



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“CADENA DE SUMINISTRO DE LOS COMEDORES DE LA ZONA CÉNTRICA DE
LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2023”**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

José Javier Cojitambo Tigrero

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**CADENA DE SUMINISTRO DE LOS COMEDORES DE LA ZONA CÉNTRICA DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2023**”, elaborado por el Sr. **JOSÉ JAVIER COJITAMBO TIGRERO**, egresado de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

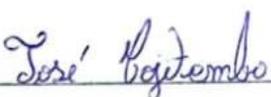
Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“CADENA DE SUMINISTRO DE LOS COMEDORES DE LA ZONA CÉNTRICA DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINA, AÑO 2023”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencia Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **JOSÉ JAVIER COJITAMBO TIGRERO** con cédula de identidad número **0928165158** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Cojitambo Tigreiro José Javier

C.C. N.: 0928165158

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios quien ha sido fuente de fortaleza y sabiduría para no desistir en este proceso. También agradezco de manera incondicional a mis padres quienes me inspiran todos los días para alcanzar mis metas y asumir los más fuertes desafíos y a mi hermana quien ha sido mi referente más cercano de superación y entrega en la vida universitaria y profesional.

También ofrezco mi agradecimiento a los locales de comida que amablemente cooperaron con mi trabajo de investigación, a las personas que fueron entrevistadas que dedicaron su tiempo a fin de contribuir con el trabajo y a los clientes que también permitieron ejecutar las encuestas.

De igual forma, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a los docentes que han formado parte de mi carrera universitaria, en especial al docente tutor ing. Divar Castro y la docente de la asignatura de UIC por la guía, orientación y conocimientos.

Finalmente quiero agradecer a mis compañeros quienes han estado durante todo el proceso universitario, por el apoyo y su tiempo. y de manera especial a Javier por su amistad, ayuda y trabajo en el transcurso de la vida universitaria.

Cojitambo Tigrero José Javier

Dedicatoria

Dedicado a mi familia, mis padres, Javier de los Santos Cojitambo Balón y Reyna Celeste Tigrero González quienes se han esforzado todos los días para darme una educación de calidad, por su amor y por darme la motivación de seguir alcanzando mis objetivos. A mi hermana María Isabel por ser fuente de inspiración y también a mi querida mascota Oddy Romeo por ser mi gran compañía.

Quiero dedicar este trabajo también a mis abuelitos, tíos, primos y amigos por su confianza y sentir siempre su apoyo en cada paso que doy.

Cojitambo Tigrero José Javier

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc**Director de la Carrera
Administración de Empresas**

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.**Profesor Especialista**

Ing. Divar Castro Loor, MSc.**Profesor Tutor**

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.**Profesor Guía de la UIC**

Lic. Julissa González González**Secretaria de la Carrera
Administración de empresas**

Índice de Contenidos

Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	24
Marco referencial	24
Revisión de la literatura	24
Desarrollo de teorías y conceptos	26
Cadena de suministro.....	26
Fundamento legal	36
Capítulo II	39
Metodología	39
Diseño de la investigación	39
Métodos de investigación	40
Población y muestra	41
Procesamiento de los datos	44
Capítulo III	47
Resultados y discusión	47
Análisis de datos	47
Análisis de la Observación	47
Análisis de la Entrevista	50
Análisis de la encuesta.....	54
Discusión	71
<i>Propuesta</i>	73
.....	74
Conclusiones	78
Recomendaciones	79

REFERENCIAS	80
Apéndices	85

Índice de Tablas

Tabla 1 Locales de comida del centro de la parroquia Santa Rosa	41
Tabla 2 Población de la parroquia Santa Rosa	42
Tabla 3 Muestra.....	43
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	46
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad.....	46
Tabla 6 Edad.....	54
Tabla 7 Género	55
Tabla 8 Inventario de materia prima	56
Tabla 9 Satisfacción de la demanda	57
Tabla 10 Gestión del stock	58
Tabla 11 Costo de almacenamiento.....	59
Tabla 12 Interrupción de la cadena de suministro.....	60
Tabla 13 Resiliencia de la cadena de suministro.....	61
Tabla 14 Uso de la tecnología en la cadena de suministro.....	62
Tabla 15 Sustentabilidad de la cadena de suministro.....	63
Tabla 16 Fidelización de clientes	64
Tabla 17 Tendencia de consumo	65
Tabla 18 Opiniones de clientes	66
Tabla 19 Adopción de nuevas ofertas o productos.....	67
Tabla 20 Capacidad de producción	68
Tabla 21 Eficiencia en el servicio	69
Tabla 22 Satisfacción de los clientes internos.....	70
Tabla 23 Análisis FODA.....	73
Tabla 24 Análisis FOFADODA	74
Tabla 25 Costo del curso	76

Índice de figuras

Figura 1 Edad.....	54
Figura 2 Género	55
Figura 3 Inventario de materia prima	56
Figura 4 Satisfacción de la demanda	57
Figura 5 Gestión del stock	58
Figura 6 Costo de almacenamiento.....	59
Figura 7 Interrupción de la cadena de suministro.....	60
Figura 8 Resiliencia de la cadena de suministro.....	61
Figura 9 Uso de la tecnología en la cadena de suministro.....	62
Figura 10 Sustentabilidad de la cadena de suministro	63
Figura 11 Fidelización de clientes	64
Figura 12 Tendencia de consumo	65
Figura 13 Opiniones de clientes.....	66
Figura 14 Adopción de nuevas ofertas o productos.....	67
Figura 15 Capacidad de producción	68
Figura 16 Eficiencia en el servicio	69
Figura 17 Satisfacción de los clientes internos	70

Índice de apéndices

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	85
Apéndice 2 Árbol de problemas.....	87
Apéndice 3 Ficha de observación.....	88
Apéndice 4 Guía de entrevista	90
Apéndice 5 Encuesta realizada a clientes.....	91
Apéndice 6 Solicitud aprobación del tema.....	95
Apéndice 7 Ficha del informe de opinión de expertos - Ficha de Observación.....	96
Apéndice 8 Ficha del informe de opinión de expertos - Cuestionario (encuesta).....	97
Apéndice 9 Ficha del informe de opinión de expertos - Guía de entrevista	98
Apéndice 10 Certificado de validación de los instrumentos de trabajo de investigación	99
Apéndice 11 Certificado antiplagio.....	100
Apéndice 12 Cronograma de UIC 2024-1.....	101
Apéndice 13 Evidencia de entrevista	103
Apéndice 14 Evidencia de entrevista	103
Apéndice 15 Evidencia de entrevista	104
Apéndice 16 Evidencia de entrevista	104
Apéndice 17 Evidencia de encuestas	105
Apéndice 18 Evidencia de tutorías.....	106



**Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa,
cantón Salinas, año 2023**

AUTOR:

Cojitambo Tigrero José Javier

TUTOR:

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Resumen

La cadena de suministro es la base para que toda organización pueda funcionar de manera óptima, eficiente y eficaz, sin embargo, en el sector gastronómico como en los locales de comida de la Parroquia Santa Rosa se observan ciertas ineficiencias, por lo tanto, se plantea el objetivo general de determinar de qué manera contribuye la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa. En la presente investigación se utilizó una metodología con enfoque mixto, con alcance descriptivo, mediante la lógica deductiva e inductiva, y para la recolección de datos de implementaron instrumentos tales como la observación realizada a cada uno de los locales seleccionados, entrevistas a los representantes de estos negocios y encuestas a los clientes escogidos mediante una muestra probabilística y muestreo intencional por conveniencia. Entre los principales resultados se obtuvo que existe ineficiencia en la planificación lo que ocasiona inestabilidad en todos los procesos, tanto en abastecimiento, almacenaje, producción y entrega, por lo cual se concluye en la importancia de aplicar estrategias que permitan la mejora de la gestión de la cadena de suministro y el fortalecimiento de cada proceso dentro de la estructura funcional que mejoren la comunicación, control, servicio e incentivo al crecimiento de los negocios.

Palabras Claves: *Cadena de suministro, comedores, mejora, gestión.*



**Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa,
cantón Salinas, año 2023**

AUTOR:

Cojitambo Tigrero José Javier

TUTOR:

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Abstract

The supply chain is the foundation for any organization to function optimally, efficiently, and effectively. However, in the gastronomic sector, such as the food establishments in the Santa Rosa Parish, certain inefficiencies are observed. Therefore, the general objective is to determine how the supply chain contributes to the dining establishments in the central area of the Santa Rosa Parish. This research utilized a mixed-method approach with a descriptive scope, employing both deductive and inductive logic. For data collection, instruments such as observations of each selected establishment, interviews with business representatives, and surveys of customers chosen through probabilistic sampling and intentional convenience sampling were implemented. Among the main results, it was found that there is inefficiency in planning, which causes instability in all processes, including supply, storage, production, and delivery. Consequently, the importance of applying strategies to improve supply chain management and strengthen each process within the functional structure to enhance communication, control, service, and business growth incentives is concluded.

Keywords: *Supply chain, dinning establishments, improve, management.*

Introducción

La gestión eficiente de la cadena de suministro es esencial para que toda empresa pueda volverse competitiva, a nivel global la Organización Internacional de Normalización (2022) que en sus siglas en inglés significa “International Organization for Standardization, en su normativa número 28000 que se encuentra en la sección de riesgos y seguridad, enfatiza la seguridad de la cadena de suministro y la logística en la que deben incurrir las empresas para poder tener una cadena de suministro estable y con capacidad de responder ante situaciones de riesgo.

Pero si bien es cierto, la cadena de suministro tuvo una gran afectación debido a la pandemia, factor que nunca estuvo dentro de un plan de contingencia debido a su grado de complejidad, lo cual ocasionó una interrupción masiva del comercio internacional, generando incertidumbre en todos los aspectos del mercado, dando paso a nuevas formas de comercialización debido a la tecnología, lo que deja a la cadena de suministro muy inestable para afrontar esta situación.

En la actualidad la cadena de suministro ha adaptado la tecnología dentro de sus procesos, debido a que no puede haber una completa digitalización de la cadena de suministro, puesto que aún es necesario dentro de la logística la participación de las personas en la toma de decisiones de ciertos aspectos, como la compra de materia prima hasta en aspectos de su distribución y entrega.

Dentro de la cadena de suministro entra en juego la demanda de consumidores, puesto que ella tiene que prepararse para cualquier cambio en la demanda, este sistema, aunque muy difícil de predecir, es necesario para el correcto funcionamiento en cualquier organización, ya que puede afectar directamente a los costos de la empresa, tanto de manera positiva o negativa, por lo cual gestionar de manera adecuada esta información es de gran importancia para un administrador.

La parte política juega un rol fundamental dentro de la cadena de suministro, puesto que de esta depende si las empresas deciden comprar o no a empresas internacionales, debido a la cantidad de impuestos que estos estipulan, sin embargo, también depende del libre comercio que exista entre los países, debido a que primero se deben de tener en cuenta los acuerdos que estos tengan, para posteriormente empezar negociaciones con no una sino varias empresas, que cumplan con todos los requerimientos del caso.

En el Ecuador existen normas técnicas estipuladas por el INEN (2022) refiriéndose al Servicio Ecuatoriano de Normalización o Estandarización, en el cual se detallan un sinnúmero de reglamentos y normativas que sirven para evaluar cada uno de los productos en conformidad de salvaguardar la salud y seguridad del consumidor, el cuidado del medio ambiente e incentivar una cultura de calidad. La INEN adopta la norma ISO 28000 para regular la seguridad de la cadena de suministro.

Cada lineamiento dispuesto dentro de la INEN con respecto a la cadena de suministro ha sido incorporado como parte de las referencias para poder gestionar su logística desde un punto de vista de mejora continua y de la calidad. Pero esto no impide que ocurran un sinnúmero de problemáticas a lo largo de un proceso dentro del sistema de la cadena de suministro, puesto que cada nivel es independiente, es por eso que el contacto y la comunicación clara de cada parte involucrada es fundamental para que todo funcione de la forma más óptima posible.

Todas las empresas buscan mejorar su logística en la cadena de suministro, teniendo en cuenta que la logística tradicional de que existan áreas dentro de la organización encargadas de comprar o producir, y de vender y comercializar, serían un síntoma de ineficiencia y sería un alto impacto para el futuro de la misma. Es de aquella necesidad, que las empresas buscan nuevos horizontes para dar cumplimiento a sus estrategias de reducción de costos y de errores, es por tal motivo que buscan otras alternativas que minimicen estos costos.

La cadena de suministro representa un flujo de procesos conectados entre sí, que deben ser gestionados y encaminados para dar cumplimiento a los objetivos planificados en la organización. Es por eso que debe de anticiparse ante la demanda real que se perciba en el mercado. Y teniendo en cuenta este factor fundamental poder ejecutar cada uno de sus procesos pensando en los clientes y en cada uno de los partícipes de la cadena, debido a que cada empresa externa que se encuentre relacionado en cualquier proceso, ya sea abastecimiento o distribución, debe estar al nivel de los requerimientos de la organización. Además, es indispensable tener en cuenta que antes de tomar una decisión dentro de un proceso en específico, esta decisión puede afectar considerablemente a otro proceso dentro de la cadena, debido a que el actor principal del otro proceso también tendrá que tomar decisiones para satisfacer las exigencias del mercado.

El presente proyecto de investigación se centra en los comedores de la zona céntrica ubicados en la parroquia Santa Rosa, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, donde se

ubican un gran número de negocios pequeños dedicados al servicio de comidas y bebidas. Aunque estos negocios cuentan con un personal pequeño, deben de estar muy bien organizadas para que funcione correctamente y puedan sobrevivir en un mercado tan competitivo, siendo la cadena de suministro la base para llevar a estos negocios al cumplimiento de sus objetivos.

Si bien es cierto, la cadena de suministro debe de anticiparse a la demanda real de los consumidores y del producto que están ofertando, la logística de cada uno de los procesos que se llevan a cabo durante todo el sistema de la cadena de suministro debe estar estrictamente planificada, no solo para satisfacer la demanda actual del producto, también debe estar preparada para cualquier tipo de variabilidad, teniendo en cuenta cuando se incrementa y en qué momento disminuye, y las estrategias que debe de aplicar para regular cada uno de los procesos.

En un mercado tan competitivo, teniendo una ubicación geográfica en la que los negocios como restaurantes y comedores se encuentran muy cercanos, es clave para estas organizaciones evitar errores. Por tal motivo, es indispensable que cada parte involucrada en cada proceso pueda comunicarse con claridad para evitar costos innecesarios o procedimientos que favorezcan solo a una parte y termine afectando el resto de los procesos. Con una comunicación eficaz se espera incluso reducir costos innecesarios, producir de manera eficaz y mejorar el servicio actual sin tener que incurrir en situaciones que generen inestabilidad para la empresa, y que en un futuro la termine perjudicando considerablemente.

De esta manera, en este informe se presenta la parte introductoria en el que se establece el planteamiento, sistematización y formulación del problema, además de los objetivos y la justificación de investigar la cadena de suministro y la demanda de en la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, en el capítulo 1 se detalla toda la revisión de literatura, el desarrollo de teorías y conceptos, y los fundamentos legales para ejecutar el proyecto, en el capítulo 2 se describe la realización de encuestas y entrevistas a la muestra seleccionada y los resultados de la misma, y en el capítulo 3 se plantean los resultados y la discusión en conformidad a lo que se ha investigado a lo largo de todo el proceso del trabajo.

Como **planteamiento del problema**, la cadena de suministro, dentro del contexto global es todo un sistema conectado entre diferentes procesos y sus actores principales que los ejecutan, Banda et al. (2022) consideran que una cadena de suministro desde cualquier punto de vista debe ser gestionado, esta gestión implica una planificación, la organización de los

recursos y el debido direccionamiento y control de este sistema, en cada una de las etapas que ejecuta la cadena de suministro.

Si bien es cierto una de las principales problemáticas que se deben de tener en cuenta y que hace difícil esta gestión, es la incertidumbre de cuál sería la demanda actual del producto o servicio en el mercado. Según los autores Romero et al. (2016) existe un fenómeno denominado “efecto látigo” estudiado por Jay Forrester, el cual consiste en una alteración o variación en el aumento de la demanda real, la cual tiene efecto en toda la cadena de suministro, se basa en que a medida que la información avanza a través de los diferentes eslabones de cada proceso, ésta información se distorsiona ocasionando que las personas a cargo tomen decisiones que afecten al resto de la cadena de suministro.

Es por esta razón que hay que tener en cuenta que la demanda de consumidores en el sector gastronómico es un factor que se modifica a medida que la empresa logra su posicionamiento y depende también de factores externos como las tendencias de consumir ciertos productos o por días festivos, el manejo correcto de esta información que es retransmitida en cada uno de los procesos y por cada actor de estos procesos, es lo que hará que la empresa logre reducir costos, aumentar producción y obtener mayores beneficios. Es así que la demanda se mantendrá cambiante y la cadena tendrá que seguir adaptándose.

En relación a aquello y refiriéndose al sector gastronómico mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la Agricultura “FAO”, informa que en el año 2008 la inversión agrícola se incrementó conforme al aumento de la demanda de alimentos y de tal manera para el año 2050 se estima un aumento en la producción de alimentos para poder cumplir con la demanda que se ha proyectado. Esto indica que las cadenas de suministro que trabajan en el rubro de la gastronomía deben de reconocer cuáles serán los impactos de sus operaciones teniendo en cuenta el acceso limitado de los alimentos. (OCDE/FAO, 2017)

En Ecuador, para dar respuesta a la demanda de los negocios del sector gastronómico es necesario tener en cuenta aspectos importantes de la producción de materia prima en el país, de esta manera el “MAG” Ministerio de Agricultura y Ganadería menciona que tiene previsto y visionado que el año 2030 será muy prospero, competitivo, innovador, y que tendrá aspectos diferenciadores en cuanto a la calidad y sostenibilidad, para dar cumplimiento a la demanda tanto nacional e internacional. (MAG, 2021)

Sin embargo, es necesario que todos los negocios relacionados a este sector controlen su nivel de producción teniendo en cuenta a los demás eslabones de la cadena de suministro.

Pero ¿qué sucede cuando aumenta la demanda de ciertos productos?, el negocio se ve en la necesidad de tomar decisiones rápidas, que beneficien y mejoren sus ingresos. Y en muchas de las ocasiones estas decisiones afectan a más de una empresa, pues dentro de la cadena de suministro todas están conectadas, al aumentar un pedido hace que el productor invierta más dinero, que suele ser más de lo que se está solicitando.

De esta manera surge la problemática dentro de la cadena de suministro, pues al aumentar la producción en todos los eslabones, puede ocasionar que se sature de cierta manera cada proceso, en donde se va a ver interrumpida la cadena de suministro debido a que fabricantes, proveedores o distribuidores, se ven en la necesidad de aumentar su nivel de producción, al que no están acostumbrados, y que puede incluso aumentar costos que resulten innecesarios, ya que reciben información alterada de la demanda real en el mercado.

Sucede algo parecido cuando la demanda comienza a disminuir, los negocios pueden verse afectados al haber realizado pedidos en exceso de productos causando un exceso de inventario de materia prima, en donde estos productos pueden llegar a deteriorarse y por ende causar pérdidas, interrumpiendo una vez más la cadena de suministro al dejar de hacer pedidos y al tener menos clientes, y prescindir del servicio de fabricantes, proveedores o distribuidores. Esto ocasiona que los clientes comiencen a dejar de visitar estos locales debido a la mala imagen generada por la mala calidad en los productos que se han servido, y puede ser incluso muy negativo para la publicidad boca a boca dentro del sector en donde se encuentra ubicado el negocio.

Dentro del diagnóstico económico que detalla el GAD municipal del Cantón Salinas, el servicio de comidas entra dentro de las actividades de comercio en el sector gastronómico del cantón y representa cerca del 4.59% del total de 14.21% de la actividad de comercio, de la población económicamente activa según los datos que presenta el Instituto Nacional de Estadística y Censos en el año 2010. (GAD del cantón Salinas, 2014)

Con estos datos proporcionados por el INEC 2010 se puede constatar que existe una gran cantidad de negocios que se dedican al servicio de comidas como restaurantes y comedores. La parroquia Santa Rosa pertenece al cantón Salinas, es decir forma parte de ese gran porcentaje de la población económicamente activa. Cada uno de estos negocios cuenta con distintos procedimientos de abastecimiento, producción y distribución, es decir una cadena de suministro acorde a su capacidad de producción y acorde a la demanda que quieren alcanzar. Pero eso no quiere decir que se encuentren preparados para enfrentar un aumento o una

disminución en la demanda de consumidores, puesto que para ello es necesario que la cadena de suministro sea lo más compacta y concreta posible.

Aunque estos negocios de comida varían según el tamaño y su capacidad, siempre van a querer aumentar sus beneficios acorde a sus intereses económicos, al presentarse un aumento en la demanda de consumidores del producto que ofrecen, no van a dudar en abastecerse con más materia prima, y aumentar pedidos a sus proveedores y sus fabricantes, lo que va a ocasionar que estos eslabones también tomen decisiones apresuradas pensando que esta situación podría traerles mayores beneficios económicos, sin embargo, mucha de esta información ha sido tergiversada a lo largo de cada actor de cada proceso de la cadena de suministro, ocasionando riesgos innecesarios en costos y pérdida a futuro.

Al colocar en riesgo a la cadena de suministro, ocasionan su interrupción, al paralizar algunos de los procesos, se comienza a presentar pérdidas al no cumplir con las expectativas de calidad hacia el cliente. Por ejemplo, al tener muchos productos como materia prima durante mucho tiempo ocasionaría que el producto final tenga mala calidad, o al contrario si el inventario de materia prima es insuficiente para la actual demanda de clientes, también genera inestabilidad e insatisfacción, que a la final también traería pérdidas de clientes frecuentes y pérdida económica.

En función al tema del proyecto de investigación “La cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023” se ha requerido plantearse interrogantes como parte de la **sistematización y formulación** para poder plasmar el problema. Siendo importante mencionar que de estas interrogantes va a surgir el objetivo general y los objetivos específicos, con el fin de poder dar cumplimiento al proyecto y buscar posibles soluciones prácticas a las partes involucradas para mejorar sus procesos.

Como parte de la **formulación del problema** se plantea una pregunta general conforme a la temática escogida es la siguiente: “¿Cómo contribuye la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas?”. A partir de esta interrogante surgen otras preguntas que contribuyen a la misma para esclarecer detalladamente la situación que se está estudiando.

Continuamente en la **sistematización del problema** como preguntas específicas que surgen de la problemática central se estipula:

- ¿Cómo funciona la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa?
- ¿Qué estrategias se pueden aplicar para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa?

El propósito general planteado como **objetivo** de la presente investigación es “Determinar de qué manera contribuye la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, mediante un estudio detallado de los procesos con el fin de identificar áreas de mejora y proponer estrategias”, como afirmación general que permite entender la situación real de lo que se está investigando y como medio de respuesta a la misma.

De manera más concisa se precisan tres afirmaciones en manera de **objetivos específicos** que permiten reconocer de manera simplificada cuales son los aspectos más relevantes dentro del caso de estudio, entre ellas,

- Describir el funcionamiento de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.
- Analizar los factores que afectan la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.
- Proponer estrategias para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.

En cuanto a la **justificación teórica**, se establece que la importancia de la presente investigación radica en estimar de qué manera se está trabajando la cadena de suministro en los distintos comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, además de la demanda actual de consumidores que tiene cada local, para luego analizar cuáles son los cambios que se presentan en estos dos aspectos y poder gestionar las estrategias más convenientes para lograr que estos negocios evolucionen y mejoren en sus procesos.

Hay que tener en cuenta que la cadena de suministro es un sistema muy complejo, la logística que debe manejar debe ser muy concreta para que no exista ningún desfase, alteración o interrupción de la misma, ya que de ella depende la productividad de estos negocios, es por eso que debe de contar con elementos confiables en cada proceso, que informe con absoluta

claridad todos los cambios que se presenten en la demanda de consumidores para poder anticiparse a la misma y que no se vea afectada.

Para Rivera (2018) administrar de manera eficaz la cadena de suministro no solo va a permitir conocer a profundidad como se lleva a cabo cada proceso tanto en abastecimiento, servicio al cliente, localización, distribución, transporte y las estrategias que utiliza el negocio en sus inventarios, sino que permitirá mejorar satisfactoriamente cada proceso, disminuyendo así el tiempo de espera en la preparación de cada plato, se tendrá con anticipación todos los ingredientes y materiales necesarios para cada producto que se encuentra en la carta.

La variabilidad de la demanda de consumidores es muy frecuente en el sector gastronómico, debido a que se ve afectado por distintos factores como los días festivos en donde la tendencia es que las personas decidan comer fuera de sus casas y visiten los comedores y restaurantes, de esta misma manera sucede cuando son días de feriado, llegan los días del fin de semana, los días de vacaciones, llegan de visita las personas que realizan turismo, en donde la demanda tiende a crecer, pero de la misma forma cuando estos días cesan lo más probable es que la demanda disminuya considerablemente de un momento a otro. Este cambio que se genera puede ocasionar que los encargados de los distintos procesos de la cadena, comiencen a tomar decisiones que favorezcan su rendimiento, pero que afecte a todo un sistema.

En conformidad con la **justificación práctica** y en vista de la problemática que existe en la cadena de suministro y en la demanda de consumidores, el presente proyecto se crea basado en la necesidad de controlar la incertidumbre que existe en los negocios del sector gastronómico de la parroquia Santa Rosa. Es por eso que se estipulan varias estrategias opcionales con el fin de generar una influencia positiva de la cadena de suministro y de la demanda de consumidores en los emprendimientos del sector gastronómico de la parroquia. Para ello es necesario diagnosticar si actualmente los negocios antes mencionados están con problemas, para poder determinar cuáles son las falencias que hay que corregir y la forma en que se deben emitir estas soluciones.

De esta manera, los autores Ruiz y Cruz (2022) en su investigación indican que es necesario que, como primer punto para realizar una buena gestión de la cadena de suministro, se realice un buen diagnóstico de las partes críticas de cada uno de los procesos para luego de aquello establecer estrategias que permitan que todos los ejes se alineen en búsqueda de la competitividad. Lo cual tiene mucho sentido para poder dar soluciones al problema, es decir,

que para poder corregir las falencias lo primero es determinar que parte está fallando y luego de aquello empezar a gestionar mejoras.

Es así que las estrategias que se plantean para obtener una influencia positiva en los emprendimientos están entre: Introducir un sistema de gestión de inventarios para que el almacenamiento funcione de manera óptima y reducir costos; diversificar proveedores y mantener relaciones concretas para no depender de uno solo, evaluar constantemente el tamaño del negocio y si este se ajusta a la demanda del mercado; desarrollar un plan de contingencia para poder hacerle frente a la interrupción.

Estas estrategias se formulan en función de darle solución a la problemática planteada anteriormente, en base a cada uno de los indicadores que se prevén medir, entre ellos; inventario de materia prima, satisfacción de la demanda, interrupción de la cadena de suministro y su resiliencia, satisfacción de clientes, tendencia de consumo, tamaño del negocio teniendo en cuenta el número de empleados y los ingresos anuales, capacidad de producción y el grado de automatización de la producción.

En función de la **idea a defender** se afirma que “La efectividad en la gestión de la cadena de suministro es un elemento decisivo para el éxito de los comedores de la zona céntrica de la Parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas, en el año 2023”.

El proyecto de investigación empieza con la parte introductoria, en la que se pretende dar a conocer al lector de que trata la cadena de suministro y como este afecta a los emprendimientos del sector gastronómico de la parroquia Santa Rosa. La introducción empieza desde un contexto mundial, luego de país y al final con el contexto local.

Dentro de la misma parte introductoria se encuentra “el problema”, el cual encierra toda la situación problemática generada por la influencia de la cadena de suministro y la demanda de consumidores, también se genera la formulación del problema en donde se ubica una pregunta general, también se sistematiza dicho problema ubicando preguntas de manera específica. En base a esto se plantea el objetivo general y específicos, además de la justificación teórica y práctica que son argumentos que deben sustentar la investigación, también se incluye la idea a defender del trabajo.

El capítulo I del proyecto de investigación “marco referencial”, empieza con la revisión de la literatura, en donde se ubican los artículos científicos y los trabajos de titulación relacionados al tema de la investigación. Se presentan todas las bases teóricas, como citas

parafraseadas de las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Y por último el fundamento legal en donde se encuentran las normativas, leyes generales, leyes especiales y reglamentos con sus debidos anexos.

El capítulo II “marco metodológico” presenta el diseño de la investigación que en este caso tiene un enfoque mixto, tipo descriptivo con un muestreo no probabilístico. Luego sigue con el método a utilizar que es el inductivo, a continuación, la población y la muestra que se ha escogido y finalmente se delimita el procesamiento de los datos mediante técnicas e instrumentos.

El capítulo III “resultados y discusión” empieza mostrando el análisis de los datos tanto cuantitativos como cualitativos, en la que interviene la parte de discusión en la cual se realiza una propuesta, y al final se redactan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Capítulo I

Marco referencial

Revisión de la literatura

Para apoyar teóricamente este trabajo de investigación se revisó a nivel internacional el artículo científico publicado en el Perú por los autores Agüero et al. (2022) con el tema “Estudio de la cadena de suministro y su impacto en el servipanorama de restaurantes en Lima Metropolitana en la nueva normalidad a partir de la crisis del COVID-19”, con el objetivo de analizar los efectos de la cadena de suministro en la cadena de restaurantes del sector de Lima, con una metodología de carácter descriptivo, entre los instrumentos que utilizaron fue la recolección de datos primarios. Como resultado se obtuvo que tienen la tendencia de disminuir la calidad en su servicio, bajo ciertas causas como: el restaurante en su situación actual no tiene la capacidad para hacerle frente a los nuevos retos y escenarios que el mercado requiere para cumplir con las exigencias de la demanda de los consumidores, requiere fortalecer la planificación de sus operaciones previniendo ciertos cambios y aumentar su capacidad de resiliencia y adaptabilidad, aún no existe integración por parte de los proveedores a la cadena de suministro en donde todos juegan sus cartas a su favor y conveniencia, y por último la utilización de la tecnología se ve fragmentada en donde pocos realmente le dan buen uso a la misma. En conclusión, hay que tener en mente lo siguiente: utilizar un enfoque longitudinal para poder identificar el desarrollo de las empresas en el campo gastronómico mediante el análisis del flujo de los procesos dentro de la cadena de suministro, aplicar un sistema con características más directivas por parte de los que toman decisiones y aplicar análisis de resiliencia para poder afrontar cualquier reto.

Dentro del marco de referencia en el Ecuador, se relaciona el artículo publicado por el autor Rodríguez (2018) con el tema “La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia” en la revista AD-minister. El objetivo de este artículo es determinar cuáles son los aspectos que intervienen en la gestión de la cadena de suministro en la industria alimenticia para el posterior análisis del uso de las prácticas de sostenibilidad, utilizando una metodología de análisis de contenidos científicos de proyectos de investigación recopilados. Entre los resultados se obtuvo que la gestión de la cadena de suministro en la industria alimenticia se está posicionando como enfoque y referencia a nivel internacional como principio de sostenibilidad para generar competitividad. Además, se estableció la necesidad de crear vínculos de confianza entre los actores principales de cada eslabón de la cadena de

suministro para aumentar el nivel en la decisión. Como parte de lo que concluyó el autor se estima que las empresas se ven obligadas a mejorar el nivel de lo que ofertan tanto en producto como en servicio, debido a los requerimientos sociales y ambientales, que van más allá de lo que tradicionalmente se practica en la industria alimenticia.

El trabajo de postgrado de Razuri et al. (2019) con su tema de tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de los Procesos de la Cadena de Suministro de los Restaurantes del Centro Naval del Perú” con el objetivo de este trabajo de tesis es determinar mediante una evaluación que tan favorable y rentable son las propuestas de mejora de la cadena de suministro de los restaurantes del Centro Naval del Perú. Se utilizaron herramientas de análisis matriz EFE-EFI, encuestas, diagrama de Ishikawa y relación costos-beneficio, para poder ofrecer soluciones a las problemáticas planteadas. Entre los resultados se obtuvo que se desarrollan una Planificación de Ventas y Operaciones para poder estimar mejoras para los procesos, y mediante el análisis de costo-beneficio se constata que la logística inversa es un medio de mejora en su servicio, logrando reducir las pérdidas y recuperando un poco la inversión, o aportando a la sostenibilidad de la empresa, augurando mejores prácticas de calidad y dando prestigio a la organización. Como conclusión es preciso tomar en cuenta a los proveedores y pensar en una logística inversa, para ello el modelo SCOR es una herramienta muy útil para este trabajo. La implementación de una Planificación de Ventas y Operaciones permite una gestión de la demanda efectiva como medio para minimizar las mermas y reducir existencias.

En Ecuador el autor Pichucho (2022) con su tema de tesis “Análisis de la estructura de la cadena de suministro en restaurantes ubicados en el centro y norte de Quito, en el contexto provocado por el covid-19”, con el objetivo de realizar un análisis de la cooperación entre cada eslabón de la estructura de la cadena de suministro para hacerle frente a los efectos de la pandemia provocados por el COVID-19, se realizó la investigación con una metodología de enfoque mixto, combinando el enfoque cuantitativo y el cualitativo, el diseño de investigación también integra estos dos enfoques, y el tipo de investigación es de tipo descriptivo. Entre estos resultados se pudo evidenciar que existe integración orientada a la periferia y no una cooperación como tal, pero es una muestra de que en un futuro se pueda desarrollar este tipo de relaciones si se implementa procedimientos estratégicos basados en la confianza. De esta manera se concluyó que, al no haber una cooperación como tal, es preciso comenzar a desarrollar estrategias que permitan integrar a los actores de cada eslabón y que cada proceso pueda cumplir con las expectativas planteadas, que no solo beneficie a un proceso como tal, sino a todo el sistema.

Desarrollo de teorías y conceptos

En esta parte del trabajo se ubican todas las bases teóricas y conceptuales relacionadas al tema permitiendo abordar con mucha más profundidad cada aspecto y esclarecerlo.

Cadena de suministro

Para el autor Carreño (2020) la cadena de suministro está compuesta por varias empresas que trabajan en conjunto al estar organizadas y colaborar con la finalidad de sacar provecho a una oportunidad dentro del mercado, cumpliendo con los requerimientos de los usuarios. Estas empresas que coordinan entre sí y forman parte de la cadena de suministro, son aquellos que proveen, fabrican, y distribuyen, también son los mayoristas y minoristas, y hasta el mismo cliente.

De la misma manera Lusa et al. (2022) definen la cadena de suministro como un sistema en el cual las empresas se dedican a realizar productos y servicios para luego comenzar a entregar a las otras organizaciones o cliente final. En si cada una de las organizaciones están a la cabeza o al menos forman parte de toda una estructura denominada cadena de suministro.

Los autores, especifican que la cadena de suministro es en sí todo un sistema que engloba la participación de todos los entes que provocan la producción y venta del bien o servicio, con el objetivo de ofrecer algo que satisfaga las necesidades de los clientes finales, quienes también forman parte de la cadena de suministro. Siendo cada etapa debidamente planificada con todas las partes que intervienen dentro de cada proceso para medir riesgos y poder evitarlos, o si llegasen a presentarse, poder mitigarlos.

Gestión de inventarios. Uno de los puntos clave para controlar y evaluar la cadena de suministro, es poder gestionar el inventario correctamente para poder estimar las decisiones óptimas con el fin de determinar si se realizan nuevos pedidos o no, el autor Meana (2017) afirma que el objetivo de gestionar el inventario es poder hacer un recuento de cada material del cual dispone la empresa en ese momento, también sirve para comparar esa información con la base de datos que tiene la empresa, de esta manera se podrán tomar decisiones de ajuste de existencias de disposición diaria para no interrumpir la cadena de suministro.

Hacer un inventario va a permitir que la empresa tenga conocimiento de los materiales a su disposición, de lo que le hace falta, o de lo que le sobra, de esta forma los encargados de cada proceso pueden empezar a gestionar este inventario dando solución a problemáticas de escasez, de interrupción de la cadena de suministro, o de deterioro del material de inventario, tanto de materia prima como de productos terminados. La manera más adecuada para gestionar

el inventario siempre ha sido mantener controlado todas las existencias, monitoreando constantemente el flujo del mismo, las entradas y salidas, evitando compras excesivas, evitando también comprar muy poco, es por ello que se debe de conocer exactamente la cantidad demandada por parte los clientes.

Inventario de materia prima. Dentro de la misma gestión de inventarios surge la necesidad de involucrar el funcionamiento correcto del almacenaje de la materia prima, para el autor Cruz (2015) uno de los aspectos claves es que se aseguren las cantidades y los tipos de materiales necesarios para la producción, además de una rotación de inventarios que vaya acorde con las políticas de deterioro del material, y llevar un registro de todas las entradas y salidas, de esta manera se asegura el funcionamiento correcto del inventario de materia prima, con el nivel correcto de inventario, y logrando mantener este nivel debido al control.

Es importante valorar bien las opciones que hay de almacenaje de materiales, pues los beneficios pueden ser considerables para la empresa, pero también pueden ocurrir errores, también hay opciones como el just in time, que permite el flujo constante de la producción y de la distribución, de esta manera no habría ni exceso y escasez de inventario, pero surgirían otros inconvenientes, como el aumento en costos de los materiales, paralización en la línea de producción por errores en la planificación de suministro, entre otras.

Satisfacción de la demanda. La planificación de compra de materiales, la realización de pedidos a los proveedores tiene que ver mucho con la información que se reciba con respecto a la demanda del bien o servicio en cuestión, el autor Hernández (2011) menciona que satisfacer la demanda responde a un aspecto mental en el que los clientes se sienten complacidos antes sus deseos o requerimientos. Es esencialmente donde entra la comparación de lo que se estima al principio de la operación con los resultados reales que se obtuvieron y que van a ocasionar un aumento o disminución de pedidos, es de esta manera que se gestionan los inventarios.

Es por tal motivo que la variabilidad de la demanda es muy alta, y que de alguna forma si depende de la empresa, debido a que en primera instancia entregar un bien o servicio de calidad va a permitir que los clientes sean frecuentes, de esta manera se realiza la planificación acorde a esta demanda, para que la cadena de suministro cumpla con cada uno de los requerimientos, sin excesos ni escases, lo importante es cumplir con la demanda actual conforme a la capacidad que tiene la organización. Por otra parte, si no hay control de calidad ni de satisfacción, la información que se reciba de la demanda del bien o servicio siempre va a

ser inexacta provocando alteraciones en la cadena de suministro y en sus eslabones, creando confusión y pérdida.

Gestión del stock. Gestionar el stock es una tarea imprescindible, así lo señala Arena (2020) afirmando que para poder gestionar de manera eficiente el stock es necesario mantener una muy buena relación con los proveedores para poder vender el producto que se ofrece dentro de un marco de competitividad a nivel de precios, para no incurrir en costos innecesarios. Además, es importante poder prever la cantidad demandada de cada mercancía para poder siempre entregar un producto de calidad a los clientes. De esta forma se gestiona el stock de una manera controlada por el lado de la adquisición de los suministros por parte de los proveedores y su respectiva venta.

La relación con los proveedores enmarcan un sinnúmero de beneficios dentro de la gestión del stock, ya que va a permitir negociar las cantidades de productos que se necesitan para la producción y a determinado precio, lo cual permite a la empresa poder vender a un precio adsequible para los clientes y sin tener que costear más almacenamiento, otros de los factores es poder prever las cantidades que van a necesitar para cumplir con la demanda, de esta manera también se evitas costos innecesarios en compras excesivas. También entra en juego la parte analítica al tratar de anticiparse a los requerimientos de una demanda que es incierta, pero que se actualiza constantemente, y resulta indispensable poder conocer datos relacionados a este tema.

Costo de almacenamiento. El costo del almacenamiento puede ser variable, Moreno (2006) afirma que el costo de almacenamiento va a aumentar cuando también se aumenten los niveles de inventarios, y por ende el costo de oportunidad del capital. Y de esta misma forma también, cuando los niveles de inventarios sean muy pocos también se va a reducir el costo de almacenamiento pero con el riesgo de que no cumplan con los requerimientos de la producción y las ventas.

Uno de los puntos importantes dentro de la gestión de inventarios es poder tomar decisiones acerca del almacenaje, en este caso el administrador decide que cantidades de inventarios le convendría más a la empresa, puesto que si tiene altos niveles de inventario, como materia prima, maquinaria, equipo o suministros, también van a aumentar los costos del almacenamiento y los recursos en los que se ha invertido el capital se hacen menos eficientes al momento de utilizarlas en la producción, ocasionando también que se interrumpan varios procesos dentro de la parte productiva y en la parte de ventas.

Desempeño de la cadena de suministro. El desempeño de la cadena de suministro como lo mencionan los autores Alcocer & José (2019), uno de los medios para administrar y tener una buena gestión del mismo es identificar una serie de indicadores que permitan reconocer que aspectos se pueden mejorar, el principal objetivo de los indicadores es que presenten resultados y en función de los mismos se planteen puntos de mejora. De esta forma el fin es estimar errores, riesgos, causas y efectos que afecten cada proceso de la cadena de suministro y poder generar cambios.

Plantear indicadores es una tarea simple pero no sencilla, implementar cada indicador es tener a la mano los instrumentos para poder hacer el estudio, y tener soluciones óptimas por cada indicador, que pueden ser estrategias que estén acorde al plan de mejora de un proceso, también ayuda a que después ya se tenga conocimiento de los errores y riesgos en cada proceso y de esta manera poder evitarlos, dando un paso adelante, así se evitan los costos innecesarios y se obtienen mejores resultados de la cadena de suministro y para la empresa.

Interrupción de la cadena de suministro. Existen maneras para estimar el funcionamiento correcto de la cadena de suministro, para el autor Tobajas (2020) una de las opciones es que se pueden modelar situaciones en la que se reduzca la capacidad que normalmente producen, de esta manera se podrá realizar un análisis de la interrupción breve o parcial provocado por cualquier factor externo, para poder evaluar la magnitud de este infortunio. De esta manera se trata de prever situaciones parecidas y estar preparados con una planificación de contingencia que busque soluciones prácticas y mida también futuros riesgos y sus soluciones.

La interrupción de la cadena de suministro puede afectar en gran manera todos los procesos dentro de la producción, ya que paraliza total o parcialmente los procesos, es decir no se puede seguir produciendo debido a que faltan suministros, o se deja de producir porque no hay clientes que demanden el producto o servicio. Prever riesgos de interrupción es lo más recomendable, en la que implementar un sistema alternativo que permita continuar con la línea de producción a una escala diferente sería lo más óptimo para la organización. Estas interrupciones deben ser consideradas en la planificación, para eliminar la incertidumbre durante cualquier proceso, manejando información altamente confiable acerca de la demanda y gestionando el inventario de manera efectiva con indicadores claves de desempeño.

Resiliencia de la cadena de suministro. Es importante que la empresa pueda medir el nivel de resiliencia ante cualquier interrupción de la cadena de suministro, según los autores

Santander Mercado et al. (2014) dentro del marco de resiliencia existen dos formas de recuperarse, la resiliencia estática que se refiere a recuperar el nivel del servicio, midiendo en porcentaje como era el proceso antes y después de la interrupción, y la resiliencia dinámica que tiene que ver con recuperar la capacidad de respuesta de la empresa para volver a ser operativa, se mide en unidades de tiempo en el que se toma en cuenta el tiempo en que ocurrió la interrupción y cuando tardó en volver a su estado base.

La capacidad de resiliencia en cualquier empresa también depende de la planificación, no se puede simplemente ver en el momento las opciones para retomar con la producción, decisiones apresuradas pueden traer consigo más problemas de los que ya tienen, aunque si bien es cierto hay aspectos que no se pueden prever pero que ya depende de cada organización y de sus integrantes poder tomar decisiones acertadas en la que se puedan retomar las actividades sin interferencias o con afectaciones a otros procesos.

Uso de la tecnología. Con respecto al uso de la tecnología en la cadena de suministro, según Mejía (2023) son innumerables los beneficios con el uso de la tecnología de la información, entre ellas está simular y escoger el mejor recorrido en datelle, conseguir el tiempo de entrega requerido, tener con exactitud el tamaño y el peso de lo que se está enviando, la distancia del recorrido, todo a documentación que se necesita, la capacidad de transporte, entre otras cosas, que sirven como datos iniciales. Con estos primeros datos se pueden identificar las problemáticas y determinar soluciones que optimicen los procesos.

Este autor menciona varios puntos a favor de implementar dentro de la cadena de suministro la tecnología, específicamente la tecnología de la información, la cual permite orientar mejor cada proceso, tanto la gestión de inventarios, el aprovisionamiento, la producción, y la distribución. Haciendo énfasis en la distribución, esta tecnología permite optimizar el tiempo al estimar mediante un sistema todos los posibles problemas que se pueden presentar, y así mismo ofrecer alternativas de soluciones que mejoren el proceso, de esta manera cada detalle de todo el proceso va a estar completamente definido y el negocio va a tener la capacidad de ofrecer una solución.

Sustentabilidad de la empresa. Refiriéndose a la sustentabilidad, García (2020) menciona que hoy en día las empresas solo se enfocan en producir pensando en seguir aumentando sus ganancias y reduciendo los costos, es decir se enfocan en algo que no es sustentable, dejando de lado todos los posibles resultados negativos que estos pueden tener hacia el planeta, y que de alguna manera también los afecta. Es por eso que estas organizaciones

deben de volucionar hacia una producción que incorpore las prácticas sustentables que beneficien no solo a la empresa sino a una sociedad presente y futura.

Lograr que las empresas puedan desempeñarse de manera eficiente es realmente muy difícil, y lo es aún más teniendo en cuenta aspectos como el cuidado de los recursos naturales que actualmente forman parte de su entorno y que en un futuro puedan seguir existiendo para las futuras generaciones. Perseguir una producción efectiva que cumpla con todos los términos para lograr obtener beneficios e incluso practicando términos de sustentabilidad que mejoran la imagen de la misma, permiten el desarrollo de una sociedad productiva que vela por las futuras generaciones.

Comportamiento de los consumidores. Según los autores Schiffman et al. (2005) en las personas existen tres niveles al momento de tomar decisiones de compra hacia un servicio o producto, la resolución extensiva de problemas que se refiere al momento en que los clientes no han establecido criterios básicos para su compra, el segundo nivel es la resolución limitada de problemas en donde ya se han definido los criterios básicos pero no se han delimitado las preferencias dentro de ese grupo de marcas con los criterios básicos, y por último el nivel de comportamiento de respuesta rutinario, en el cual ya se han seleccionado las marcas preferentes dentro de las que enmarcan con el criterio básico, y lo que procede es buscar más información relacionada, para poder tomar la decisión de consumo.

El comportamiento de los consumidores en ocasiones se basa en el reconocimiento de marca, las decisiones de compra no nacen así nada más, primero se deben de reconocer que marcas cumplen con aspectos esenciales que cada persona requiere, por ejemplo en un restaurante, las personas primero buscan cuales ofrecen en ese momento el servicio que requiere, luego dentro de los locales ya seleccionados buscan cual les ofrece algo que les gusta o que les llame la atención, para luego tomar la decisión de compra.

Fidelización de clientes. Fidelizar a los clientes según Caro (2022) se trata de que estas personas que visitan el local por primera vez decidan regresar y se vuelvan asiduos al establecimiento, y que de esta manera se conviertan en clientes fieles al producto o servicio, beneficiando así al negocio debido a que estas personas pueden atraer a más clientes, siendo mucho más sencillo fidelizar a los clientes que atraer a otros nuevos.

Esto dentro del marco de referencia hacia los negocios del sector gastronómico se refiere a que los objetivos se deben de plantear en función de retener a los clientes, para que regresen y sigan generando producción, es por aquello que en ocasiones las empresas deben de

ceder un poco ante estos clientes, dándoles más beneficios, un trato especial, aceptar varios de sus requerimientos del momento, con la finalidad de que el cliente se sienta satisfecho y que realmente piense en volver, no solo por la calidad del producto que ofertan sino también por la atención y el servicio.

Tendencia de consumo. Según estos autores Rivera Camino et al. (2013) al momento de comprar se tienen en cuenta aspectos humanos como la conducta, la motivación, las preferencias, entre otras, pero en muchas otras ocasiones el ser humano se deja llevar por impulsos de ese momento y que superan cualquier otra razón. Aún así, existen medios por los cuales las personas suelen elegir en donde realizar sus compras, como la publicidad, el diseño del producto en cuestión, el etiquetado, la entrega, entre otros. De esta forma, las personas que se enganchan por estos medios que se utilizaron para atraparlos se consideran clientes, que cayeron en el deseo originado por las características del producto.

Aunque existan factores que como empresa no pueden controlar, como los impulsos de las personas al momento de elegir en lugar en donde comprar, o la conducta de los mismos de acuerdo a sus preferencias, aún así existen medios que es necesario que la empresa explote, para que aun después de esos rasgos de impulso o de preferencias, los clientes se sientan atraídos por lo que ofrecen, las tendencias de consumo parten de una idea, que se ve reforzada con la publicidad que se hace del negocio, promocionando el producto y todas sus características, el nivel del servicio, entre otras.

Opiniones de clientes. Conocer la opinión de los clientes es un factor clave, Caja (2018) afirma que es un desafío constante acercarse a los usuarios para tratar de obtener información de sus necesidades y requerimientos, pero está completamente seguro que mediante la utilización de los departamentos de ventas y marketing, que son el contacto principal que tienen con los clientes, están más cerca de lograr ese objetivo, pues siempre están en encuentros con ellos, de esta manera pueden conocer todas las expectativas que tienen con el producto, servicio o la empresa.

Si bien es cierto, conocer que opinan los clientes acerca de lo que se está ofertando es un elemento crucial para la producción y que determina de que manera se va a continuar con los procedimientos y con la cadena de suministro, tanto con proveedores, abastecimiento, inventario, producción, almacenamiento, y distribución, pero existe una manera de conocer cuáles son estos cambios y sugerencias que presentan los clientes y es por medio de las personas

que recogen y entregan los pedidos, además de la parte que maneja el marketing, que por medio de la publicidad en redes sociales capta las críticas y recomendaciones de los usuarios.

Adopción de nuevas ofertas o productos. En cuanto a la adopción de nuevas ofertas o productos, Weenk, Ed (2023) argumenta que en todas las empresas existen varios segmentos de clientes, debido a que tienen la idea de que no todas las personas son iguales, pero prevalece el mecanismo de ofrecer lo mismo para todos, aunque puede ser eficiente, no satisface lo que cada cliente espera, la idea sería que cada persona reciba lo que pide, pero esto ocasionaría otras desventajas como la reducción de la eficiencia, aumento de costos y precios y la utilidad no sería la misma. Lo correcto sería implementar la segmentación inteligente de clientes, para así poder optimizar tanto la personalización como la eficiencia.

Tener una oferta variada hacia cada segmentación de clientes, permite que los clientes se sientan satisfechos debido a complacer con sus requerimientos, hacer esta segmentación de clientes de manera inteligente va a beneficiar a la empresa a conservar sus beneficios, va a permitir también que las personas continúen siendo clientes frecuentes dentro del negocio al siempre cumplir con las expectativas e incluso poder encontrar variedad para poder escoger, lo cual es importante dentro del rubro gastronómico.

Desempeño de los emprendimientos. El desempeño general de los emprendimientos tiene que ver mucho con las personas que están a cargo, es decir las que toman las decisiones, Regalado (2000) afirma que es el empresario quien debe tener una visión sólida acompañada de un fuerte compromiso para alcanzar las metas propuestas, además de contar con pasión para afrontar y tomar decisiones claves para la empresa y velar por su futuro dentro del mercado.

Los emprendimientos destinan dinero y recursos para mantener o aumentar su tamaño, es decir, contratan más empleados o los disminuyen de acuerdo a los ingresos que reciben, también tienen que tener en cuenta los recursos necesarios para determinada producción, de aquí parte la capacidad de la empresa para producir determinada cantidad de productos, entre bienes y servicios. Todos estos son puntos clave que el empresario debe tener en cuenta al momento de tomar acción, debido a que no puede simplemente incrementar la producción, es decir aceptar más pedidos, sabiendo que no cuenta con el equipo necesario, ni con empleados suficientes. Es por ello que todo debe estar debidamente organizado y planificado para tener previsto ciertos acontecimientos y que no causen grandes inconvenientes.

Tamaño del negocio. Los emprendimientos según Pereira et al. (2020) como micro, pequeñas y medianas empresas nacen desde un ambiente familiar, pues surgen de una idea de

emprendimiento, es por tal motivo que cuentan con un limitado número de trabajadores y de recursos. Es en este punto donde radica la problemática, que la mayoría de estas empresas no tienen conocimientos para seguir creciendo dentro del mercado, ni conocimientos financieros, ni económicos, ni legales, ni logísticos, ni tampoco tecnológicos, entonces es muy difícil que puedan mantenerse a lo largo del tiempo, al no trazar objetivos a largo plazo, y solo pensar en el momento y las ventas actuales.

El tamaño de las empresas es un factor del cual depende todo el sistema de producción, pues no pueden simplemente aumentar la producción solo porque hay más pedidos, tienen que tener en cuenta que no hay los suficientes empleados para acaparar tales pedidos, ni tampoco cuentan con los recursos necesarios. De esto va a depender que una empresa logre mantenerse y pueda seguir creciendo, generando utilidades, que luego de determinado tiempo pueda aumentar de tamaño pero bajo una debida planificación y organización.

Capacidad de producción. Con respecto a la capacidad de producción, Cruz Maldonado et al. (2020) establecen que todas las empresas buscan caminos totalmente diferentes para aumentar su eficiencia y productividad en cuanto a la calidad de sus productos y servicios, es por ello que se encuentra indispensable poder estimar los riesgos de la implementación de esta planificación y de todos los cambios que se presenten. Siempre va a ser necesario que los negocios comiencen a tomar decisiones acorde a lo planificado y bajo el control de los riesgos.

La capacidad de producción como lo ha mencionado el autor depende mucho de las características de cada empresa, tanto de su tamaño como de sus recursos, pero todas buscan mejorar y crecer, pero muchas dejan de lado los riesgos y deciden acrecentar su producción sin estimar los costes, es decir, aceptan más pedidos pero no tienen un lugar donde almacenar dichos productos, o si colocamos como ejemplo a un restaurante, que dedice aceptar una reservación a un grupo de visitantes en un horario de almuerzo, pero a la vez continúa con un servicio normal atendiendo a todos los clientes que llegan, entonces habrá saturación, un mal servicio y mala atención., tanto para los que reservaron como para los clientes frecuentes.

Eficiencia en el servicio. En el contexto de los negocios del sector gastronómico, según Vaquero (2013) los restaurantes deben medir el nivel de satisfacción del servicio, hay que tener en cuenta el elemento más importante para la empresa es el cliente, y que el servicio no tiene lugar si no existe el cliente de por medio. Siendo el cliente el que busca satisfacer sus necesidades que pueden ser tanto de ocio, en el aspecto social, fisiológicas, de estima o de

pertenencia, y depende del lugar satisfacer todos estos requerimientos como parte del servicio que ofrecen y cumpliendo el objetivo a largo plazo que se trata de que el cliente vuelva a requerir el servicio por parte del negocio.

La satisfacción del servicio que se les ofrece a los clientes es una tarea muy complicada, pero es un elemento relativamente importante para que el cliente regrese, claro está que la importancia en la calidad del producto no está en discusión, pero el servicio aporta en gran medida una ventaja si es que es aplicada de una manera eficiente. Dentro de los restaurantes muchas veces el producto como tal puede ser muy bueno al igual que la competencia, pero en ocasiones lo que marca la diferencia es el servicio, en la que interviene tanto la atención al cliente, el tiempo de espera, y valores como la amabilidad, el respeto, la puntualidad, son los que hacen parte de un buen restaurante y que inspira a los clientes a regresar.

Satisfacción de los clientes internos. En relación con la satisfacción de los trabajadores, Montoya (2021) menciona que en la actualidad existen muchos trabajos que no velan por la decencia, al que contradice a lo que busca la gestión humana, que en enfasca en el mejoramiento, superación y en la transformación de las condiciones del contexto laboral, para que de esta manera contribuya al desarrollo tanto corporativo como organizacional. Es así que en cualquier tipo de organización deben existir políticas públicas estipuladas en documentos tanto nacionales e internacionales, y que es obligación por parte de las empresas implementar acciones para poder aplicarlas.

Lo que concierne con la satisfacción de los empleados, hace alusión a que tan complacido y a gusto se encuentra el empleado con el trabajo que tiene, si se siente cómodo, motivado o entusiasmado al realizar las tareas encomendadas, esto tiene que ver directamente con el compromiso hacia la empresa, a alcanzar los objetivos de la misma y los objetivos profesionales en ella. Es por tal motivo que es un factor indispensable incentivar a los trabajadores para poder recibir entrega y responsabilidad de parte de ellos.

Fundamento legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas asociativos y comunitarios.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Proporcionar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar el consumo social y ambiental responsable.

Art. 285.- La política fiscal tendrá objetivos específicos:

1. El financiamiento de servicios, inversión y bienes públicos.
2. La redistribución del ingreso por medio de transferencias, tributos y subsidios adecuados.

3. La generación de incentivos para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción de bienes y servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2010)

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumento de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco. eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias.

La República del Ecuador Asamblea Nacional (2018) en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria dispone lo siguiente:

Art. 3.- Objeto.- La presente ley tiene por objeto: a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular u Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común
- b) El comercio justo y consumo ético y responsable
- c) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas

Art. 6.- Registro.- Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, deberán inscribirse en el Registro Público que estará a cargo del ministerio de Estado que tenga a su cargo los registros sociales. El registro habilitará el acceso a los beneficios de la presente Ley.

El Ministerio de Salud Pública (2013) en el Reglamento de Registro y Control Sanitario de Alimentos dispone:

Art. 1.- La formulación de las políticas, regulaciones y normativas establecidas en la Ley Orgánica de Salud y en el presente Reglamento tanto para expedir los Registros Sanitarios, como para la vigilancia y control sanitario de los alimentos para el consumo humano, es responsabilidad del Ministerios de Salud Pública a través de la Subsecretaría Nacional de Vigilancia de la Salud Pública, con el apoyo de las instancias técnicas competentes.

Art 2.- Los alimentos procesados y aditivos alimentarios, en adelante “productos alimenticios”, que se expendan directamente al consumidor en envases definidos y bajo una marca de fábrica o nombres y designaciones determinadas, deberán obtener el Registro Sanitario, mismo que será expedido conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Art. 7.- La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA, realizará el trámite correspondiente a través del sistema automatizado, únicamente cuando ésta cuente con todos los requisitos señalados en el presente Reglamento.

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

Enfoque mixto

La presente investigación utiliza un enfoque mixto, en la que interviene tanto el método cuantitativo y el cualitativo, debido a que para poder realizar el estudio se requiere el uso de técnicas como la observación, entrevistas y encuestas. La observación se la realiza a los locales seleccionados, las entrevistas van dirigidas hacia los que administran estos negocios, y las encuestas hacia los clientes externos. Para analizar estos resultados se necesitó implementar la metodología deductiva e inductiva.

Tal como lo menciona Hernández Sampieri et al. (2006) en su obra “Metodología de la investigación cuarta edición”, el enfoque mixto trasciende en no solo combinar los métodos de recolección de información del enfoque cuantitativo y cualitativo, lo que conlleva aplicar desde que se plantea el problema el razonamiento deductivo e inductivo, para dar respuesta a las preguntas de la investigación que se hayan planteado.

Dentro del enfoque mixto, se utiliza tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa, Barrón de Olivares y D’Aquino (2020) afirman que la investigación cuantitativa se refiere a la recopilación de información de tipo cuantitativo directo, que puede ser extraída por medio de encuestas, diseños experimentales y estudios de datos secundarios, es decir de investigaciones realizadas por otros investigadores. Por otra parte, también define a la investigación cualitativa como la que describe situaciones complejas en el mismo medio natural en la que se encuentran.

Alcance Descriptivo

La información recopilada dentro del alcance descriptivo es realmente importante, para Perez et al. (2020) todo tipo de dato es una construcción, por lo tanto, es de vital importancia buscar toda la información disponible, para luego poder extraer la información que se encuentra bien construida, y descartar la que no. Pero también es preciso que se manejen varios tipos de datos y que sean clasificados, debido a que se va a recopilar información secundaria que se encuentra en Internet, pero también van a ver datos primarios que son recogidos por cuenta del investigador y que puede llevar mucho tiempo.

La información o conjunto de datos que se utilizan para poder ejecutar esta investigación son de fuentes confiables que se encuentran en Internet, además de libros y trabajos de titulación, como referente de investigaciones pasadas dentro del ámbito que se desea estudiar, pero también existe información primaria que es recopilada mediante técnicas como la entrevista y las encuestas, para poder obtener datos más precisos del estudio.

Métodos de investigación

Inductivo

El método inductivo se refiere a la observación del fenómeno en cuestión, Fresno (2019) explica que es usado en investigaciones de carácter cualitativo, ya que estas parten sin tener hipótesis previas, la investigación como tal va a generar estas hipótesis, así mismo, no surgen de objetivos fijos, más bien suele pasar que a lo largo de la investigación se van construyendo.

Mediante el método inductivo se llega a conclusiones que permiten entender el fenómeno de estudio, en este caso de cómo afecta la cadena de suministro y la demanda de consumidores en los emprendimientos de la población seleccionada, de esta manera se puede inferir mediante la observación en los distintos locales para poder llegar a entender lo que ocurre desde una perspectiva más generalizada, permitiendo así generar nuevas teorías.

Deductivo

El método deductivo a diferencia del método inductivo, como lo menciona Gutiérrez et al. (2020) empiezan el estudio a partir del todo, es decir va de lo general a lo particular, para luego de entender toda su esencia poder generar hipótesis.

Por medio del método deductivo se pudo analizar en primer lugar las opiniones de los que se encuentran a cargo de estos negocios, para luego partir con cada uno de los procesos que llevan a cabo durante toda la cadena de suministro, estudiando primero la situación actual de los emprendimientos desde el punto de vista de los administradores para entender mejor la problemática y dar posibles soluciones de manera específica y de la misma forma el estudio a los clientes externos.

Aunque también durante este método deductivo interviene la recopilación de datos secundarios, que se obtuvieron de libros actuales y pasados, trabajos de titulación como tesis o anteproyectos, y artículos científicos. De esta manera se puede ejecutar la investigación de manera óptima para obtener respuestas más precisas en el trabajo, partiendo de ideas de otros

investigadores y así consolidar nuevas teorías con mayor grado de veracidad, permitiendo así que la investigación contribuya a solucionar un problema aún mayor en la sociedad.

Población y muestra

La población escogida para el estudio de la presente investigación debe contar con características específicas, así lo menciona Rojas (2023) afirmando que las unidades de estudio son aquellos elementos que cuentan con características especiales, las cuales proveerán información relevante para entender la problemática planteada. Por otra parte, la muestra no es más que una pequeña parte de la población, que se escoge para poder representar al todo.

En este estudio la población escogida son las clientes de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa. El tamaño de la muestra es calculado por la fórmula estadística y el método de muestreo es por conveniencia, por tal motivo el instrumento de la entrevista se aplicará a los representantes de los locales de comida que se encuentran en el centro de la parroquia y las encuestas a los clientes asiduos a dichos locales en un horario que resulte conveniente.

Población

En la parroquia Santa Rosa, existen muchos negocios que se encuentran relacionados al sector gastronómico, es por ello que la población escogida para la ejecución del instrumento de la entrevista ha sido escogida entorno a la zona céntrica de dicha parroquia. Así como Ronquillo et al. (2024) indican que la población es elegida y delimitada por el investigador en relación a los objetivos que se han planteado y a las conclusiones que se desea llegar. La información facilitada por el GAD de Salinas de estos locales de comida legalizados se encuentra en la Tabla 1.

Tabla 1

Locales de comida del centro de la parroquia Santa Rosa

Propietarios	Comedores	Ubicación
Molina pilco mariana Guadalupe	Patente Municipal – Cevicheria Aquí está Marcelo`s	Santa Rosa/1 de enero/mz. 3/lote 1 y 11/exp. 659-2010/ 3-1-7
Collins Mejía Gleen Estrogoff	Patente Municipal – Asadero de Pollos de Josefina	Santa Rosa/12 de octubre/mz..2/lote 19/exp.746-2010/ 3-1-7-1

Obaco Oviedo María Alexandra	Patente Municipal – Restaurant Alexa	Santa Rosa/1 de enero/mz 12/sol 1/exp. 193-2021/ 3-1-7-30-14
Alzate Gómez Andrés Fernando	Patente Municipal- Comidas Rápidas/La Casa de las Papas	Santa Rosa/12 de octubre/mz b/solar 12/exp. 39-2023/1-1-7-15

Nota: Esta tabla muestra los cuatro locales de comida, propietarios y ubicación específica de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.

Varios de estos locales de comida son relativamente nuevos mientras que algunos ya llevan años dentro del mercado, y varios de los que no se han mencionado en la tabla han desaparecido del lugar, pero aún consta su registro en la Municipalidad de Salinas. La población escogida para el instrumento de las encuestas son los habitantes de la parroquia Santa Rosa, esta información poblacional se encuentra en el Referéndum y Consulta Popular del 2024 que se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2

Población de la parroquia Santa Rosa

Nombre provincia	Nombre cantón	Nombre parroquia	Número de electores
Santa Elena	Salinas	Santa Rosa	6136

Nota: En la tabla se muestra el número de personas económicamente activas de la parroquia Santa Rosa.

Muestra

Una vez que se ha escogido a los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa como población de estudio, se requiere una muestra, que es calculada mediante la fórmula estadística y seleccionada mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, es de este modo que las empresas a analizar son las que se encuentran en la parte más transitada y la muestra está determinada en conformidad a la fórmula general de estadística. Por lo tanto, la recolección de datos se realiza en horarios de mayor afluencia de clientes en dicha zona, según lo ratifica Corbetta (2023) exponiendo así que la técnica del muestreo es el proceso a seguir para seleccionar las unidades del total que constituyen la población.

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{1.96^2(6136)(0.5)(0.5)}{0.05^2(6136 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1.96^2(6136)(0.5)(0.5)}{0.05^2(6136 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(6136)(0.5)(0.5)}{(0.0025)(6135) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{5893.0144}{15.3375 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5893.0144}{16.2979}$$

$$n = 361.58$$

$$n = 362$$

Datos:

n= Muestra ¿?

Z=1.96 confiabilidad 95%

N= Población

P= Probabilidad de éxito 0.5

Q= Probabilidad de fracaso 0.5

E= 5% =0.05

La muestra que ha sido seleccionado de la población finita es de 362 clientes externos asiduos a los locales de comida del sector antes mencionado, siendo una muestra representativa de la población general de 6136 personas consideradas económicamente activas hasta el año 2024 según datos del Referéndum y Consulta Popular detallada en la Tabla 3.

Tabla 3*Muestra*

Población	Cantidad	Técnica
Representantes de locales	4	Entrevista
Encuesta	362	Encuesta
Total	366	

Nota: Se muestra en la tabla la cantidad de personas a las que se les va a aplicar las técnicas de recolección de datos.

Procesamiento de los datos

Entre las técnicas para recolectar información se utilizaron observación, entrevistas y encuestas. La observación como técnica de recolección de información consiste en reconocer de forma directa de lo que se está investigando. En este método se busca conocer de manera cualitativa los hechos y procedimientos que se están estudiando, y de alguna manera demostrar como interactúan entre ellos, básicamente reunir las ideas que se delimitan al percibir cada proceso es lo que se denomina método de observación. (Galarza et al., 2024)

Las entrevistas entran dentro de los utilizados para obtener datos cualitativos mediante un acercamiento entre las partes interesadas para poder conocer a profundidad acerca del tema a tratar, de esta manera el problema puede ser palpado de manera más detallada mediante un dialogo en el que se realizan preguntas claves para obtener respuestas enfocadas hacia la problemática, para diagnosticar las causas de las mismas y sus futuras soluciones. (Carhuancho y Nolzco, 2019)

Las encuestas por otra parte es una técnica de investigación del tipo cuantitativo que recopila información mediante la aplicación de un cuestionario, en la que se realizan una serie de preguntas concretas, se diferencia de una entrevista debido a que no existe interacción entre las partes solo se limitan a responder las preguntas de manera específica, es decir no hay un diálogo de por medio. (Carhuancho & Nolzco, 2019)

Para aplicar las técnicas es necesario contar con instrumentos acorde a cada una de ellas como la guía de observación, guía de entrevista y cuestionario. En la guía de observación se plantean de manera directa todos los aspectos en los que se va a enfocar la investigación y que deben ser medidos de tal manera que el investigador perciba de manera clara los datos cualitativos, se ubica una calificación en donde se registra que tan buena es la gestión y un casillero en donde se ubican las observaciones más importantes de la misma. De esta manera Bautista Cárdenas (2021) afirma que es necesario tener un registro que se encuentre estructurado y que cuente con aspectos básicos que ayuden a guiar al investigador a enfocarse en circunstancias relevantes cuando el tiempo es apremiante.

La guía de entrevista es el conjunto de preguntas que se realizan antes de ejecutar la entrevista, se plantea un direccionamiento, en el que debe de constar la fecha, la hora y el día en que se va a realizar la entrevista, y que debe de ser acordada por ambas partes, aunque es

muy normal que el investigador haga más preguntas, pero teniendo cuidado de seguir con el tema a tratar. Trejo Sánchez (2021) indica que el guion de entrevista se diferencia del cuestionario debido a que la contesta el entrevistado pero la llena el que aplica el instrumento.

Y el cuestionario es el instrumento para realizar las encuestas, en donde constan preguntas que pueden ser tanto abiertas como cerradas, a fin de que los encuestados puedan ofrecer información relevante y precisa que enriquezca la investigación, estas preguntas en forma de cuestionario son presentadas el día y la hora en la fecha acordadas sin ningún tipo de intervención por parte del investigador, en este caso lo único que hace el investigador es entregar el cuestionario para que puedan responder, para aplicar la encuesta es necesario determinar su confiabilidad así lo determina Arispe et al. (2020) donde afirma que es necesario, mediante el coeficiente alfa de Crombach aplicar una prueba piloto

Por otra parte, se utilizaron herramientas tecnológicas para procesar la información recopilada en la técnica de las encuestas, entre ellas Google Forms, utilizada para aplicar las preguntas del cuestionario hacia la muestra seleccionada, Excel, otra herramienta que se utilizó para poder ordenar toda la información y por último Spss, que sirvió para el análisis estadístico mediante tablas y figuras.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se tuvieron que pasar varios filtros de revisión para su debida aprobación y validación, los mismos que tras un análisis riguroso por parte del tutor del trabajo de titulación y por la docente guía de la asignatura UIC II, se dio el visto bueno a todos los instrumentos, la ficha de observación, la entrevista y el cuestionario.

Se estipuló una prueba piloto como parte del proceso para conocer la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, en donde se ejecuta la encuesta a un determinado grupo de personas del total de la muestra con el fin de conocer el grado de fiabilidad de la misma, la coherencia y precisión de las preguntas y si estas están acorde a los objetivos de la investigación.

La prueba piloto para determinar la confiabilidad de las encuestas se la realizó a un total de 37 personas, que representan el 10% del total de la muestra de 362 personas, con el uso de 15 preguntas de opción múltiple precisadas en el cuestionario ya validado, en las que 6 de ellas fueron de escala ordinal y que mediante un análisis estadístico se obtuvieron los siguientes resultados que determinan su viabilidad en la Tabla 4 y Tabla 5.

Tabla 4*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	37	100,0

Nota: La eliminación por lista de basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	6

Nota: Análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Los resultados que se obtuvieron en la prueba piloto y analizados en SPSS arrojaron un análisis de Alfa de Cronbach de 0,779 que respalda la validez del instrumento y que determina la consistencia de su ejecución.

Capítulo III

Resultados y discusión

Análisis de datos

Análisis de la Observación

El método de recolección de datos basada en la observación como parte de la investigación desde la perspectiva cualitativa, se la realizó a cuatro locales de comida ubicados en la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, entre ellos los locales Cevichería Aquí está Marcelo`s, Asadero de Pollos de Josefina, Restaurant Alexa y Comidas Rápidas La Casa de las Papas.

Cadena de suministro

Gestión de inventarios. Dentro de esta dimensión se analizaron cuatro indicadores para determinar la efectividad en cuanto al manejo de la materia prima, al uso de recursos, la oferta y el stock

En estos locales de comida con respecto a la gestión del inventario de materia prima, se determinó que no tienen un control del total de los materiales que ingresan, de los que salen ni tampoco de los que faltan, Ellos manejan un sistema más práctico en la que el personal designado de manera constante revisa y se asegura que la disponibilidad de los recursos sea eficiente.

Además de aquello, y con relación con la satisfacción de la demanda, se constató que tienen un menú definido de acuerdo al rubro de su negocio pero que siempre están prestos a escuchar los requerimientos de los clientes y agregar cualquier plato que sea pedido y que beneficie a la acogida del negocio, sin cambiar el estilo de comida de su producción.

Por tal motivo, la gestión del stock es buena, debido a que los platos que los clientes desean consumir están a su disposición, sin embargo, no están preparados para asumir en el momento un cambio en la demanda que estime una reducción o aumento de sus pedidos y que a su vez determinen la reducción o aumento de los costos y gastos del negocio.

Es por eso, que el costo de almacenamiento puede variar constantemente para estos locales, sin tener un registro de materiales y sin llevar un control real que evidencie en que partes se puede ahorrar de cierta manera en la producción y que partes están siendo deficientes y que deben ser corregidas al instante para mejorar la eficiencia y eficacia del emprendimiento.

Desempeño de la cadena de suministro. En esta dimensión se tomó en cuenta para su debido análisis la interrupción y la resiliencia de la cadena de suministro, el uso de la tecnología y la práctica amigable con el entorno.

Analizando la interrupción de la cadena de suministro de estos locales se evidenció que muchos de ellos cuentan con un solo proveedor de cada material que necesitan para su producción, mientras que otros prefieren ellos mismos adquirir sus materiales en lugares específicos, lo que ocasiona que haya retrasos y que no sea un proceso flexible. Además de aquello cuentan con un personal limitado que no se abastecería para un aumento en la demanda.

A pesar de aquello, la resiliencia de la cadena de suministro es buena debido a que sus proveedores suelen ser muy eficientes y confiables, mientras que los que prefieren comprar sus materiales personalmente son más cuidadosos al momento de elegir sus productos garantizando la calidad de los mismos. Así mismo, el personal limitado suele ser suficiente para la cantidad demandada, y en fechas que prevén un aumento también suelen estar preparados.

Sin embargo, se observó que el uso de la tecnología es muy deficiente, pues ninguno de estos locales tiene un menú digital para los clientes, tampoco tienen aplicaciones para el servicio de delivery y un escaso uso de las redes sociales para promocionar su producto de manera digital para los clientes que no puedan visitar su local de manera física.

En conformidad de aquello, la sustentabilidad del emprendimiento tampoco es controlada, en vista de que cada empleado realiza funciones específicas, no hay un personal calificado que pueda determinar el uso eficiente de los recursos naturales, es decir, si hay materiales que llevan tiempo sin ser utilizados y que terminan por perecer cuando debieron de ser procesados a tiempo con un debido control.

Comportamiento de consumidores. Para el análisis de esta dimensión, se utilizaron indicadores como las prácticas de fidelización, cómo reaccionan a las tendencias de consumo, como captan las opiniones de los clientes y la adopción de las mismas.

Las estrategias de fidelización de los clientes como tal no existen dentro de estos negocios, lo único que prevalece es que tratan de mantener un producto y servicio de calidad, con precios competitivos, y se evidencia la falta de recursos para retener a los clientes como las promociones y descuentos, premios por su preferencia o tratos especiales por ser clientes asiduos.

De la misma forma, no se evidencia interés por las tendencias de consumo de los clientes, su producción está marcada por un menú específico que varía de acuerdo a los días de la semana, con el cual buscan que las personas prefieran visitar su local en busca de aquellos platos que se hacen con frecuencia y que son únicos en dicho establecimiento.

También es un punto deficiente el hecho de que la opinión de los clientes no sea un factor determinante en su producción, pues de ellos depende que el negocio se mantenga y tenga rentabilidad. Pues no hay un medio en el que puedan recibir dicha información más que de forma presencial, en vista de que las redes sociales de estos locales de comida sean muy poco usadas.

En cuanto a la adopción de nuevas ofertas o productos, los locales no se arriesgan a cambiar por completo su línea de producción, pero si son un poco flexibles al momento de agregar uno o varios productos requeridos por los clientes que han sugerido a los trabajadores durante la visita en el local, y así alternarlos en los días de la semana.

Desempeño de los emprendimientos. En esta dimensión se analizaron varios indicadores importantes como el tamaño del negocio, la capacidad de producción, la eficiencia en el servicio y la satisfacción de los clientes internos.

Con respecto al tamaño del negocio, estos locales mantienen un personal muy limitado que suele rotar, debido a que no tienen previsto la cantidad demandada del producto que ofertan, lo que hace que cuando aumente la cantidad demandada los trabajadores no se alcancen para producir lo que se requiere o peor aún que la calidad sea puesta en riesgo.

Por tal motivo la capacidad de producción también se ve limitada, en vista de que el personal es reducido y no se registra un control de inventario de materia prima, es por eso que suelen producir una cantidad estimada para el día y en ocasiones conforme avancen van produciendo un poco más para el resto del día, y así sucesivamente en la semana, de la misma forma sucede cuando realizan sus pedidos a los proveedores, en la que piden lo suficiente para unos cuantos días y así continuamente, lo cual los pone en riesgo cuando la demanda disminuya y tengan un exceso de materia prima.

Por otra parte, la eficiencia en el servicio suele ser excelente, en la mayoría de los casos tratan de atender a sus clientes de la mejor forma posible, con amabilidad, precisión, predisposición y rapidez, para dejar en ellos la mejor imagen del local, y que se conviertan en clientes que los prefieran por ofrecer un producto y servicio de calidad.

En cuanto a la satisfacción de los clientes internos, al ser emprendimientos, tratan de que reciban los beneficios contemplados en la ley, manejan horarios flexibles en los que se turna para evitar el cansancio y fatiga, con el propósito de que al momento de atender a la clientela lo hagan de la mejor manera posible, dejando una imagen positiva del establecimiento.

Análisis de la Entrevista

El método de recolección de datos basado en la entrevista también es de carácter cualitativo y se la realizó a los representantes de cada uno de los establecimientos de comida antes mencionados.

Indicador. Inventario de materia prima

1. I1D1.- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan para que sea efectiva la gestión de inventarios de materia prima?

Los representantes de estos locales mencionaron que una de las principales razones que afecta a la gestión de inventarios es no tener un debido control de los materiales que tienen a su disposición, que simplemente tratan de realizar pedidos a sus proveedores conforme el personal observe que estos se estén por terminar, sin tomar en cuenta cuanto tiempo ya llevan dentro de bodega, lo que también puede perjudicar la calidad del producto final. Afirman también que el espacio es otra de las razones por la cual no pueden almacenar ni producir más de lo que quisieran, incluso los proveedores y el personal es muy reducido para aquello.

Indicador. Satisfacción de la demanda

2. I2D1.- ¿Qué papel juega la satisfacción de la demanda en el éxito del comedor?

Los representantes reconocen que satisfacer los requerimientos de los clientes es esencial para que su negocio pueda tener éxito, buscando siempre cumplir con las expectativas en los productos que ofrecen, teniendo variedad en el menú, incluso variando el menú varios días de la semana, y receptando las opiniones de los clientes durante su visita, para luego implementar en lo posible aquellas solicitudes, pero siempre en la misma línea de producción.

Indicador. Interrupción de la cadena de suministro

I1D2.- ¿Cuáles son las causas principales de la interrupción de la cadena de suministro?

Las personas entrevistadas supieron responder que al tener un solo proveedor por material pues dependen netamente del mismo, y en algún momento puede presentarse interferencia ocasionando que la materia prima no esté en el momento oportuno dando paso a retrasos o escasez del producto final, lo mismo ocurre con la cantidad de personal que labora

en el local, que puede llegar a no ser suficiente para abastecer a la cantidad demandada que se presente.

Indicador. Resiliencia de la cadena de suministro

4. I2D2.- ¿Qué aspectos considera que hacen que este negocio pueda hacerle frente a los cambios e imprevistos y lograr la resiliencia de la cadena de suministro?

Cada representante pudo identificar las cosas positivas de su negocio, siempre buscan soluciones rápidas al momento de un percance, en el caso de los proveedores al ser muy pocos, suelen tener reservas de la materia prima que necesitan durante varios días, y en el caso del personal, tratan de aumentar el personal en los momentos precisos y cuando se los requiera, puesto que no suelen ser todos los días, de esta manera buscan que los procesos nunca se detengan y que continúe la producción.

Indicador. Fidelización del cliente

5. I1D3.- ¿Qué estrategias aplica para fidelizar a sus clientes para asegurar que regresen?

Supieron admitir que no manejan tantas estrategias para mantener a sus clientes asiduos al local, solo buscan ofrecer un producto de calidad, con variedad, representativo del local y a la línea de producción de platos ya sean típicos, mariscos, comida rápida, entre otros. reconocen a su vez el nivel de competencia de su entorno y compiten contra ellos con precios que les permitan a los clientes hacer una elección de acuerdo a sus preferencias.

Indicador. Tendencia de consumo

6. I2D3.- ¿Qué tanto interviene la tendencia de consumo en las decisiones de compra de los clientes que visitan este local?

Como ya lo mencionaron anteriormente, cada local maneja productos característicos a la línea de producción a la que se hayan enfocado, es decir que cada cliente que visita su local ya sabe qué tipo de menú están ofreciendo, claro está que dentro de ese menú y de su variedad tratan de acaparar todo lo que actualmente sus clientes buscan, por ejemplo en el asadero ya hay un producto característico sin embargo puede haber un plus que llame la atención a diferencia de la competencia y que sea lo que los clientes prefieran consumir en dicho momento.

Indicador. Adopción de nuevas ofertas o productos

7. I4D3.- ¿Qué tan sencillo es para este negocio poder adaptar nuevos productos a la nueva oferta del mercado?

Consideran que no es un trabajo fácil, pues tratan de escuchar lo que los clientes piden y en lo posible cubrir esas expectativas dentro de lo que ofrecen, pero suele suceder que no para todo este nuevo plato en el menú va a ser atractivo, es por eso que se mantienen en la variedad que les caracteriza y de cierta manera ofrecer ese agregado, pero sin alterar la producción de siempre, a pesar de que la competencia dentro de su entorno sea muy fuerte en cuanto a tendencia.

Indicador. Capacidad de producción

8. I2D4.- ¿Cuáles son las limitaciones y problemas de esta empresa con respecto a la capacidad de producción?

Admiten que no es un problema del cual tengan que preocuparse tan seguido, pues solo en ocasiones tienen un aumento de producción y están siempre atentos y preparados al cambio de la demanda, pues reconocen que al haber muchos locales de comida a su alrededor esto es muy difícil que ocurra, incluso esa es una de las razones por la cual tienen una cantidad mínima de personas trabajando en turnos variados que sean suficientes para la cantidad demandada en el momento.

Indicador. Eficiencia en el servicio

9. I3D4.- ¿Cuál es el impacto que genera la eficiencia en el servicio en estos negocios gastronómicos en relación con las ventas?

Cada establecimiento de comida busca ser muy eficiente en cuanto a la rapidez en la que atienden a los clientes, la precisión con los pedidos que requieren, aplicar valores como la amabilidad y el respeto hacia cada uno de ellos, la organización, tener roles designados a cada uno para evitar confusiones o mal entendidos. Todos estos son aspectos que generan confianza para las personas que lo visitan por primera vez o que ya son asiduos al lugar, para que tengan la mejor experiencia posible.

Indicador. Satisfacción de los clientes internos

10. I4D4.- ¿Por qué la satisfacción del cliente interno también puede ser importante dentro de la cadena de suministro en este negocio?

Cada representante de los negocios seleccionados supieron comentar de manera general que tratan de incentivar a sus trabajadores de diferentes maneras, fuera de que reciben los

beneficios contemplados en la ley, también es importante tratarlos con respeto y consideración, de evitar sobrecargarlos de tareas que lleguen a hostigarlo, pues todo esto se va a ver reflejado en su trabajo, si son tratados como lo que son, una pieza clave para el negocio, su rendimiento y los resultados del mismo van a ser positivos para el emprendimiento.

Análisis de la encuesta

Por otra parte, la recolección de datos basada en la encuesta pertenece a un análisis cuantitativo que se realizó a los clientes externos de los cuatro emprendimientos de comida de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.

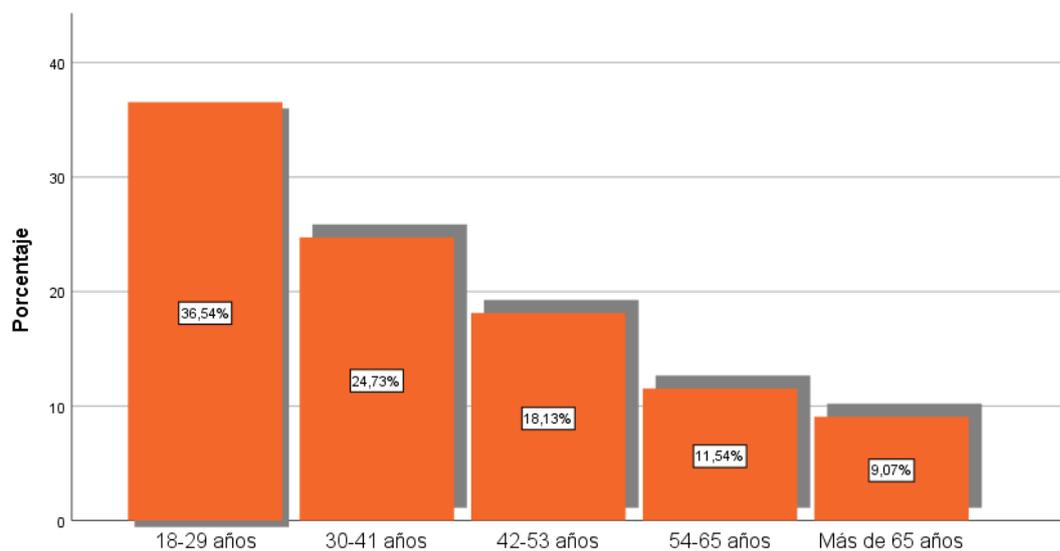
Tabla 6

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
18-29 años	133	36,5	36,5	36,5
30-41 años	90	24,7	24,7	61,3
42-53 años	66	18,1	18,1	79,4
54-65 años	42	11,5	11,5	90,9
Más de 65 años	33	9,1	9,1	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 1

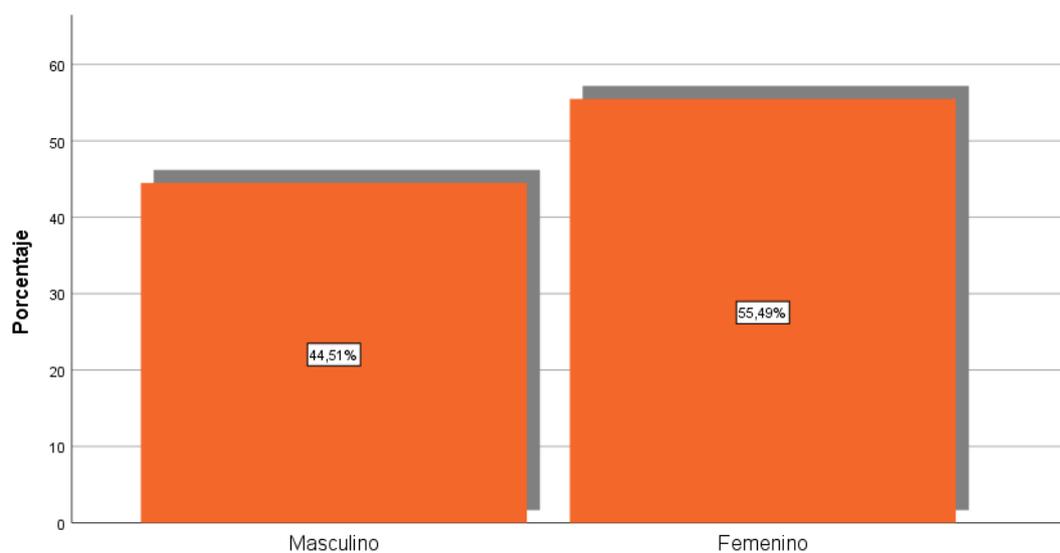
Edad



Como dato preliminar, era necesario conocer dentro de que rango se encuentran las edades de todas las personas que fueron encuestadas, y tal como lo muestra la Tabla 6 y Figura 1 las edades comprendidas entre los 18 a 29 años son los que representan la mayoría de las respuestas, muy seguidas de las respuestas de las personas que tienen un rango de edad entre 30 a 41 años, por lo cual se puede deducir que la mayoría de las personas encuestadas son relativamente jóvenes.

Tabla 7*Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	162	44,5	44,5	44,5
	Femenino	202	55,5	55,5	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Figura 2*Género*

De la misma manera, como dato preliminar era necesario identificar entre los encuestados el género al que pertenecían, en donde el resultado mostrado en la Tabla 7 y Figura 2 fue que la mayoría de personas pertenecen al género femenino, sin embargo, la diferencia con el género masculino no es tanta, por lo cual se puede decir que hubo un equilibrio entre las personas encuestadas en donde ambos géneros han respondido la encuesta casi en las mismas proporciones.

1. ¿Con qué frecuencia percibe que los ingredientes de su comida están frescos y de buena calidad?

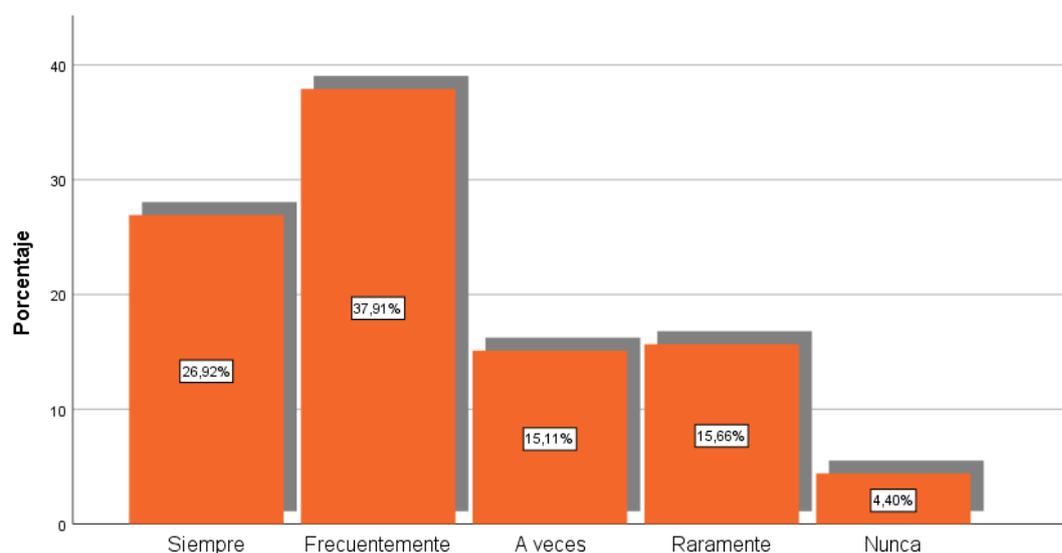
Tabla 8

Inventario de materia prima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	98	26,9	26,9
	Frecuentemente	138	37,9	64,8
	A veces	55	15,1	79,9
	Raramente	57	15,7	95,6
	Nunca	16	4,4	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 3

Inventario de materia prima



Según los 364 encuestados y los datos mostrados en la Tabla 8 y Figura 3 los resultados fueron muy positivos en cuanto al cuestionamiento sobre la calidad del producto que ofrecen, lo cual da un punto a favor con lo que respecta al manejo de los materiales que utilizan para la preparación de los platos. Lo cual es una buena señal sobre cómo se trabaja el inventario de materia prima, pero que no deben descuidarse y estar atentos debido a que también existe un porcentaje, aunque sea mínimo de personas que han añadido respuestas negativas.

2. ¿Qué tan satisfecho está con la variedad de platillos ofrecidos?

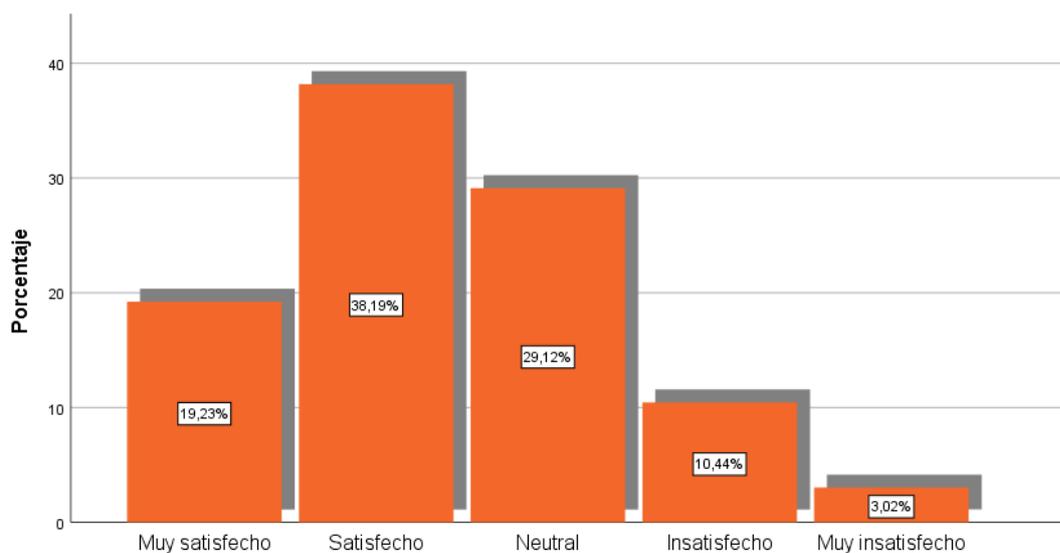
Tabla 9

Satisfacción de la demanda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	70	19,2	19,2
	Satisfecho	139	38,2	57,4
	Neutral	106	29,1	86,5
	Insatisfecho	38	10,4	97,0
	Muy insatisfecho	11	3,0	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 4

Satisfacción de la demanda



Según las estadísticas mostradas en la Tabla 9 y Figura 4 en relación a la aprobación de la variedad de platos que ofrecen los locales estudiados, son positivos, la mayoría asume que la variedad si satisface sus requerimientos, aunque también hay una gran cantidad de personas que se mantienen neutrales en su opinión, es decir no están del todo convencidos acerca de lo que ofrecen, quizá esperan algo más de parte de estos lugares.

3. ¿Qué hace cuando el platillo que desea consumir no se encuentra disponible?

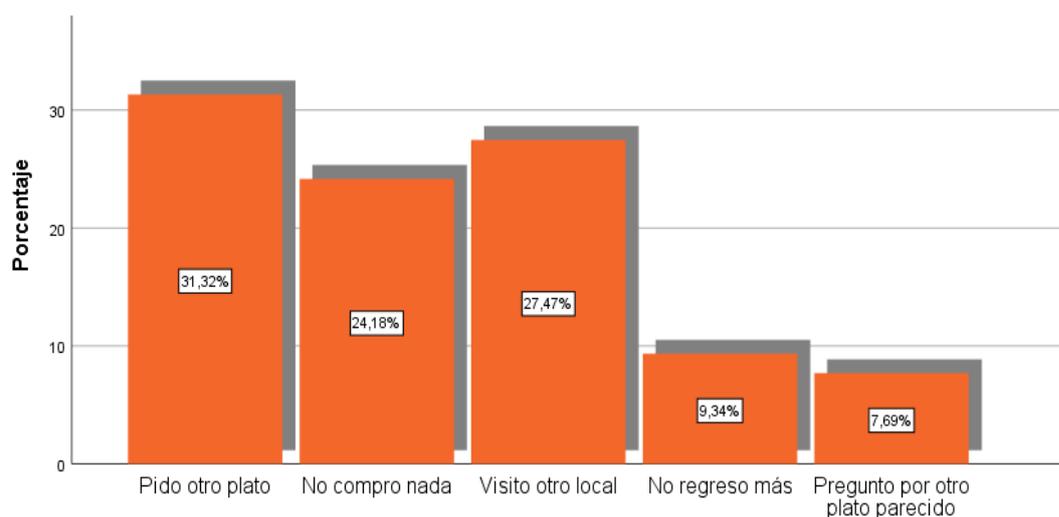
Tabla 10

Gestión del stock

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pido otro plato	114	31,3	31,3	31,3
No compro nada	88	24,2	24,2	55,5
Visito otro local	100	27,5	27,5	83,0
Válido No regreso más	34	9,3	9,3	92,3
Pregunto por otro plato parecido	28	7,7	7,7	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 5

Gestión del stock



De acuerdo a este análisis mostrado en la Tabla 10 y Figura 5 la mayoría de las personas cuando visitan un local y no encuentran el producto que buscaban optan por quedarse en el local y simplemente pedir otro plato sin problema, sin embargo, existe un gran porcentaje que decidiría visitar otro local en busca de lo que quieren, denotando la importancia de cumplir con las expectativas del cliente que puede dejar de ser cliente por este tipo de situación.

4. ¿Con qué frecuencia nota un cambio en los precios del menú debido a problemas de almacenamiento?

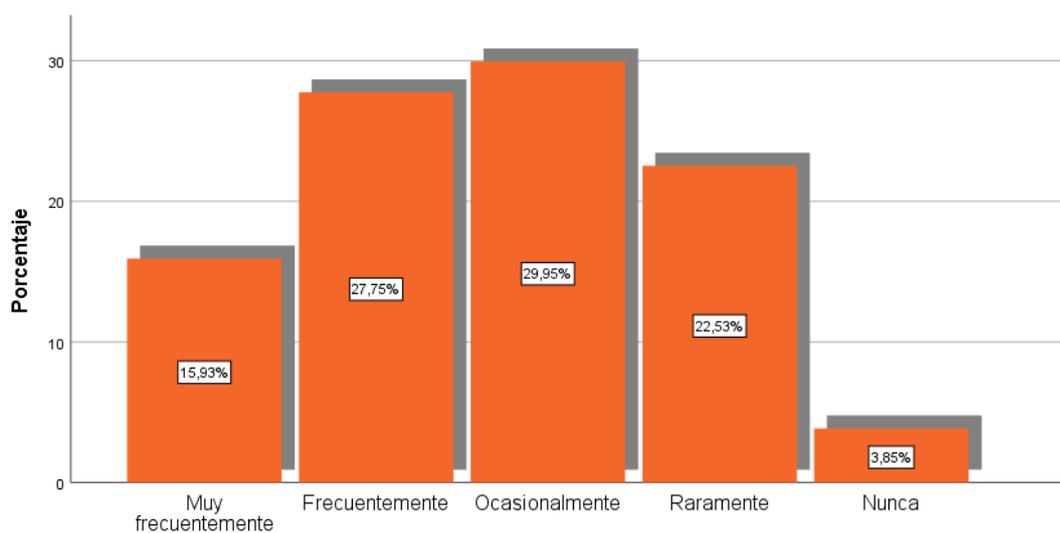
Tabla 11

Costo de almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	58	15,9	15,9	15,9
Frecuentemente	101	27,7	27,7	43,7
Válido Ocasionalmente	109	29,9	29,9	73,6
Raramente	82	22,5	22,5	96,2
Nunca	14	3,8	3,8	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 6

Costo de almacenamiento



De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 6, las personas encuestadas en su mayoría si notan un cambio en los precios, lo cual es muy negativo para estos locales que pueden llegar a reducir sus ventas debido a este factor, y esto apunta a que hay costos muy elevados dentro de la producción, entre ellos el de almacenamiento de todos los materiales que deben estar en lugares donde puedan conservarse y sin peligro de contaminarse.

5. ¿Cómo afecta su experiencia cuando hay interrupciones y no encuentra disponible ciertos alimentos?

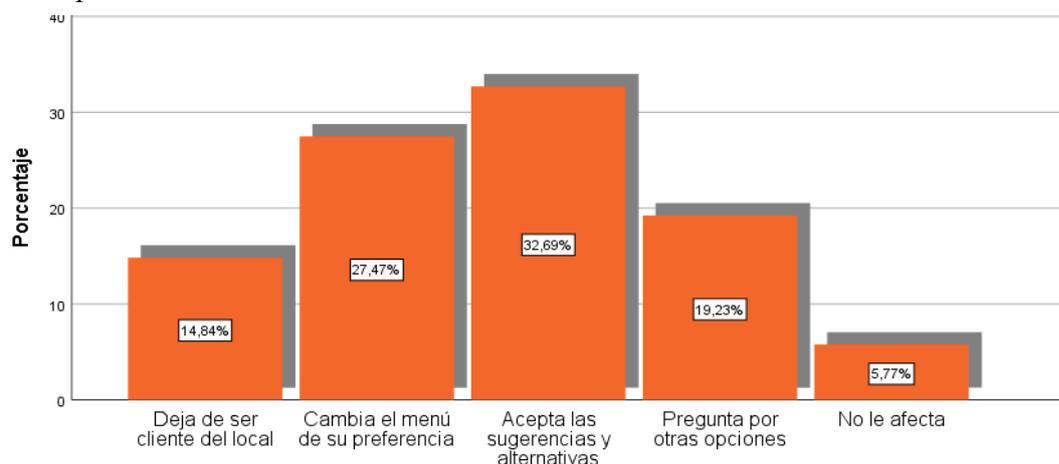
Tabla 12

Interrupción de la cadena de suministro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Deja de ser cliente del local	54	14,8	14,8	14,8
Cambia el menú de su preferencia	100	27,5	27,5	42,3
Acepta las sugerencias y alternativas	119	32,7	32,7	75,0
Pregunta por otras opciones	70	19,2	19,2	94,2
No le afecta	21	5,8	5,8	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 7

Interrupción de la cadena de suministro



Con los resultados de la Tabla 12 y Figura 7 relacionada a la interrupción de la cadena de suministro por parte del local, se les cuestionó a los clientes de que harían si no encuentran disponible ciertos productos, a lo que ellos respondieron que optarían por aceptar lo que le sugieran de las alternativas del menú, gran parte también optaría por cambiar el menú de siempre por probar algo nuevo. Aun así, también hay un alto porcentaje que radicalmente dejaría de visitar el lugar.

6. ¿Cómo calificaría a la capacidad que tiene el comedor para mantener la calidad de sus productos y servicios en momentos de inestabilidad?

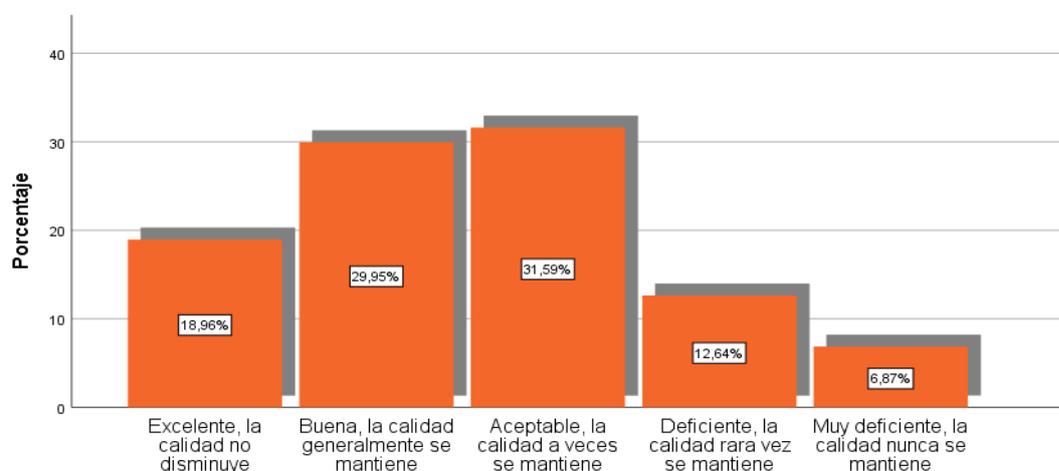
Tabla 13

Resiliencia de la cadena de suministro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente, la calidad no disminuye	69	19,0	19,0	19,0
Buena, la calidad generalmente se mantiene	109	29,9	29,9	48,9
Válido Aceptable, la calidad a veces se mantiene	115	31,6	31,6	80,5
Deficiente, la calidad rara vez se mantiene	46	12,6	12,6	93,1
Muy deficiente, la calidad nunca se mantiene	25	6,9	6,9	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 8

Resiliencia de la cadena de suministro



Los resultados de las encuestas realizadas y que se reflejan en la Tabla 13 y Figura 8 demuestran que los clientes a pesar de todas las inconsistencias en cuanto a los precios y a la poca variedad de productos, le dan un puntaje positivo a la calidad de los mismos frente a todas estas circunstancias, lo cual es algo muy positivo para la imagen de estos locales para enfrentar a la competencia, ofrecer un producto de calidad que esté acorde al precio.

7. ¿Con qué frecuencia utiliza aplicaciones para ver el menú y realizar pedidos?

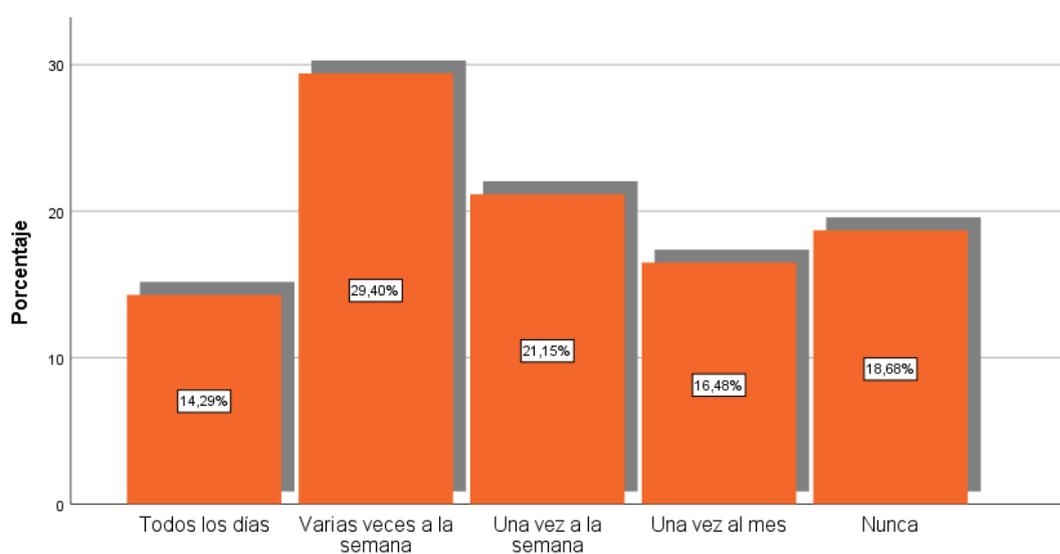
Tabla 14

Uso de la tecnología en la cadena de suministro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Todos los días	52	14,3	14,3	14,3
	Varias veces a la semana	107	29,4	29,4	43,7
	Una vez a la semana	77	21,2	21,2	64,8
	Una vez al mes	60	16,5	16,5	81,3
	Nunca	68	18,7	18,7	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Figura 9

Uso de la tecnología en la cadena de suministro



Según los datos de la Tabla 14 y Figura 9 gran parte de los encuestados revisan constantemente aplicaciones para ver el menú del lugar donde quiere ir a comer, debido a que estos clientes son personas jóvenes a los cuales es más sencillo buscar por este medio, es por eso que estos negocios deben enfocarse en tratar de que la tecnología sea parte fundamental para la recepción de pedidos y publicación de su oferta.

8. ¿Qué tan satisfecho está con las iniciativas para tratar de reducir el desperdicio de alimentos?

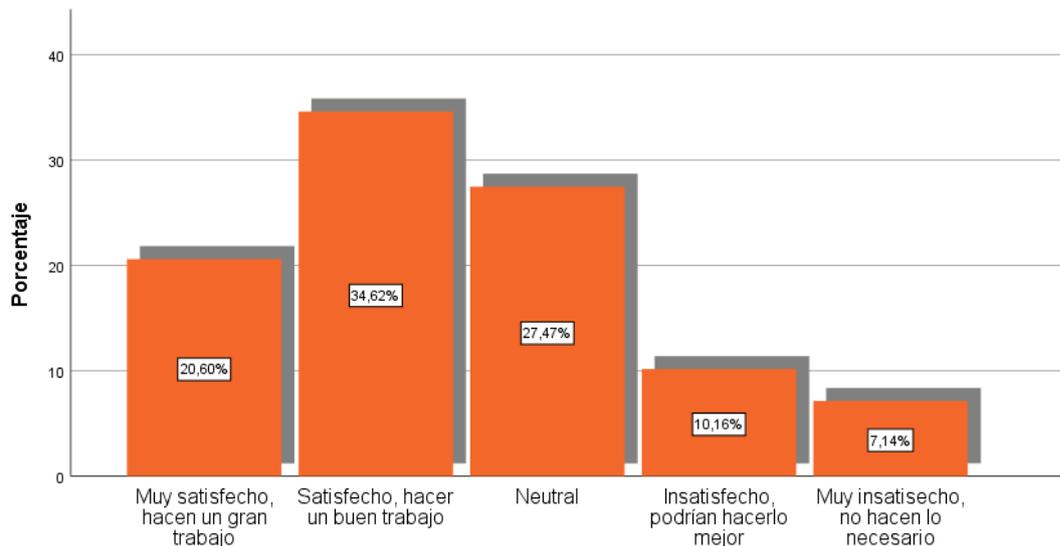
Tabla 15

Sustentabilidad de la cadena de suministro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho, hacen un gran trabajo	75	20,6	20,6	20,6
	Satisfecho, hacer un buen trabajo	126	34,6	34,6	55,2
	Neutral	100	27,5	27,5	82,7
	Insatisfecho, podrían hacerlo mejor	37	10,2	10,2	92,9
	Muy insatisfecho, no hacen lo necesario	26	7,1	7,1	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Figura 10

Sustentabilidad de la cadena de suministro



La información que se pudo analizar según la Tabla 15 y Figura 10 es que los clientes no están muy enterados de lo que estos negocios realizan para tratar de tener un modelo sustentable en su emprendimiento, es por aquello que una gran parte se mantiene en una posición neutral, pero si hay una gran mayoría que observa estas iniciativas por parte de los locales y que les parece que están haciendo un muy buen trabajo.

9. ¿Qué motivaciones son más importantes para que decida volver al mismo local?

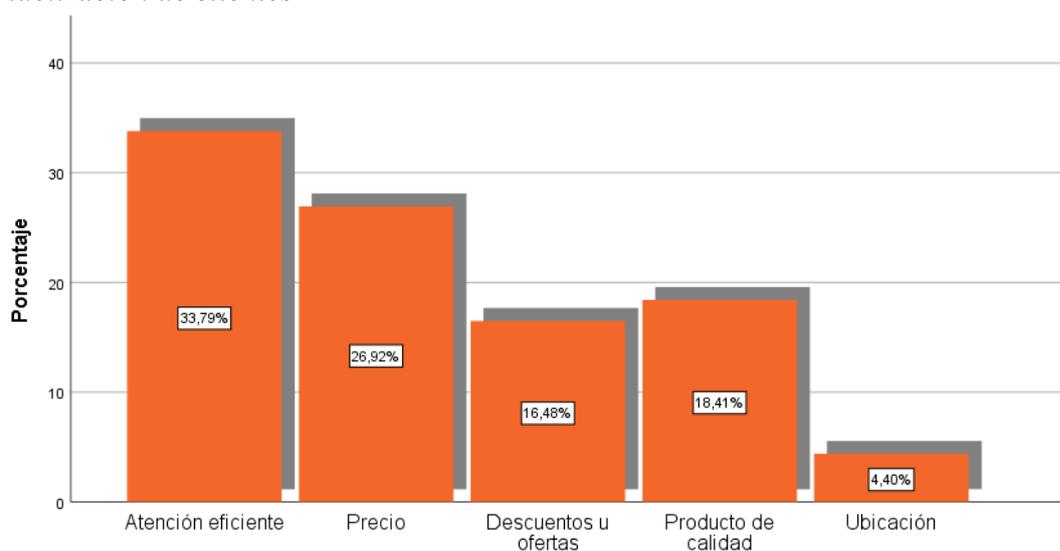
Tabla 16

Fidelización de clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Atención eficiente	123	33,8	33,8	33,8
Precio	98	26,9	26,9	60,7
Descuentos u ofertas	60	16,5	16,5	77,2
Producto de calidad	67	18,4	18,4	95,6
Ubicación	16	4,4	4,4	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 11

Fidelización de clientes



En base a los resultados de la Tabla 16 y Figura 11 se puede identificar cual es el factor más importante para los clientes para poder regresar al mismo local, colocando en primer lugar y con la posición más alta a la atención que reciben durante su visita, incluso superando en importancia al precio, y sin dejar de lado la calidad, que serían los aspectos que más toman en cuenta al momento de hacer una selección de establecimiento a visitar.

10. ¿Qué tipo de alimentos prefiere cuando come fuera de casa?

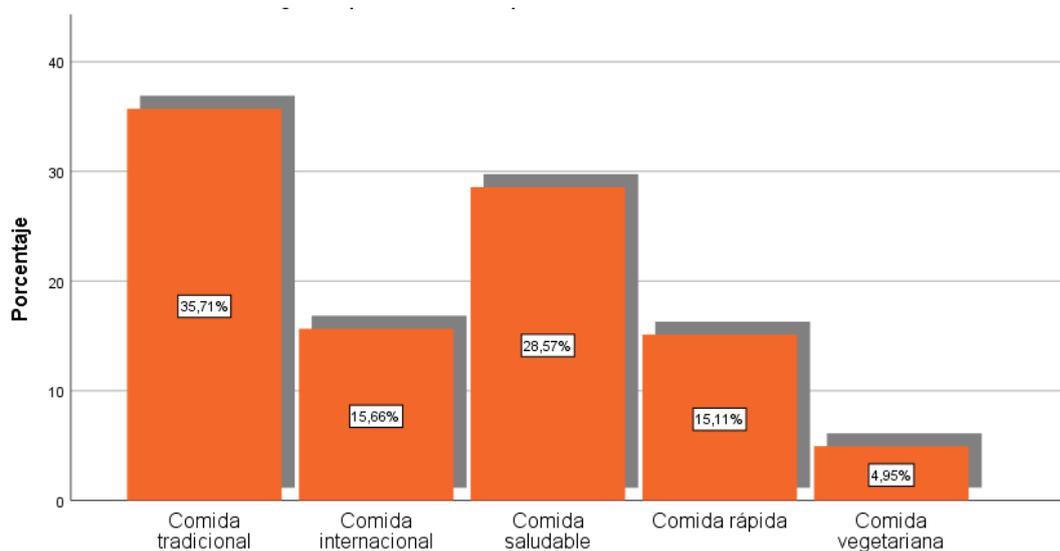
Tabla 17

Tendencia de consumo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Comida tradicional	130	35,7	35,7	35,7
Comida internacional	57	15,7	15,7	51,4
Comida saludable	104	28,6	28,6	79,9
Comida rápida	55	15,1	15,1	95,1
Comida vegetariana	18	4,9	4,9	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 12

Tendencia de consumo



La Tabla 17 y Figura 12 muestran en sus resultados estadísticos que el mayor porcentaje de personas encuestadas de la parroquia Santa Rosa prefieren comer platos tradicionales, y muy seguidos de la comida saludable, este punto debería ser tomado en cuenta para estos locales para combinar estos factores que podrían aumentar la afluencia de personas. Sin dejar de lado a la preferencia por la comida internacional, rápida y vegetariana que tienen menores porcentajes, pero como línea de producción podrían representar grandes oportunidades.

11. ¿De qué manera comparte su opinión acerca del comedor?

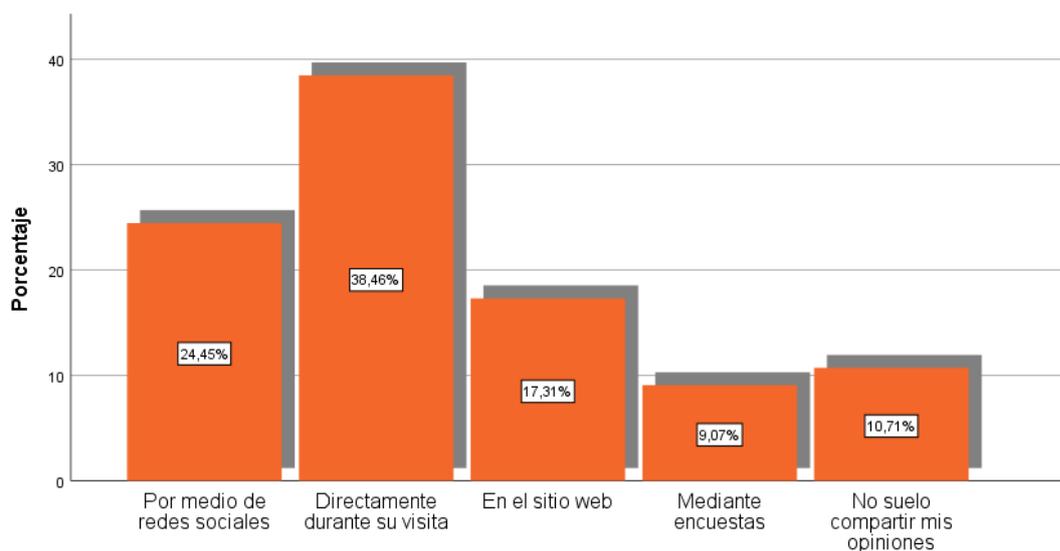
Tabla 18

Opiniones de clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por medio de redes sociales	89	24,5	24,5	24,5
Directamente durante su visita	140	38,5	38,5	62,9
Válido En el sitio web	63	17,3	17,3	80,2
Mediante encuestas	33	9,1	9,1	89,3
No suelo compartir mis opiniones	39	10,7	10,7	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 13

Opiniones de clientes



Los encuestados mostraron su elección al momento de dar su opinión, según lo indica la Tabla 18 y Figura 13 la mayor parte prefiere dar su punto de vista acerca de su experiencia en el momento exacto de su visita, de manera física, y muy pocos son los que eligen hacerlo por otros medios como redes sociales o sitios webs, y otros que prefieren simplemente no emitir comentarios ni positivos ni negativos, manteniéndose al margen.

12. ¿Qué hace posible que decida probar un nuevo menú u oferta del comedor?

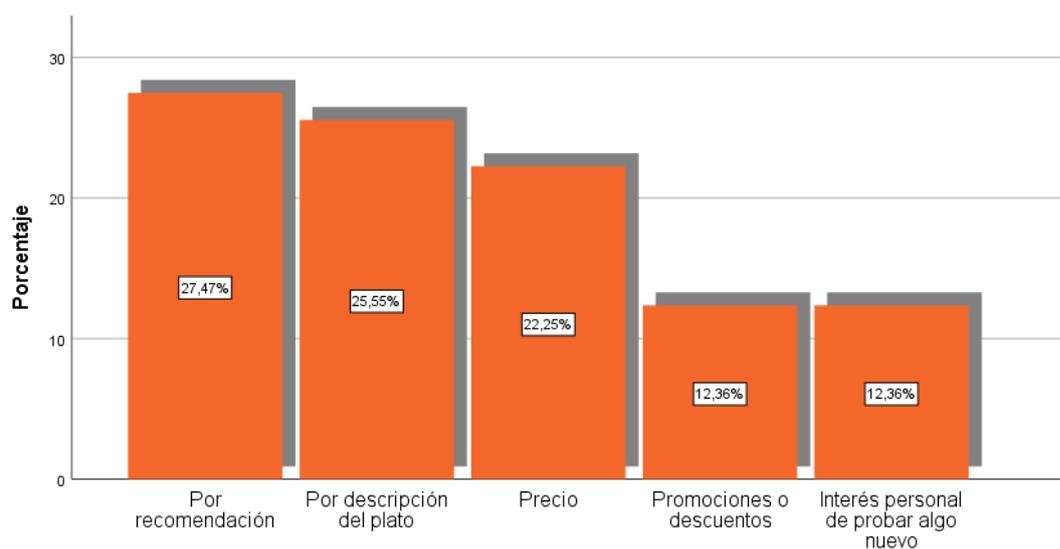
Tabla 19

Adopción de nuevas ofertas o productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por recomendación	100	27,5	27,5	27,5
Por descripción del plato	93	25,5	25,5	53,0
Precio	81	22,3	22,3	75,3
Válido Promociones o descuentos	45	12,4	12,4	87,6
Interés personal de probar algo nuevo	45	12,4	12,4	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 14

Adopción de nuevas ofertas o productos



En conformidad con lo que demuestra la Tabla 19 y Figura 14 en relación a lo que influye en que los clientes se atrevan a probar un nuevo plato se basa en su mayoría por recomendación de otras personas, es decir se guían por la experiencia, no solo con el producto sino también con el servicio, mientras que otras se arriesgan a consumir otros platos por curiosidad o porque les llama la atención y muchas otras en relación al precio.

13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de espera para recibir su orden de comida?

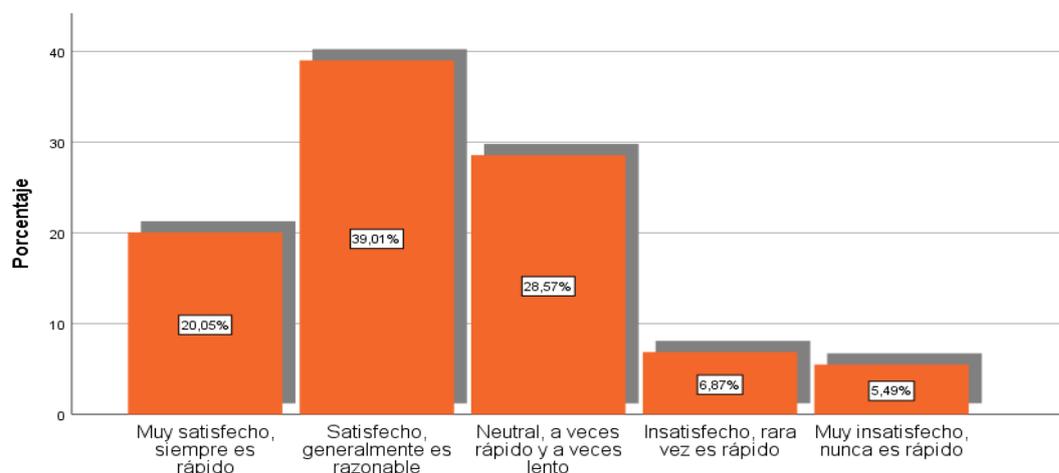
Tabla 20

Capacidad de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho, siempre es rápido	73	20,1	20,1	20,1
Satisfecho, generalmente es razonable	142	39,0	39,0	59,1
Válido Neutral, a veces rápido y a veces lento	104	28,6	28,6	87,6
Insatisfecho, rara vez es rápido	25	6,9	6,9	94,5
Muy insatisfecho, nunca es rápido	20	5,5	5,5	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 15

Capacidad de producción



Las respuestas dadas por las personas encuestadas para conocer si están conformes con el tiempo de espera en los establecimientos de comida del centro de Santa Rosa son positivas, así se evidencia en la Tabla 20 y Figura 15, en dónde la mayoría asumió que el tiempo es generalmente razonable y se sienten satisfechos, mientras que otra parte en menor porcentaje, pero igual de representativa eligió un término medio, en la que a veces es eficiente y en ocasiones no.

14. ¿Qué factores intervienen para calificar la atención eficiente del servicio?

Tabla 21

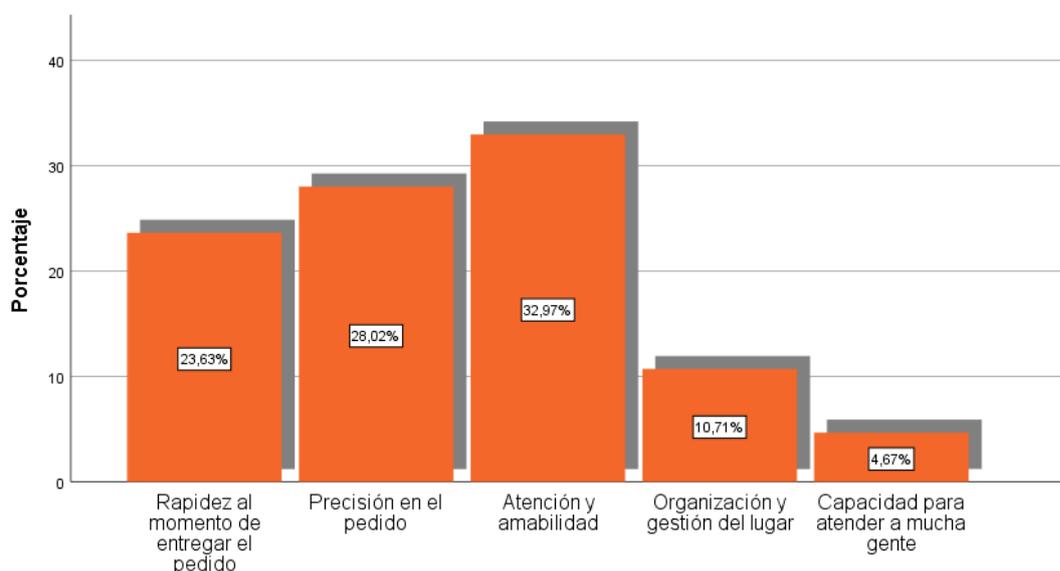
Eficiencia en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rapidez al momento de entregar el pedido	86	23,6	23,6	23,6
Precisión en el pedido	102	28,0	28,0	51,6
Atención y amabilidad	120	33,0	33,0	84,6
Válido Organización y gestión del lugar	39	10,7	10,7	95,3
Capacidad para atender a mucha gente	17	4,7	4,7	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura

16

Eficiencia en el servicio



En cuanto a los factores que son más importantes para los clientes como parte de la eficiencia en el servicio, según las encuestas realizadas y que se muestran en la Tabla 21 y Figura 16, lo que más relevancia tiene es la atención y amabilidad de parte de los trabajadores hacia los clientes, incluso forma parte de la imagen del negocio, aunque también han señalado como parte importante la precisión y la rapidez. Todos estos factores combinados se convertirían en la fortaleza de estos negocios.

15. ¿Cómo percibe el nivel de compromiso y entusiasmo del personal al momento de atenderlo?

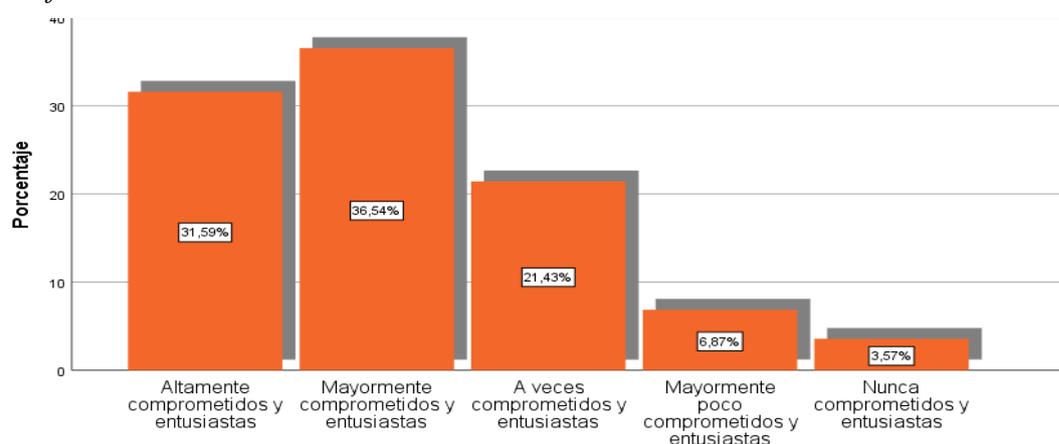
Tabla 22

Satisfacción de los clientes internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Altamente comprometidos y entusiastas	115	31,6	31,6	31,6
Mayormente comprometidos y entusiastas	133	36,5	36,5	68,1
A veces comprometidos y entusiastas	78	21,4	21,4	89,6
Mayormente poco comprometidos y entusiastas	25	6,9	6,9	96,4
Nunca comprometidos y entusiastas	13	3,6	3,6	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Figura 17

Satisfacción de los clientes internos



Los resultados de las encuestas para conocer qué tan comprometidos se encuentran los clientes internos con su trabajo es favorable, así lo demuestra la Tabla 22 y Figura 17 en donde se evidencia que las personas observan una actitud positiva en ellos, lo que también demuestra que están siendo motivados de manera interna por parte de los que administran estos negocios, con el fin de que los resultados en cuanto a atención se refieren sea completamente favorable en el emprendimiento.

Discusión

A partir de la aplicación de los instrumentos de investigación para el presente trabajo, como la observación en los establecimientos de comida de la ubicación seleccionada, la entrevista realizada a cada uno de los representantes de estos negocios quienes toman decisiones de importancia y que son piezas fundamentales para que estos negocios fluyan y las encuestas realizadas a los clientes externos, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Entre los principales hallazgos, se demostró mediante el análisis de la observación, que la cadena de suministro que manejan es muy inestable debido a que la capacidad de producción no es muy alta para estos negocios siendo emprendimientos por lo cual no consideran necesario tener grandes cantidades de trabajadores, y de la misma forma no cuentan con altos niveles de inventarios, de abastecimiento, ni de entrega, lo que limita su crecimiento e incluso puede ocasionar su declive a un futuro no tan lejano. De igual forma, se evidencia la inestabilidad de la cadena de suministro en estos comedores propiamente dichos en los comentarios por parte de los representantes de estos emprendimientos, que debido al alto nivel de competencia en el lugar prefieren no arriesgarse a hacer cambios tan radicales que ocasionen resultados desfavorables, en tal sentido cuando existe una gran demanda del producto que ofrecen puede haber interrupciones en la cadena de suministro, tanto en el abastecimiento, producción y entrega. Se contrasta esta información con la de Pichucho Andrade (2022) en su trabajo de investigación “Análisis de la estructura de la cadena de suministro en restaurantes ubicados en el centro y norte de Quito, en el contexto provocado por el covid-19” en sus hallazgos se observa una ineficiente estructura organizativa, en donde no se evidencia cooperación como tal, y en donde es preciso implementar estrategias que se basen netamente en la confianza, para poder integrar cada eslabón, mejorando así la comunicación con información real, beneficiando así a todo el sistema y no solo a un proceso.

Entre las problemáticas que se pudieron constatar en las entrevistas de esta investigación, es la limitada lista de proveedores y la poca comunicación con los mismos, la gestión ineficiente del abastecimiento y del inventario de materia prima, la poca cantidad de trabajadores disponibles, el poco uso de recursos tecnológicos en el servicio que forma parte de la entrega del producto, y que hace ineficiente la comunicación constante con los clientes para conocer sus requerimientos y preferencias ante un entorno que se actualiza constantemente ante las nuevas tendencias de consumo. Así es como estos resultados son semejantes a los de Rodríguez Guevara (2018) en su artículo “La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia” en el cual evidencia la necesidad de crear un sistema basado en la

confianza para que las decisiones que sean tomadas sean referente de veracidad conforme a los requerimientos de la demanda, mejorando así su producto y servicio mediante la implementación de estrategias que tengan en cuenta los requerimientos sociales y ambientales.

En las encuestas que se realizaron a un total de 364 personas, clientes de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, se diagnosticó que estos locales tienen un grado de aceptación que puede llegar a ser la razón por la cual se mantengan dentro del mercado, pero es alarmante también el alto porcentaje de los encuestados han contestado que no ven variedad en los productos, así mismo hay porcentajes negativos en cuanto a la calidad, que puede deberse al mal almacenamiento de la materia prima, con productos con mucho tiempo en bodegas. Y de la misma forma, con respecto a la producción y entrega del plato, los clientes suelen colocar el servicio casi a la par de la calidad del producto, teniendo en cuenta precisión, rapidez, compromiso, y amabilidad. Por lo tanto, el análisis de este instrumento ha dado como resultado que la problemática de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa se encuentra en la incertidumbre de la demanda y por ende en la ineficiente gestión de la cadena de suministro ocasionando inestabilidad, interrupciones e incluso paralización de la producción. De esta forma se ratifica la veracidad de los resultados con lo investigado y expuesto por Agüero Correa et al. (2022) en su trabajo de titulación “Estudio de la cadena de suministro su impacto en el servipanorama de restaurantes en Lima Metropolitana en la nueva normalidad de la crisis del covid-19” en donde entre sus principales hallazgos fue que suele disminuir la calidad de sus productos debido a que no está en la capacidad de asumir nuevos retos, por lo tanto se plantea la estrategia de análisis de los flujos de procesos y aplicar un sistema caracterizado por ser más directivo en la toma de decisiones.

Propuesta

A partir del análisis de un diagnóstico actual de cómo se maneja la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, utilizando la matriz FODA, para determinar las Fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas. Se realizó un cruce de variables mediante el análisis FOFADODA para definir las estrategias para mejorar la gestión de la cadena.

Objetivo

Definir estrategias mediante el análisis FODA para la gestión efectiva de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, 2023.

Alcance

Las estrategias definidas en base al análisis FODA y el cruce de variables que surgió a partir de la aplicación de instrumentos de recolección de datos durante aproximadamente un mes, en los que se realizó una observación a los establecimientos mencionados para conocer el funcionamiento de la cadena, además de eso se realizaron entrevistas directamente a representantes de dichos locales quienes se encargan de gestionar de manera directa la cadena, y por último se realizó encuestas dirigidas a los clientes externos para conocer de manera concreta em impacto que están generando dichos emprendimientos en su entorno.

Tabla 23

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1: Ambiente tranquilo y acogedor	O1: Turismo en el cantón
F2: Productos frescos	O2: Eventos Especiales
F3: Autenticidad en el menú (localidad)	O3: Elaboración de nuevos platos
F4: Precio competitivo	O4: Alianzas con otros negocios
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1: Limitaciones en la oferta de sus productos	A1: Cambios en las preferencias del consumidor
D2: Dependencia de proveedores locales	A2: Cambios en el campo turístico
D3: Escaso conocimiento del mercado	A3: Tendencias en la salud
D4: Pocos recursos de marketing	A4: Políticas y regulaciones

Tabla 24*Análisis FOFADODA*

		Oportunidades		Amenazas	
		Análisis externo		Análisis interno	
		O1: Turismo en el cantón O2: Eventos especiales O3: Elaboración de nuevos platos O4: Alianzas con otros negocios	A1: Cambios en las preferencias del consumidor A2: Cambios en el campo turístico A3: Tendencias en la salud A4: Políticas y regulaciones		
Fortalezas		FO	FA		
F1: Ambiente tranquilo y acogedor F2: Productos frescos F3: Autenticidad en el menú F4: Precio competitivo		F1O1: Promoción de turismo gastronómico F2O2: Implementar Kits para eventos especiales F3O3: Innovar platos diferenciados F4O4: Conectar el negocio con otras empresas	F1A1: Crear espacio virtual de opiniones anónimas de clientes F2A2: Promocionar platos representativos en redes sociales F3A3: Adaptar materiales saludables al menú F4A4: Mantener información actualizada de la competencia y las regulaciones		
Debilidades		DO	DA		
D1: Limitaciones en la oferta de sus productos D2: Dependencia de proveedores locales D3: Escaso conocimiento del mercado D4: Pocos recursos de marketing		D1O1: Aumentar progresivamente la capacidad de producción D2O2: Diversificar la lista de proveedores D3O3: Capacitar al personal D4O4: Realizar promociones cruzadas	D1A1: Ampliar la oferta del menú D2A2: Alianzas estratégicas con empresas D3A3: Actualizar opiniones de clientes D4A4: Implementar canales de comunicación efectivas		

Estrategia 1

Alianzas estratégicas con otras empresas

Acciones:

- Analizar socios claves: Hoteles, agencias, medios de comunicación que permitan conectar con el público.
- Cruce de información: Se promocionarán los productos y proporcionarán información real de la cantidad de turistas que van a ser clientes de los locales.
- Cruce de promociones: Los locales ofrecen descuentos a los clientes de las empresas que se encuentren ligadas, aumentando así la cantidad demandada de manera segura.

Beneficios

- Mayor cantidad de clientes que visiten el local, aumentando así los ingresos de los mismos.
- Información confiable del número de personas que visitarán el local en días específicos.
- Costos más bajos en promoción efectiva y garantizada

Estrategia 2

Implementar canales de comunicación efectivos con los proveedores

Acciones

- Crear una base de proveedores: Contar con varios proveedores de confianza como opciones de abastecimiento.
- Identificar los medios de comunicación: Puede ser de manera directa por mensajes de WhatsApp, Instagram o Telegram, o sitio Web.
- Establecer acuerdos: Para garantizar la provisión de los materiales en la mejor calidad.

Beneficios

- Abastecimiento seguro de los materiales necesarios para la producción.
- Capacidad de hacer modificaciones en el pedido en el tiempo justo.
- Asegurar la calidad de los materiales en todo momento.

Estrategia 3

Capacitación del personal para incrementar progresivamente la producción

Acciones

- Inscripción a cursos: Revisar los cursos disponibles en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).
- Aumento progresivo de la producción: Una vez capacitados, podrán aumentar platos diferenciados frente a su competencia.
- Aumentar personal: Frente al aumento de la producción, es necesario aumentar trabajadores para dicho aumento.

Beneficios

- Menú más completo, variado y diferenciado.
- Aumento de clientes que buscan platos auténticos de la región.
- Mayor crecimiento del emprendimiento.

Tabla 25

Costo del curso

Módulo	Inicia	Termina	Horario	Modalidad	Tarifa
M1. Gastronomía de la Costa Ecuatoriana	2024-09-02	2024-09-20	Lu, Ma, Mi, Ju, Vi de 08:00 a 12:00	Presencial	\$60

Nota: Datos relevantes del curso programado ofrecido por el SECAP

Estrategia 4

Adoptar un sistema de información para el control de los procesos con ayuda de la tecnología

Acciones

- Planificación: El sistema de recursos empresariales ERP va a permitir que todas las funciones de la cadena se complementen entre sí.
- Control: El sistema tecnológico permitirá llevar un seguimiento desde que llegan los materiales hasta que se obtiene el producto terminado.
- Análisis de los resultados: Se podrá analizar la información recopilada de la cantidad que ha sido demandada para hacer pronósticos reales.

Beneficios

- Mejora la planificación en cada proceso.
- Transparencia en cada uno de los eslabones de la producción.
- Toma de decisiones acertadas conforme a los cambios de la demanda.

Conclusión de las estrategias

El análisis FODA mediante el cruce de variables permitieron reconocer estrategias para mejorar la gestión de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, como sugerencias del trabajo de investigación realizado dentro del lugar, a partir del cual se espera colaborar en el mantenimiento y progreso de estos emprendimientos en dicho sector del mercado.

Recomendación de las estrategias

Se aconseja aplicar las estrategias del presente trabajo de investigación en los locales mencionados, por parte de las autoridades de los mismos, como medio para mejorar la gestión de la cadena de suministro, y así aportar al crecimiento del establecimiento y al alcance de sus objetivos, y no caer en el error de la mayoría de los locales que han desaparecido de un momento a otro del lugar.

Conclusiones

En relación con el objetivo general propuesto al inicio de la presente investigación, se obtuvieron resultados que determinan la manera en la que la cadena de suministro contribuye en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, en la que se encontró varios puntos débiles que limitan el crecimiento de estos negocios. Tanto en el abastecimiento con pocos proveedores, almacenamiento limitado y costoso, producción inestable y limitada, y entrega del producto con servicio ineficiente, siendo así procesos deficientes que entorpecen e interrumpen la correcta función de los eslabones. Información que fue recopilada por medio de observaciones, entrevistas y encuestas, para definir estrategias en función de la mejora de la cadena de suministro.

Por consiguiente y en función del primer objetivo específico se pudo describir el funcionamiento de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa, la cual ha sido una práctica muy sencilla que han realizado dichas autoridades de manera empírica, tomando decisiones que beneficien a sus negocios, pero sin una debida planificación, control y seguimiento, y sin el uso efectivo de los recursos tanto tecnológico como humano.

Consecuentemente y a fin de alcanzar el segundo objetivo específico se pudo constatar todos los factores que afectan la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa rosa, tanto de manera interna como externa, en la que se hizo uso de un análisis FODA. Aspectos como la gestión ineficiente, poca comunicación y pocos recursos, que todo esto genera a su vez incertidumbre generada por la inexactitud en la información de la demanda real, lo cual hace que todos los eslabones dentro de la cadena comiencen a tener desfaces.

Tomando en consideración el tercer objetivo específico se propusieron cuatro estrategias para mejorar la gestión de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, de acuerdo con la matriz cruzada FOFADODA, en la que se determinó aplicar estrategias que mejoren la calidad de la información de la demanda del producto, mejor comunicación con proveedores, capacitaciones a los trabajadores y utilización de sistemas para el control.

Recomendaciones

Es necesario que las autoridades de estos locales de comida puedan entender la importancia de la contribución de la cadena de suministro para su emprendimiento, para que puedan diversificar sus proveedores, optimizar de mejor manera el almacenamiento, estabilizar así su producción y mejorar su servicio en la entrega. Información que se encuentra detallada en la observación, entrevista y encuesta de este trabajo y estrategias planteadas en la propuesta como resultado de la investigación.

Es recomendable para las autoridades pertinentes de los emprendimientos de comida de dicha parroquia que ejecuten cada uno de los procesos de la cadena de una manera planificada, que cada paso esté debidamente justificado, llevando un control de todos los movimientos que se realizan y aprovechando al máximo los avances tecnológicos y de la capacidad de los trabajadores, para poder dejar sin espacio a la improvisación que lo único que ocasiona es ineficiencia.

Se aconseja a estas autoridades que deben de realizar constantemente diagnósticos de la situación interna y externa de los negocios de comida, con información actualizada y veraz se podrán tomar decisiones más acertadas, encaminadas a mantener y mejorar los aspectos que favorecen a los locales y reduciendo el impacto de las situaciones negativas que existen tanto de manera interna como externa.

Finalmente, la aplicación de las estrategias mencionadas anteriormente permitirá que la cadena de suministro se consolide, después de tener un análisis del contexto actual, se considera necesario que los encargados de tomar decisiones mejoren su gestión con respecto a cada uno de los procesos y eslabones teniendo las herramientas necesarias para utilizar de manera eficiente y eficaz la información y los recursos a su disposición. Por lo tanto, se recomienda actualizar constantemente la información luego de aplicar las estrategias para determinar su efectividad.

REFERENCIAS

- Aguero Correa, Á., Gómez Bustamante, L., Pastor Armendáriz, R., & Torres Cáceres, N. (2022). *Estudio de la cadena de suministro y su impacto en el servipanorama de restaurantes en Lima Metropolitana en la nueva normalidad a partir de la crisis del COVID-19*. Obtenido de Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración: www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1066/920
- Alcocer Quinteros, P. R., & José Alberto, K. G. (2019). *Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v40n1/1815-5936-rrii-40-01-78.pdf>
- Arena Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios: UF0476*. Obtenido de Editorial Tutor Formación: <https://elibro.net/es/ereader/upse/126745>
- Arispe Albuquerque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Obtenido de Editorial Universidad Internacional del Ecuador: <https://elibro.net/es/ereader/upse/171469>
- Banda Ortiz, H., Garza Morales, R., & Cepeda Villasana, L. (2022). *Cadena de suministro para pequeñas y medianas empresas de servicios industriales: Desarrollo y aplicación de modelo de gestión, 27(97)*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37536/41137>
- Barrón de Olivares, V., & D' Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Obtenido de Editorial Maipue: <https://elibro.net/es/ereader/upse/160000>
- Bautista Cárdenas, N. P. (2021). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones: (2 ed)*. Obtenido de Editorial El Manual Moderno Colombia: <https://elibro.net/es/ereader/upse/219449>
- Caja Corral, Á. (2018). *Cómo hacer de la cadena de suministro un centro de valor*. Obtenido de Editorial Marge Books: <https://elibro.net/es/ereader/upse/45163>
- Carhuancho Mendoza, I. M., & Nolazco Labajos, F. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Obtenido de Editorial Universidad Internacional del Ecuador: <https://elibro.net/es/ereader/upse/131261>
- Caro Sánchez-Lafuente, A. (2022). *Servicio y Atención al Cliente. HOT0608*. Obtenido de IC Editorial: <https://elibro.net/es/ereader/upse/227192>
- Carreño Solís, A. (2020). *Cadena de suministro y logística*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú, fondo editorial: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SaLNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=libros+de+cadena+de+suministro&ots=1N5PQxgQ8f&sig=tvRdRcT7Gomh_akjeCt8yTp9Ayk#v=onepage&q=libros%20de%20cadena%20de%20suministro&f=false
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Obtenido de gob.ec: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/DOCUMENTO_CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Obtenido de gob.ec: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Corbetta, P. (2023). *Metodologías y técnicas de investigación social*. Obtenido de Editorial McGraw-Hill España: <https://elibro.net/es/ereader/upse/229814>
- Cruz Maldonado, R. I., Obregón Flórez, E., & Puello Socarrás, E. (2020). *Modelo de mejoramiento productivo para las Mipymes: siete claves para el desarrollo empresarial sostenible*. Obtenido de Editorial Corporación Universitaria Minuto de Dios: <https://elibro.net/es/ereader/upse/149767>
- Cruz Rueda, J. (2015). *Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de materias primas para la empresa calzado Tiger Pathfinder, con base en el software ERP Accasoft*. Obtenido de tangara.uis.edu.co: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/159180.pdf>
- El Ministerio de Salud Pública. (2013). *Reglamento de Registro y Control Sanitario de Alimentos*. Obtenido de controlsanitario.gob.ec: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf>
- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Obtenido de Editorial Ciudad Educativa: <https://elibro.net/es/ereader/upse/98278>
- GAD del cantón Salinas. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Salinas*. Obtenido de sni.gob.ec: https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/DIAGNOSTICO%20PDOT%202014_13-11-2014.pdf
- Galarza Ramírez, C., Saltos Nevárez, L., & Guijarro Intriago, R. V. (2024). *Metodología de la investigación educacional en el contexto de la enseñanza superior*. Obtenido de Editorial Tecnocientífica Americana: <https://elibro.net/es/ereader/upse/249554>
- García Vidales, M. A. (2020). *Gestión de la cadena de suministros*. Obtenido de Editorial Universidad Autónoma de Aguascalientes: <https://elibro.net/es/ereader/upse/176583>
- Gutiérrez Rodríguez, F. Á., López Calvar, G. A., & Quintero Rodríguez, J. C. (2020). *Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y administrativas: indicaciones para el estudio, sistema de tareas y casos de estudio*. Obtenido de Editorial Universo Sur: <https://elibro.net/es/ereader/upse/171676>
- Hernández Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Obtenido de researchgate.net: https://www.researchgate.net/profile/Patricia-Salazar-10/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario/links/54cfafea0cf298d6566566cc8/La-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Babbista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación cuarta edición*. Obtenido de Mc-Graw-Hill Interamericana editores: <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- INEN. (2022). *Gob.Ec*. Obtenido de Servicio Ecuatoriano de Normalización: <https://www.gob.ec/inen>

- Lusa, A., Corominas, A., & Ribas, I. (2022). *Guía para el diseño de la cadena de suministro*. Obtenido de Dextra Editorial: <https://elibro.net/es/ereader/upse/228504>
- MAG. (2021). *Plan Estratégico Institucional*. Obtenido de agricultura.gob.ec: https://www.agricultura.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/07/PEI-MAG-2021-2025-22_04_2022-signed-signed-1_compressed.pdf
- Marketink Publishing. (2013). *La lealtad de sus clientes: el activo más importante de su empresa*. Obtenido de Ediciones Díaz de Santos: https://www.google.com.ec/books/edition/La_Lealtad_de_Sus_Clientes/wx0_NtAipUUC?hl=es-419&gbpv=1&dq=tiempo+de+vida+del+cliente&pg=PA29&printsec=frontcover
- Meana Coalla, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Obtenido de Ediciones Paraninfo, S.A.: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MI5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+de+gestion+de+inventarios&ots=6xr4tsFxCZ&sig=c0r2oZ-4qed7MJrRG47E8_SORAA#v=onepage&q&f=false
- Mejía Trejo, J. (2023). *Fundamentos de cadena de suministro: teoría y aplicaciones*. Obtenido de Editorial Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación (AMIDI): <https://elibro.net/es/ereader/upse/227743>
- Montoya Agudelo, C. (2021). *Lo humano: factor esencial para el desarrollo*. Obtenido de Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia: <https://elibro.net/es/ereader/upse/214505>
- Moreno Velásquez, L. (2006). *Solución al problema combinado de ubicación estratégica de almacenes y asignación de inventarios usando técnicas heurísticas*. Obtenido de Editorial Red Dyna: <https://elibro.net/es/ereader/upse/287>
- OCDE/FAO. (2017). *Guía OCDE-FAO para las cadenas de suministro responsable en el sector agrícola*. Obtenido de fao.org: <https://www.fao.org/3/i6074es/i6074es.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2022). *ISOTools excellence*. Obtenido de Grupo ESGInnova: <https://www.isotools.us/normas/riesgos-y-seguridad/iso-28000/>
- Pereira Bolaños, C. A., Murcia Rodríguez, J. C., & Castro Ardila, F. (2020). *Modelos empresariales para la gestión organizacional y financiera en las MIPYMES*. Obtenido de Editorial Corporación Universitaria Minuto de Dios: <https://elibro.net/es/ereader/upse/198380>
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Obtenido de Editorial Maipue: <https://elibro.net/es/ereader/upse/138497>
- Pichucho Andrade, C. (2022). *Análisis de la estructura de la cadena de suministro en restaurantes ubicados en el centro y norte de Quito, en el contexto provocado por el COVID-19*. Obtenido de Repositorio Digital - EPN: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/22105>
- Razuri Ramírez, C., Montero Ortega, C., & Pinto Nicho, B. (2019). *Diagnóstico y Propuesta de Mejora de los Procesos de la Cadena de Suministro de los restaurantes del Centro Naval del Perú*. Obtenido de Repositorio ESAN: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1652/2019_MASCM_16-2_05_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Regalado Hernández, R. (2000). *Las MIPYMES en Latinoamérica*. Obtenido de B-EUMED: https://www.google.com.ec/books/edition/Las_MIPYMES_en_Latinoamérica/vBMPUg7JKUMC?hl=es-

419&gbpv=1&dq=comportamiento+de+las+mipymes+del+sector+gastronomico&printsec=frontcover

- República del Ecuador Asamblea Nacional. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de gob.ec: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-02/Documento_Ley-Organica-Economia-Popular-Solidaria.pdf
- Rivera Camino, J., Arellano Cueva, R., & Molero Ayala, V. (2013). *Conducta del consumidor: estrategias y políticas aplicadas al marketing*. Obtenido de ESIC Editorial: <https://search.worldcat.org/es/title/1025965891>
- Rivera Palacios, C. (2018). *La cadena de suministro y su influencia en la satisfacción de clientes en la Cadena de Restaurantes, La Roca Náutica S.A.C. La Punta-Callao-2018*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23236/Rivera_PCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Guevara, E. (2018). *La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia*. Obtenido de Revista AD-minister: www.scielo.org.co/pdf/adter/n33/1692-0279-adter-33-113
- Rojas, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos*. Obtenido de Editorial Universidad Abierta para adultos (UAPA): <https://elibro.net/es/ereader/upse/229656>
- Romero Rodríguez, D., Aguirre Acosta, R., Polo Obregón, S., Sierra Altamiranda, Á., & Daza Escorcía, J. (2016). *Medición del efecto látigo en la cadena de suministro*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5980506.pdf>
- Ronquillo Murrieta, V., Castro Ortiz, M. L., Castro Mora, J. P., Mackliff Vásquez, I. A., Jaime Carvajal, B. E., Delgado Ríos, C. J., & Quintana Aguirre, M. V. (2024). *Metodología de la investigación educacional*. Obtenido de Editorial Tecnocientífica Americana: <https://elibro.net/es/ereader/upse/253751>
- Ruiz Garrido, R., & Cruz Morales, E. (2022). *Implementación del Modelo SCOR en la Cadena de suministros del restaurante La casa de Maco*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114206/Cruz_MEJ-Ruiz_GRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santander Mercado, A., Amaya Leal, J., & Vilorio Núñez, C. (2014). *Diseño de cadenas de suministros resilientes*. Obtenido de Editorial Universidad del Norte: https://www.google.com.ec/books/edition/Diseño_de_cadena_de_suministros_resilie/SrFCDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=interrupcion+de+la+cadena+de+suministro&pg=PA33&printsec=frontcover
- Schiffman, L., Lazar Kanuk, L., & Flores Flores, V. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Obtenido de Editorial Pearson Educación: https://www.google.com.ec/books/edition/Comportamiento_del_consumidor/Wqj9hlxqW-IC?hl=es-419&gbpv=1&dq=desempeño+de+consumidores&pg=PA588-IA35&printsec=frontcover
- Tobajas Machín, L. (2020). *Estudio de los efectos de una interrupción de capacidad en la dinámica de una cadena de suministro*. Obtenido de idus.us.es:

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/105044/TFG-3183-TOBAJAS%20MACHIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trejo Sánchez , K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Obtenido de Editorial Parmenia, Universidad La Salle México:
<https://elibro.net/es/lc/upse/inicio>

Vaquero González, J. (2013). *Servicio en restaurante*. Obtenido de Editorial CEP, S.L.:
<https://elibro.net/es/ereader/upse/50743>

Weenk, E. (2022). *Cómo gestionar la cadena de suministro: fundamentos, práctica y aplicaciones en la vida real*. Obtenido de Editorial Marge Books: <https://elibro.net/es/ereader/upse/225455>

Apéndices

Apéndice 1

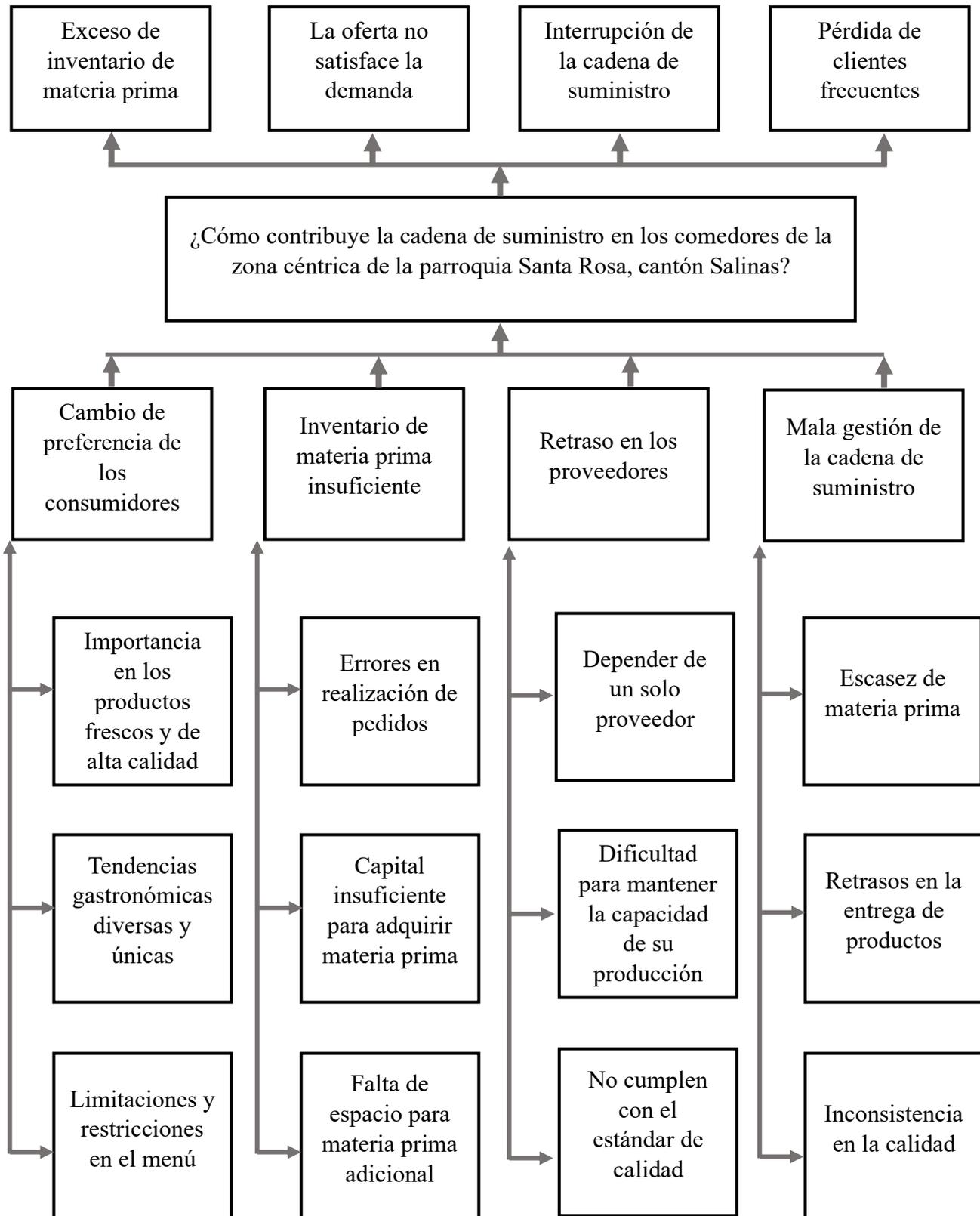
Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023	¿Cómo contribuye la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas?	Determinar de qué manera contribuye la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, mediante un estudio detallado de los procesos con el fin de identificar áreas de mejora y proponer estrategias.	La efectividad en la gestión de la cadena de suministro es un elemento decisivo para el éxito de los comedores de la zona céntrica de la Parroquia Santa Rosa, Cantón Salinas, en el año 2023.	Cadena de suministro	Gestión de inventarios	Inventario de materia prima	Diseño de la investigación: Enfoque mixto, muestreo no probabilístico Tipo de investigación: Cuantitativa-Cualitativa, descriptiva Método: Inductivo, deductivo Población: Comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa Procesamiento Técnicas: Observación Entrevistas Encuestas Instrumentos: Guía de observación Guía de entrevista Cuestionario Herramientas TIC: Google Forms Spss
	¿Cómo funciona la cadena de	Describir el funcionamiento de la cadena de				Costo de almacenamiento	
					Desempeño de la cadena de suministro		

	suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa?	suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa				Resiliencia de la cadena de suministro	
	¿Cuáles son los factores que afectan la cadena de suministro en los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa?	Analizar los factores que afectan la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.				Uso de la tecnología en la cadena de suministro	
	¿Qué estrategias se pueden aplicar para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa?	Proponer estrategias para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa.				Sustentabilidad de la cadena de suministro	
					Comportamiento de consumidores	Fidelización de clientes	
				Tendencia de consumo			
				Opiniones de clientes			
				Adopción de nuevas ofertas o productos			
					Desempeño de los emprendimientos	Tamaño del negocio (número de empleados, ingresos)	
				Capacidad de producción			
				Eficiencia en el servicio			
				Satisfacción de los clientes internos			

Apéndice 2

Árbol de problemas



Apéndice 3

Ficha de observación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023”

Ficha de observación de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa

Objetivo: Determinar estrategias para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas.

INDICADORES PARA CADA ITEMS				
(00-25)	(26-50)	(51-75)	(76-100)	(101-125)
1	2	3	4	5
Muy deficiente	Deficiente	Bueno	Muy bueno	Excelente

CADENA DE SUMINISTRO							
N. de orden	Valoración	Grado de desarrollo					Observaciones
		1	2	3	4	5	
1	Gestión de inventarios						
	Inventario de materia prima						
	Satisfacción de la demanda						
	Gestión del stock						
	Costo del almacenamiento						
2	Desempeño de la cadena de suministro						
	Interrupción de la cadena de suministro						
	Resiliencia de la cadena de suministro						
	Uso de la tecnología						
	Sustentabilidad de la empresa						
3	Comportamiento de consumidores						
	Fidelización del cliente						
	Tendencia de consumo						
	Opiniones de clientes						

	Adopción de nuevas ofertas o productos						
4	Desempeño de los emprendimientos						
	Tamaño del negocio (número de empleados, ingresos)						
	Capacidad de producción						
	Eficiencia en el servicio						
	Satisfacción de los clientes internos						

Apéndice 4

Guía de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023”

Entrevista dirigida a los propietarios de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa

Objetivo: Determinar estrategias para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas.

1. I1D1.- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan para que sea efectiva la gestión de inventarios de materia prima?
2. I2D1.- ¿Qué papel juega la satisfacción de la demanda en el éxito del comedor?
3. I1D2.- ¿Cuáles son las causas principales de la interrupción de la cadena de suministro?
4. I2D2.- ¿Qué aspectos considera que hacen que este negocio pueda hacerle frente a los cambios e imprevistos y lograr la resiliencia de la cadena de suministro?
5. I1D3.- ¿Qué estrategias aplica para fidelizar a sus clientes para asegurar que regresen?
6. I2D3.- ¿Qué tanto interviene la tendencia de consumo en las decisiones de compra de los clientes que visitan este local?
7. I4D3.- ¿Qué tan sencillo es para este negocio poder adaptar nuevos productos a la nueva oferta del mercado?
8. I2D4.- ¿Cuáles son las limitaciones y problemas de esta empresa con respecto a la capacidad de producción?
9. I3D4.- ¿Cuál es el impacto que genera la eficiencia en el servicio en estos negocios gastronómicos en relación con las ventas?
10. I4D4.- ¿Por qué la satisfacción del cliente interno también puede ser importante dentro de la cadena de suministro en este negocio?

Apéndice 5

Encuesta realizada a clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023”

Encuesta dirigida a los clientes externos de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa

Objetivo: Determinar estrategias para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas.

Edad

1. 18-29 años
2. 30-41 años
3. 42-53 años
4. 53 a 65 años
5. Más de 65 años

Género

1. Masculino
2. Femenino
3. Otro

1. I1D1.- ¿Con qué frecuencia percibe que los ingredientes de su comida están frescos y de buena calidad?

1. Siempre
2. Frecuentemente
3. A veces
4. Raramente
5. Nunca

2. I2D1.- ¿Qué tan satisfecho está con la variedad de platillos ofrecidos?

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Neutral
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

3. I3D1.- ¿Qué hace cuando el platillo que desea consumir no se encuentra disponible?

1. Pido otro plato
2. No compro nada

3. Visito otro local
4. No regreso más
5. Pregunto por otro plato parecido

4. I4D1.- ¿Con qué frecuencia nota un cambio en los precios del menú debido a problemas de almacenamiento?

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Raramente
5. Nunca

5. I1D2.- ¿Cómo afecta su experiencia cuando hay interrupciones y no encuentra disponible ciertos alimentos?

1. Deja de ser cliente del local
2. Cambia el menú de su preferencia
3. Acepta las sugerencias y alternativas
4. Pregunta por otras opciones
5. No le afecta

6. I2D2.- ¿Cómo calificaría a la capacidad que tiene el comedor para mantener la calidad de sus productos y servicios en momentos de inestabilidad?

1. Excelente, la calidad no disminuye
2. Buena, la calidad generalmente se mantiene
3. Aceptable, la calidad a veces se mantiene
4. Deficiente, la calidad rara vez se mantiene
5. Muy deficiente, la calidad nunca se mantiene

7. I3D2.- ¿Con qué frecuencia utiliza aplicaciones para ver el menú y realizar pedidos?

1. Todos los días
2. Varias veces a la semana
3. Una vez a la semana
4. Una vez al mes
5. nunca

8. I4D2.- ¿Qué tan satisfecho está con las iniciativas para tratar de reducir el desperdicio de alimentos?

1. Muy satisfecho, hacen un gran trabajo
2. Satisfecho, hacer un buen trabajo
3. Neutral, no tengo una opinión clara
4. Insatisfecho, podrían hacerlo mejor
5. Muy insatisfecho, no hacen lo necesario

9. I1D3.- ¿Qué motivaciones son más importantes para que decida volver al mismo local?

1. Atención eficiente
2. Precio

3. Descuentos u ofertas
4. Producto de calidad
5. Ubicación

10. I2D3.- ¿Qué tipo de alimentos prefiere cuando come fuera de casa?

1. Comida tradicional
2. Comida internacional
3. Comida saludable
4. Comida rápida
5. Comida vegetariana

11. I3D3.- ¿De qué manera comparte su opinión acerca del local de comida visitado?

1. Por medio de redes sociales
2. Directamente durante su visita
3. En el sitio web
4. Mediante encuestas
5. No suelo compartir mis opiniones

12. I4D3.- ¿Qué hace posible que decida probar un nuevo menú u oferta del comedor?

1. Por recomendación
2. Por descripción del plato
3. Precio
4. Promociones o descuentos
5. Interés personal de probar algo nuevo

13. I2D4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de espera para recibir su orden de comida?

1. Muy satisfecho, siempre es rápido
2. Satisfecho, generalmente es razonable
3. Neutral, a veces rápido y a veces lento
4. Insatisfecho, rara vez es rápido
5. Muy insatisfecho, nunca es rápido

14. I3D4.- ¿Qué factores intervienen para calificar la atención eficiente del servicio?

1. Rapidez al momento de entregar el pedido
2. Precisión en el pedido
3. Atención y amabilidad
4. Organización y gestión del lugar
5. Capacidad para atender a mucha gente

15. I4D4.- ¿Cómo percibe el nivel de compromiso y entusiasmo del personal al momento de atenderlo?

1. Altamente comprometidos y entusiastas
2. Mayormente comprometidos y entusiastas
3. A veces comprometidos y entusiastas
4. Mayormente poco comprometidos y entusiastas

5. Nunca comprometidos y entusiasta

Apéndice 6

Solicitud aprobación del tema



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio s/n ADE-DCL- 2024

La Libertad, 05 de abril de 2024

Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.-

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante José Javier Cojitambo Tigrero., del paralelo 8/2, denominado “**LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA DEMANDA DE CONSUMIDORES DE LAS MIPYMES DEL SECTOR GASTRONÓMICO, PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2023**”, se ha considerado cambiar el título del mismo por: “**CADENA DE SUMINISTRO DE LOS COMEDORES DE LA ZONA CÉNTRICA DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, 2023**”.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Divar Castro Loor, MGS.

Profesor Tutor

Ing. Sabina Villón MGS.

Profesor Especialista

José Javier Cojitambo Tigrero

Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE
Archivo

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

f @ v www.upse.edu.ec

Apéndice 7

Ficha del informe de opinión de expertos - Ficha de Observación



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023.

Autor del instrumento: José Javier Cojitambo Tigreiro

Nombre del instrumento: Ficha de observación

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				✓	
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 3 de junio de 2024

Firma del Experto Informante
Ing. Sabina Villón, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 8

Ficha del informe de opinión de expertos - Cuestionario (encuesta)



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023.

Autor del instrumento: José Javier Cojitambo Tigrero

Nombre del instrumento: Cuestionario (encuesta)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				✓	
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 3 de junio de 2024


 Firma del Experto Informante
 Ing. Sabina Villón, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
 www.upse.edu.ec



Apéndice 9

Ficha del informe de opinión de expertos - Guía de entrevista



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023.

Autor del instrumento: José Javier Cojitambo Tigrero

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
3. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				✓	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 3 de junio de 2024

**Firma del Experto Informante
Ing. Sabina Villón, MSc.**

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 10

Certificado de validación de los instrumentos de trabajo de investigación



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “CADENA DE SUMINISTRO DE LOS COMEDORES DE LA ZONA CÉNTRICA DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2023”, planteado por el estudiante Cojitambo Tigreiro José Javier, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Ficha de observación
2. Cuestionario para la Encuesta
3. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 3 de junio de 2024

Ing. Sabina Villón, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 11

Certificado antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

magister

Cojitambo Tigrero José Javier

< 1%
Textos sospechosos



< 1% Similitudes
 < 1% similitudes entre comillas
 0% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Cojitambo Tigrero José Javier.docx
 ID del documento: e240b3bcf5f6943d7a15e5d917db9364a5190bac
 Tamaño del documento original: 486,7 kB

Depositante: DIVAR SEBASTIAN CASTRO LOOR
 Fecha de depósito: 26/6/2024
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 26/6/2024

Número de palabras: 19.092
 Número de caracteres: 118.858

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 bibdigital.epn.edu.ec Repositorio Digital - EPN: Explorar por Título <small>https://bibdigital.epn.edu.ec/browse?type=author&order=DESC&rpp=95&value=Pichucho Andrade, ...</small> 4 fuentes similares	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #000;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #4402ca <small>🔗 El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #000;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
2	 Documento de otro usuario #710aa2 <small>🔗 El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #000;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
3	 www.doi.org <small>https://www.doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60048-3</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #000;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	 repositorio.upse.edu.ec <small>https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3526/6/UPSE-TDE-2015-0052.pdf.txt</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #000;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
5	 repository.unimilitar.edu.co <small>http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/17101/1/FONSECA BAUTISTA JONNATAN FELIPE...</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; border: 1px solid #000;"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Apéndice 12

Cronograma de UIC 2024-1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERÍODO ACADÉMICO 2024-1																
Nombre: José Cojitambo Tigero		2024																
Curso: 8/2		MARZO			ABRIL				MAYO				JUNIO					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
No.	Actividades planificadas	25/03/24	29/03/24	08/04/24	13/04/24	23/04/24	30/04/24	18/05/24	27/05/24	10/06/24	19/06/24						FECHA	
	Presentación de Anteproyecto	■																
	Designación de tutores y especialistas		■															
	Aprobación de temas			■														
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																	
2	Introducción				■	■												
3	Capítulo I Marco Referencial						■	■										
4	Capítulo II Metodología							■										
5	Capítulo III Resultados y Discusión								■	■								
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen										■							
7	Certificado Antiplagio											■						
8	Entrega de informe por parte de los tutores												■					
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía													■				

Apéndice 13

Evidencia de entrevista



Nota: Entrevista con el representante del local “Cevichería Aquí Está Marcelo`s”

Apéndice 14

Evidencia de entrevista



Nota: Entrevista con el representante del local “Asadero de Pollos de Josefina”

Apéndice 15

Evidencia de entrevista



Nota: Entrevista con el representante del local "Restaurant Alexa"

Apéndice 16

Evidencia de entrevista



Nota: Entrevista con el representante del local "Comidas Rápidas La Casa de las Papas"

Apéndice 17

Evidencia de encuestas

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey. The title is "Encuesta dirigida a los clientes externos de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa". The objective is "Determinar estrategias para la mejora de la cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas." The visible question is "Edad" with three radio button options: "18-29 años", "30-41 años", and "42-53 años". The form is titled "Encuesta dirigida a los clientes externos de los comedores de la zona cé" and has 357 responses.

Nota: Encuestas realizas en Google Forms a los clientes externos:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5zqRPymed_4AcVUevUymq3vLDPG8k8XcAGCWRNnw0ljRHw/viewform?usp=sf_link



Apéndice 18

Evidencia de tutorías

