá, Colombia. Se realizó un estudio cuantitativo de carácter descriptivo, transversal y analítico, por medio de un muestreo aleatorio estratificado con una muestra de 200 unidades, acorde con la información retomada de la base de datos otorgada por la Cámara de Comercio y se implementó un modelo teórico inherente con los constructos: gestión de proveedores y rendimiento empresarial. En la fiabilidad del instrumento de evaluación, el factor

de gestión con proveedores obtuvo el valor de 0.978 y el factor de rendimiento empresarial tuvo el valor de 0.949.

A continuación, se presentan los análisis descriptivos de la media de cada uno de los aspectos indagados en los constructos o factores abordados en esta investigación. Acorde con la tabla 1, se identificó que, según la apreciación de gerentes y dueños de este tipo de empresas de servicio, el éxito de tener una buena gestión con proveedores está relacionado principalmente con el cumplimiento en las entregas de los productos; es decir, las entregas en tiempo y la capacidad de cumplir con las fechas de vencimiento.

Tabla 1. Factor de gestión con proveedores.

<i>Código</i>	<i>Indicador</i>	<i>Media</i>
GP1	Capacidad para cumplir con las fechas de vencimiento	4,36
GP2	La eficiencia en las entregas	4,34
GP3	Capacidad en el justo a tiempo	4,38
GP4	El nivel de servicio proporcionado	4,32
GP5	Cumplimiento en la cantidad de entrega	4,38
GP6	El uso de método para elección de proveedores	4,29
GP7	La compatibilidad geográfica / proximidad	4,13
GP8	Los esfuerzos en la promoción de los principios de justo a tiempo	4,30
GP9	La voluntad de aumentar las frecuencias de entrega	4,30
GP10	Tiempo respuesta rápida en situaciones de emergencia o peticiones especiales	4,32
GP11	Flexibilidad para responder a los cambios inesperados de la demanda	4,31
GP12	Cercanía del proveedor con el cliente	4,14
GP13	Ayudar a los proveedores para mejorar sus capacidades de justo a tiempo	4,29
GP14	La entrega a tiempo de las compras directamente a los puntos solicitados	4,31

Fuente: Elaboración propia.

Según lo planteado en la tabla 2, los gerentes o dueños de empresas de comercialización y de servicios perciben que las organizaciones priorizan principalmente lo concerniente con la calidad de los productos o servicios en

coherencia con la satisfacción de los clientes; lo que implica que consideran necesario verificar la eficiencia de los procesos operativos internos.

Tabla 2. Factor de rendimiento empresarial.

Código	Indicador	Media
RE1	Calidad del producto / servicio.	4,37
RE2	Eficiencia en los procesos operativos internos.	4,27
RE3	Organización de las tareas del personal.	4,20
RE4	Satisfacción de los clientes.	4,32
RE5	Rapidez de adaptación a las necesidades de los mercados.	4,22
RE6	Imagen de la empresa y de sus productos/servicios.	4,26
RE7	Incremento de la cuota de mercado.	4,07
RE8	Incremento de la rentabilidad.	4,04
RE9	Incremento de la productividad.	4,05
RE10	Motivación/satisfacción de los trabajadores	4,10
RE11	Reducción de la rotación laboral	3,98
RE12	Reducción del ausentismo laboral.	3,97

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

El instrumento de medición utilizado se respalda con los resultados obtenidos al aplicar el valor alfa de Cronbach, en las dimensiones de gestión con proveedores: 0.978 y rendimiento empresarial: 0.949, lo cual, es viable si el resultado es igual o mayor a 0.7 (Frías, 2014; Hair *et al.*, 2019). En lo concerniente con los resultados de correlación bajo la técnica de Pearson, cada indicador del factor rendimiento empresarial tiene una relación significativa y de alta incidencia con el factor de gestión con proveedores (véase la tabla 3). Los datos estadísticos permiten inferir que el modelo abordado en esta investigación no presenta problemas de multicolinealidad.

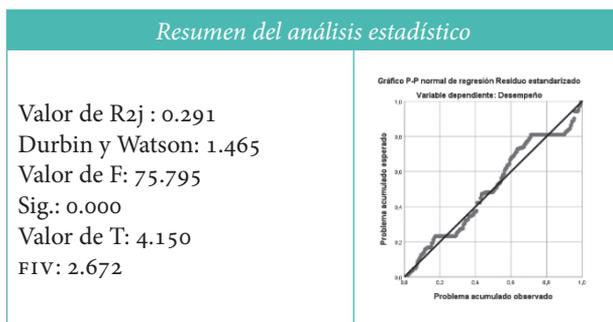
Tabla 3. Análisis de correlación.

<i>Indicadores del Factor Gestión con Proveedores</i>		<i>Desempeño</i>
Capacidad para cumplir con las fechas de vencimiento	Correlación de Pearson	.425**
	Sig. (bilateral)	.000
La eficiencia en las entregas	Correlación de Pearson	.486**
	Sig. (bilateral)	.000
Capacidad en el justo a tiempo	Correlación de Pearson	.473**
	Sig. (bilateral)	.000
El nivel de servicio proporcionado	Correlación de Pearson	.484**
	Sig. (bilateral)	.000
Cumplimiento en la cantidad de entrega	Correlación de Pearson	.474**
	Sig. (bilateral)	.000
El uso de método para elección de proveedores	Correlación de Pearson	.516**
	Sig. (bilateral)	.000
La compatibilidad geográfica / proximidad	Correlación de Pearson	.413**
	Sig. (bilateral)	.000
Los esfuerzos en los principios de justo a tiempo	Correlación de Pearson	.497**
	Sig. (bilateral)	.000
La voluntad de aumentar las frecuencias de entrega	Correlación de Pearson	.511**
	Sig. (bilateral)	.000
Tiempo de respuesta rápida para situaciones especiales	Correlación de Pearson	.491**
	Sig. (bilateral)	.000
Flexibilidad para responder a los cambios de la demanda	Correlación de Pearson	.477**
	Sig. (bilateral)	.000
Cercanía del proveedor con el cliente	Correlación de Pearson	.389**
	Sig. (bilateral)	.000
Ayudar a los proveedores en capacidad de justo a tiempo	Correlación de Pearson	.475**
	Sig. (bilateral)	.000
La entrega a tiempo de las compras directamente a los puntos solicitados	Correlación de Pearson	.443**
	Sig. (bilateral)	.000

Fuente: Elaboración propia.

Se encontró una correlación significativa y se destaca la importancia de la implementación de métodos actuales en relación con la selección del proveedor, acorde con el transporte, seguimiento y frecuencias de entrega, así como espacialmente las dinámicas de entregas justo a tiempo.

Tabla 4. Regresión lineal.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al análisis de regresión lineal, la tabla 4 muestra los resultados derivados de la interacción estadística de los elementos del factor de gestión con proveedores con el factor de rendimiento empresarial, generando con ello la siguiente ecuación de regresión:

$$\text{Rendimiento} = 2.317 + 0.220 \text{ El uso del método de elección de proveedores} + 0.208 \text{ La voluntad de aumentar las frecuencias de entrega} + 0.053 \text{ error.}$$

El factor de gestión de proveedores, integrado por 14 indicadores, ciertamente contiene dos que se relacionan fuertemente con el rendimiento de la empresa, como se observa en la ecuación de regresión. Sin embargo, es importante destacar que el resto de los indicadores, como se aprecia en la correlación, tienen una relación e incidencia menor. Por lo tanto, según lo encontrado, existe una relación de colaboración sustancial entre la gestión de proveedores y el rendimiento empresarial, lo cual, implica que sea necesario tener una interacción dinámica y constante con los proveedores para que las empresas puedan ser reconocidas en el mercado por su confiabilidad, calidad y tiempos de entrega.

Discusión

En la revisión de trabajos de investigación se identificó que los factores de la gestión de proveedores presentan fallas significativas que afectan gestión, el volumen de ventas y cuestiones disciplinarias (Anzola, 2010; Acero y Alarcón, 2021). En este sentido, Fisher (2017) sostiene que este tipo de gerentes adolece del uso de tecnologías y manejo de personal mediante trabajo en equipo. En lo concerniente con el rendimiento empresarial, se encontró que no es recomendable omitir el fundamento conceptual de eficiencia operativa en la empresa, dado que este puede ayudar como diferenciador en el mercado nacional, convirtiéndose en una ventaja competitiva.

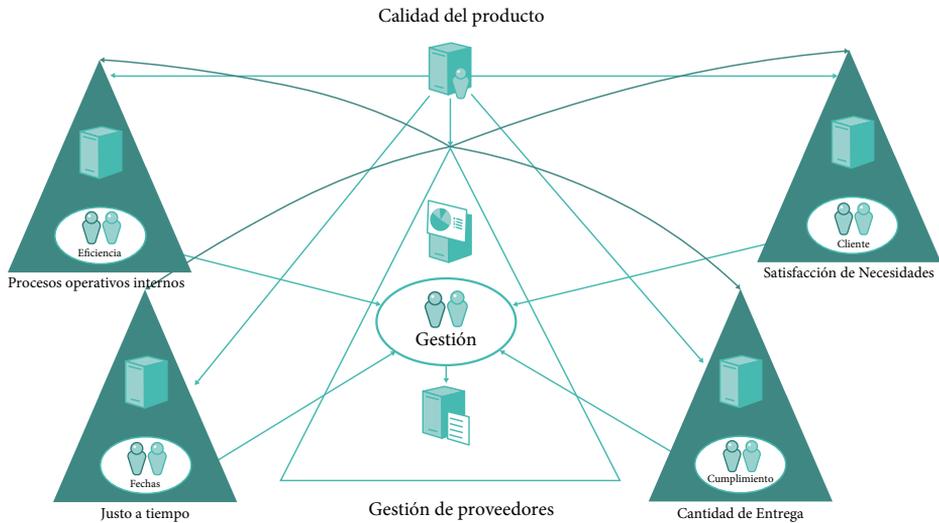
En tal sentido, la eficacia operacional se enfoca en la implementación de estrategias orientadas a mejorar el rendimiento empresarial en busca de beneficios comunes que propendan por el desarrollo de los ámbitos social, ambiental y económico (García, 2016). Además, es evidente la preocupación por los criterios de desempeño ambiental por las exigencias normativas debido a que las actividades de transporte y logística son el segundo mayor contribuyente a las emisiones de gases (Evangelista *et al.*, 2018).

Lo expuesto es una motivación para continuar profundizando la investigación con preguntas acerca del conocimiento, percepción y experiencias de gerentes y dueños de mipymes de servicios y comerciales que requieren analizar aspectos como la competencia, la planificación estratégica y la adaptación de sus productos a nuevos mercados en expansión y el cumplimiento de estándares internacionales con exigencias técnicas para la comercialización.

Conclusiones

Después de la pandemia vivida en el mundo, las mipymes en Colombia enfrentan exigentes hábitos de consumo y requieren asumir nuevos retos que inciden en las interacciones inherentes al rendimiento empresarial, tanto administrativo como financiero. Entre los aspectos relevantes se destacan la planeación estratégica, que debe vislumbrar el futuro y sus acciones; los sistemas de información gerencial, como herramienta esencial para lograr los rendimientos e integrar los diferentes recursos y capacidades de la organización.

Figura 1. Incidencia de la gestión de proveedores en el rendimiento empresarial.



Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, es importante que los gerentes y dueños de las mipymes de servicios y comerciales sean conscientes de la nueva realidad y requerimientos de habilidades y estrategias que les permitan ser más atractivos a los mercados en los que se ven obligados a operar. El presente estudio está enfocado en el análisis de la gestión de los proveedores y del rendimiento empresarial, donde hay varios puntos que la gerencia de operaciones debe coordinar internamente, como se puede apreciar en la figura 1.

Desde la gestión de proveedores se requiere focalizar esfuerzos hacia la eficacia operacional y de manera específica en la capacidad para cumplir con las fechas de vencimiento, la capacidad de justo a tiempo y el cumplimiento en la cantidad de entrega con sinergia en rendimiento empresarial, desde procesos de gestión alineados con la calidad del producto, la eficiencia en los procesos operativos internos y la satisfacción de los clientes.

Referencias

- Acero, J. P., & Alarcón, D. E. (2021). Gestión de proveedores: un enfoque hacia la creación de valor en la cadena de abastecimiento (Master's thesis, Maestría en Gerencia de la Cadena de Abastecimiento-Virtual). <<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11041>>.
- Acevedo, U. A. J., Sablón, C. N., Acevedo, S. J. A., Gómez, A. M. I., & López, J. T. (2019). Formación logística en Cuba: desafíos y perspectivas. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 172-182. <<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>>.
- Álvarez-Aranda, Monserrat, Martínez-Urbina, Luis Daniel, Aparicio-Urbano, José, & Cruz-Romero, Marlenne. (2023). Método de pronóstico y multicriterio para analizar la demanda y selección de proveedores en una PYME. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 24(2). <<https://doi.org/10.22201/ii.25940732e.2023.24.2.009>>.
- Avila, V. T., Cannavacciuolo, R. M. G., Hernández, H. M., & Zaragoza, L. L. (2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 6(1), 54-63. <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273825>>.
- Araiza, Z., De la Garza, E., & Ramírez, M. (2014). El aprendizaje organizacional y su relación con el desempeño operativo percibido: caso de grandes empresas manufactureras de la Región Centro del estado de Coahuila. In *Memorias en XIX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas* (pp. 2-22).
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Burgos, A., Rojas, R. I., & Ocampo, L. E. (2018). Establishment of a Reliable International Supplier Management System as a Strategy to Accelerate the Internationalization of Mexican MSMEs). *Revista Global de Negocios*, 6(5), 57-72. <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3242302>.
- Congreso de Colombia (2000). Ley 590. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. Junio 10. <<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>>.
- De Carvalho, O.A., Ribeiro, I., Cirani, B.S.C. & Cintra, R.F. (2016). Organizational resilience: a comparative study between innovative and non-innovati-

- ve companies based on the financial performance analysis. *International Journal Innovation*, 4(1), 58–69. DOI: <10.5585/iji.v4i1.73>.
- Demuner-Flores, M. D. R., Saavedra-García, M. L., & Cortes Castillo, M. D. R. (2022). Rendimiento empresarial, resiliencia e innovación en PYMES. *Investigación administrativa*, 51(130). <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782022000200001&script=sci_arttext>.
- Deutscher, F., Zapkaub, B.F., Schwens, C., Baum, M. & Kabst, R. (2016). Strategic orientations and performance: A configurational perspective. *Journal of Business Research*, 69(2), 849–861. <doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.07.005>.
- Doran, J. & Ryan, G. (2014). Firms'skills as drivers of radical and incremental innovation. *Economics Letters*, 125(1), 107–109. <doi.org/10.1016/j.econlet.2014.08.011>.
- Dueñas Noguerras, J. (2017). *Gestión de proveedores MF1004_3*. Antequera: IC.
- Evangelista, P., Santoro, L. and Thomas, A. (2018). Environmental Sustainability in Third-Party Logistics Service Providers: A Systematic Literature Review from 2000–2016. *Sustainability*, 10(5), 1627-1640. <<https://doi.org/10.3390/su10051627>>.
- Farfán, R. (2014). La gestión de relación con los proveedores en la cadena de abastecimiento. *Sinergia e Innovación*, 2(2), 118-122. <<https://doi.org/10.19083/sinergia.2014.216>>.
- Fischer, V L., Espejo, C. J. (2017) Fundamentos de mercadotecnia. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Galo, N. R., et al. (2018). Selección de proveedor de servicios logísticos: alineación entre criterios e indicadores. *Innovar*, 28(69), 55-70. <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6527896>>.
- Galo, N. R., et al. (2018). Selección de proveedor de servicios logísticos: alineación entre criterios e indicadores. *Innovar*, 28(69), 55-70. <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6527896>>.
- García, A. (2016). El desarrollo sostenible en empresas colombianas: un estudio con base en la promoción y protección de los derechos humanos. Comunicación, *Cultura y Política*, 6(1), 7–44. <<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/revistai/article/view/1334>>.
- García-Villanueva, M. A., Hernández-Castorena, O., y Colín-Salgado, M. (2021). La relación con proveedores como una ventaja competitiva de la mipyme de Chilapa de Álvarez. Mayorga Salamanca, Paola Irene *et al. La*

- responsabilidad social y la investigación como pilar en la competitividad*, Guadalajara: Universidad de Guadalajara. <<https://lc.cx/pYt3U2>>.
- González, R. R. y Becerra, L. (2021). PYMES en América Latina: clasificación, productividad laboral, retos y perspectivas. *CIID Journal*, 2(1), 1-39. <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528337>>.
- Granillo, R., & González, I. J. (2021). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática. *Management Letters / Cuadernos de Gestión* 21(2). 7-18. <<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/51999/191141rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., y Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hemmant, R. (2008). The 5Ss to keeping Lean on course: without a robust 5S discipline, a Lean system is rendered ineffective. <<https://lc.cx/li6gis>>.
- Hernández, C. O., Correa, C. L., & Jiménez, F. J. (2017). Gestión de proveedores, herramienta para la competitividad en la PYMES del municipio de Florencia-Caqueta: Colombia. *Red internacional de investigadores en competitividad*, 11, 72-85. <<https://bit.ly/2bwwoxb>>.
- Inman, R., Sale, R., Green, K. & Whitten, D. (2011). Agile manufacturing: Relation to JIT, operational performance and firm performance. *Journal of Operations Management*, 29(4), 343-355. <<https://doi.org/10.1016/j.jom.2010.06.001>>.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2002). Cuadro de mando integral, The Balanced Scorecard. Barcelona: Gestión 2000. <<https://administracionpersonal3 sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/23/2020/06/balance-scorecard-cap-1-y-2-norton-y-kaplan.pdf>>.
- Karuppasami, G. & Gandhinathan, R. (2006). Pareto analysis of critical success factors of total quality management: A literature review and analysis. *The TQM magazine*, 18(4), 372-385. <<https://lc.cx/tb8ci3>>.
- Martínez, M. D. R. B., Lázaro, J. R. y Espinoza, I. M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(28). 21-40. <<https://recai.uaemex.mx/article/view/15678>>.
- Nakajima, S. (1989). TPM development Program: Implementing Total Productive Maintenance. United States of America.
- Pelekais, E. A., & Carvajalino, D. V. O. (2020). Rendimiento empresarial sostenible para las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Revista*

- Internacional de Cooperación y Desarrollo*, 7(2), 104-118. <<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/view/4955>>.
- PricewaterhouseCoopers. (11 de marzo de 2017). COSO ERM Framework. <<http://www.pwc.com/mx/es/riesgos/coso-erm-framework.html>>.
- Rogerson, S., Andersson, D y Johansson, M. (2014). Influence of context on the purchasing process for freight transport services. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 45(4), 313- 332. ><https://doi.org/10.1080/13675567.2013.843655>>.
- Riquelme, M. (23 de febrero 2017) Definición de la gestión de proveedores. <<https://bit.ly/3f2NmuR>>.
- Sáez, M. I. (2008). *Metodologías y arquitectura de apoyo para la asistencia decisional en procesos estratégicos de gestión logística*. (Tesis de grado. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Cuba). <<https://lc.cx/yiuhkb>>.
- Slater, S. & Narver, J. (1994). Market orientation, customer value, and superior performance. *Business Horizons*, 37(2), 22-28. <[doi.org/10.1016/0007-6813\(94\)90029-9](https://doi.org/10.1016/0007-6813(94)90029-9)>.
- Taneo, S. Y. M., Noya, S., Melani, M. & Setiyati, E. A. (2022). Role of Local Government in Improving Resilience and Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(3), 245–256. <<https://lc.cx/jBss3I>>.
- Vallejo, P. (2003). *Competencia y Estrategia Empresarial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Vargas-Salgado, M. M. y Gómez-Bull, K. G. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. *Revista EAN*, 90, 11-26. <<https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2850>>.
- Villalobos, C. (2019). La importancia de las PYMES en Colombia. Blog de marketing. <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-laspymes-en-colombia>
- Zou, X., Wang, F. & Chang, Y. (2019). Assessment of operating performance using cross-domain feature transfer learning. *Control Engineering Practice*, 89, 143-153. <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0967066118303307>>.

