



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

**TEMA:**

**LOGÍSTICA E INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO (KPI) PARA LA  
MIPYMES PAMPA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2023**

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

**AUTORA:**

Ivette Carolina Bonaga Yagual

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, **“Logística e indicadores claves de desempeño (KPI) para la MiPymes Pampa, Cantón La Libertad, año 2023.”** elaborado por la Srta. **Bonaga Yagual Ivette Carolina**, egresado(a) 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 Licenciada 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. Álvaro Mejía. MBA**

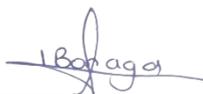
**DOCENTE TUTOR**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Logística e indicadores claves de desempeño (kpi) para la MiPymes Pampa, Cantón La Libertad, año 2023.**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Bonaga Yagual Ivette Carolina**, con cédula de identidad número **245088780** 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

Atentamente



---

**Bonaga Yagual Ivette Carolina**

**C.C. No: 2450881780**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía, a los docentes que no me juzgaron y aceptaron que en ciertas ocasiones que llevara a mi hijo y recibiera clases con él, nadie dijo que ser madre es fácil y más si estudias, pero no es imposible.

También agradezco a José Chancay mi amigo incondicional por ser mi paño de lágrimas y apoyarme en todo momento y Jessica Ortiz mi mejor amiga por estar en los momentos más difíciles

*Bonaga Yagual Ivette Carolina*

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo principalmente a Dios, haberme dado la vida, A mi madre Carmen Emilia Yagual Roca por su optimismo de no dejar que me dé por vencida, muchas veces me quise retirar y si no fuera por no hubiera seguido con mis estudios

A mi padre quien en vida fue Michael Bonaga Casierra desde que ya no está me dejo un vacío en mi corazón, pero el me inculco valores y coraje para no dejarme desvanecer y sé que estaría muy orgulloso de mí, A mis hijos Matías y Santiago que son mi mayor inspiración y me motivan a seguir adelante mis niños lo más hermoso que Dios me pudo haber dado.

Dedico también este trabajo a mi compañero incondicional Steven Arnaldo Roca Llaguno gracias por su amor y comprensión cuando llegue a estar estresada por mis tareas, a veces no es tiempo si no la persona.

A mi abuelo Juan Yagual por su apoyo incondicional, y dedico también a mi hermano Jorge Yagual sin las personas ya mencionadas no hubiera sido posible cada paso que doy en mi vida como estudiantes y siempre estarán en mi corazón.

*Bonaga Yagual Ivette Carolina*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

Firmado electrónicamente por:  
EDUARDO VINICIO  
PICO GUTIERREZ

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

.....  
**Ing. Eduardo Pico, MGS.**  
**Profesor Especialista**

.....  
**Ing. Álvaro Mejía, MBA.**  
**Profesor Tutor**

.....  
**Ing. Sabina Villón MGS.**  
**Profesor Guía de la UIC**

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

<b>Contenido</b>	
Introducción .....	12
Capítulo I.....	13
Marco Referencial .....	13
<b>Revisión de la literatura</b> .....	13
<b>Desarrollo de teoría y concepto</b> .....	18
<b>Fundamentos Legales</b> .....	28
Capitulo II .....	31
Marco Metodológico .....	31
<b>Diseño de investigación</b> .....	31
<b>Método de investigación</b> .....	32
<b>Población y Muestra</b> .....	33
Capitulo III .....	36
<b>Resultados y discusión</b> .....	36
<b>Discusión</b> .....	56
<b>Propuesta</b> .....	58
<b>Conclusiones</b> .....	62
<b>Recomendación</b> .....	63
Referencias .....	64

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1 Población .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 2 Muestra .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 3 Género .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 4 Edad.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 5 Calidad .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 6 Tiempo.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 7 Valor .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 8 Disponibilidad .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 9 Distribución.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 10 Costo de almacenamiento .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 11 Productividad.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 12 Precisión de inventario.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 13 Capacitación.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 14 Comunicación .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 15 Satisfacción del cliente .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 16 Innovación.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 17 Financieros .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 18 Rentabilidad.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 19 Foda de la MiPymes Pampa .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 20 Matriz cruzada .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 21 Plan de acción .....</b>	<b>61</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Genero.....	40
<b>Figura 2</b> Edad .....	41
<b>Figura 3</b> Calidad.....	42
<b>Figura 4</b> Tiempo .....	43
<b>Figura 5</b> Valor.....	44
<b>Figura 6</b> Disponibilidad.....	45
<b>Figura 7</b> Distribución .....	46
<b>Figura 8</b> Costo de almacenamiento.....	47
<b>Figura 9</b> Productividad .....	48
<b>Figura 10</b> Precisión de inventario .....	49
<b>Figura 11</b> Capacitación.....	50
<b>Figura 12</b> Comunicación .....	51
<b>Figura 13</b> Satisfacción del cliente.....	52
<b>Figura 14</b> Innovación .....	53
<b>Figura 15</b> Financieros.....	54
<b>Figura 16</b> Rentabilidad.....	55
<b>Figura 17</b> .....	58
<b>Figura 18</b> .....	58

**Apéndices**

<b>Apéndice 1 Matriz de consistencia .....</b>	<b>72</b>
<b>Apéndice 2 Certificado de anti-plagio .....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice 3 Reporte Anti- plagio .....</b>	<b>74</b>
<b>Apéndice 4 Base de datos de la MiPymes Pampa .....</b>	<b>75</b>
<b>Apéndice 5 Guía de entrevista .....</b>	<b>77</b>
<b>Apéndice 6 Guía de Encuesta .....</b>	<b>78</b>
<b>Apéndice 7 Certificado de validación de instrumentos .....</b>	<b>82</b>
<b>Apéndice 8 Ficha de instrumento.....</b>	<b>83</b>
<b>Apéndice 9 Carta aval.....</b>	<b>83</b>
<b>Apéndice 10 Cronograma .....</b>	<b>83</b>



**Logística e Indicadores Claves de Desempeño (KPI) para la MiPymes Pampa,  
cantón La Libertad, año 2023.**

**AUTOR:**

Bonaga Yagual Ivette Carolina

**TUTOR:**

Ing. Álvaro Mejía, MBA.

**Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como título: Logística e indicadores claves de desempeño para la MiPymes Pampa, Cantón La Libertad, año 2023. Es una organización dedicada a la venta y elaboración de harina de pescado. El objetivo del presente trabajo de investigación es analizar la logística e indicadores claves de desempeño en base a una revisión de la situación actual que contribuya a la satisfacción cliente y rentabilidad de la empresa Pampa del cantón La Libertad. La metodología que se aplicó fue de tipo descriptivo, enfoque cualitativo y cuantitativo, método deductivo e inductivo. La población y la muestra estuvo conformada por el propietario y clientes del negocio; se utilizó encuesta y entrevista junto con su respectiva herramienta de recolección de datos. Entre los resultados se determinó que el negocio carece de logística; por lo tanto, le impide abarcar mayor clientela debido a la infraestructura inadecuada en ciertos sectores de la provincia; eso limita a la organización que llegue en el tiempo acordado. Se concluye que con la herramienta Google Earth ayuda a la MiPymes a tener otra alternativa en rutas de fácil acceso, precisas y satisfacción de los clientes.

Palabras claves: indicadores claves de desempeño, satisfacción, logística, rentabilidad



**Logistics and Key Performance Indicators (KPI) for Pampa MSMEs, La Libertad cantón, year 2023.**

**AUTOR:**

Bonaga Yagual Ivette Carolina

**TUTOR:**

Ing. Álvaro Mejía, MBA.

**Abstract**

The title of this research work is: Logistics and key performance indicators for the Pampa MiPymes, Cantón La Libertad, year 2023. It is an organization dedicated to the sale and production of fish meal. The objective of this research work is to analyze logistics and key performance indicators based on a review of the current situation that contributes to customer satisfaction and profitability of the Pampa company in the canton of La Libertad. The methodology that was applied was descriptive, qualitative and quantitative approach, deductive and inductive method. The population and sample were made up of the owner and clients of the business; Survey and interview were used along with their respective data collection tool. Among the results, it was determined that the business lacks logistics; Therefore, it prevents it from reaching a larger clientele due to inadequate infrastructure in certain sectors of the province; That limits the organization to arrive in time. It is concluded that with the Google Earth tool it helps MSMEs have another alternative in easily accessible, precise routes and customer satisfaction.

**Keywords:** key performance indicators, satisfaction, logistics, profitability

## Introducción

La logística e indicadores claves de desempeño es un tema relevante en los últimos años debido a que permite identificar el área de mejora en los procesos de recepción, entrega del producto, precisión de inventario y producción proyectada, por lo tanto, mejorar la satisfacción de los clientes al recibir los productos de manera rápida, efectiva, en buen estado, evitando retrasos en la entrega y minimizando los recursos de la empresa también permite aumentar la rentabilidad, tomar decisiones de manera efectivas.

La logística a nivel mundial tuvo un fuerte impacto por el covid-2019 trajo consigo cierres de establecimientos y fronteras que dificultó el transporte internacional, los almacenamientos y flujos de mercancías entre países. Las empresas tuvieron que reestructurarse se dio paso a la relación vía online para salvaguardar la salud del personal y de los clientes buscar la manera de generar ingresos, el contacto de forma presencial con los proveedores se vio afectado debido a que ya tenían rutas establecidas.

En Colombia utilizan chatbots inteligencia artificial en la logística para poder recibir quejas o sugerencia del usuario eso les permitió mejorar el servicio al cliente, reducir costos de almacenamiento y mantener una ventaja competitiva con las demás empresas, la implementación de inteligencia artificial les ayudo a tomar decisiones efectivas, amplias posibilidades en el término de automatización y estratégicas de esta manera cumplir con las metas y objetivos que tenían establecido las instituciones.

Según Martín (2024) la logística en India está valorada en 200 000 millones y tienen estimado un crecimiento del 10 %, el costo logístico representa el 14 % del producto interno bruto el gobierno India ha aumentado el porcentaje anual de gasto en infraestructura, lo que permitió construir hasta 100 00 kilómetros de autopista por año y un aeropuerto cada dos meses también ha emitido leyes que unifiquen el sistema impositivo y simplifique el transporte de mercancía estos cambios fomentan el crecimiento de las empresas logísticas.

Estados Unido tiene una logística bien desarrollada, en el 2022 género 2.3 billones de ingresos y dio empleo a más de diez millones de personas dicho país ha impulsado cambios para aumentar la sostenibilidad a través de inteligencia artificial para minimizar el impacto ambiental, ha impulsado vehículos eléctricos para obtener una logística eficiente y adecuada eso les ha permitido seguir siendo una potencia mundial.

Según Rodríguez & Mora (2022) El término logística desconocen ciertas empresas en Ecuador por la escasez de doctrinas que hagan referencia a este tema y que día a día está tomando mayor importancia siendo fundamental en el desarrollo e implementación en las organizaciones permitiendo tener mayor responsabilidad y eficiencia económica mediante el seguimiento constante de los materiales utilizado y el tiempo de entrega al cliente para poder ver la eficiencia operativa.

Una logística eficiente beneficia a la organización porque reduce costos operativos al garantizar que los productos estén disponible, sean entregados de manera oportuna es importante que las empresas se capaciten porque a través de una logística eficiente puede contribuir a cumplir en el tiempo de entrega más rápido y precisos como resultado tendrán mayor satisfacción en los clientes, cumplirá con las expectativas que tenga el consumidor. Puede generar lealtad con los clientes, recomendaciones positivas y aumento de ventas.

Para Saavedra et al (2023) La logística en Ecuador se digitalizó para mejorar la eficiencia operativa, reducción de costo, la capacidad de respuestas más rápidas, tener mayor demanda en el mercado, la digitalización de la cadena de suministro destaca tendencias, desafíos y oportunidades claves. A través de la evolución se convirtió en algo fundamental para mejorar la eficiencia y la visibilidad en la cadena de suministro, ayuda aumentar la productividad, tomar decisiones correctas dándole opciones a las empresas que opte por utilizar herramientas tecnológicas.

Según Saltos (2024) En la revista Forbes Ecuador hay 12 mil empresas dedicadas al sector logístico, las ventas llegaron 10.821 millones en 2022 y en el 2023 llegaron 12.279 millones, donde tuvo un crecimiento del 15% según datos de la Mipro. A escala global, Ecuador se ubicó en el puesto 62 de desempeño logístico del Banco Mundial, y en América Latina está en punto medio, indica que el transporte es el principal rubro en la estructura de costo, por lo tanto, hay mucho que hacer en la logística

Si bien es cierto la logística que tiene Ecuador está en un punto medio tiene que mejorar en infraestructura, ya que las calles ciertas ciudades carece de infraestructuras adecuadas y hay carretera en pésimas condiciones, por lo tanto, la inversión que tenga en el sector logístico es clave para minimizar el tiempo de entrega del producto, tener clientes potenciales y fortalecer el mercado mundial. Al contar con una logística eficiente se puede impulsar el crecimiento económico, aumentando la participación del país en el mercado internacional.

En la Provincia de Santa Elena según Muñoz (2015, pág. 19) Indica que tiene un incremento significativo en las empresas que comercializan productos de consumo masivo organizaciones buscan las ventas efectivas de estos productos, también llegar al consumidor de forma eficiente con sus productos en buen estado, en el tiempo requerido y realizando un correcto abastecimiento en el punto de venta. Esto se logra únicamente con estrategias de ventas, marketing dentro de las empresas y logísticas adecuadas al cliente.

El sector pesquero en la provincia de Santa Elena, Ecuador, es una importante fuente de ingresos y empleo. Sin embargo, enfrenta desafíos en términos de comercialización y sostenibilidad. Las cifras del Banco Central del Ecuador - BCE, indican un crecimiento a lo largo de los años, ubicándose en el puesto 17 de 18 industrias a nivel nacional, con un aporte de \$575,8 millones de dólares en 2019 (0,5% del PIB) y, una tasa promedio de variación interanual de 5,9% entre 2000 y 2019.

Según datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros , se registran 5.184 compañías de pesca y acuicultura (incluido camarón), donde el 98% se ubican en Guayas, Manabí, El Oro, Pichincha, Santa Elena y Esmeraldas. Cabe mencionar que, de estas compañías, el 57,5% y 29,2% se dedican a la acuicultura y pesca marina, respectivamente por lo tanto la logística que tienen establecido juega un papel fundamental para poder tener mayor fluidez con los clientes.

Para López & Ganchozo (2016) Indica que la logística en la provincia abarca entre 60 % y 80 % en el año 2022 los gastos que se desglosan en combustible, gasto de depreciación, peaje, viáticos entre un porcentaje 0.09 al 2.5% de mantenimientos en las empresas de transporte, mientras que en el 2021 los gastos de administración y ventas representa porcentualmente un 88%. Se describe el control de logística, una disminución en el 2022 en relación con sus costos de manera eficiente y organizada, el sector pesquero en la actualidad se desarrolla normalmente, debido al gran volumen de empresas.

La MiPymes Pampa se dedica a actividades de venta de harina de pescado en la Libertad provincia de Santa Elena Al estar ubicado en unas de las provincias con mayor demanda en el sector pesquero requiere contar con una adecuada logística para abastecerse de la materia prima que es el pescado y desechos, también para poder abarcar mayores clientes, mayor coordinación, mejorar estándares de calidad del producto, a través de los indicadores claves de desempeños poder medir y controlar el rendimiento logístico.

El planteamiento del problema surge porque las organizaciones carecen de rutas específicas, desconocen del término indicadores claves de desempeño, por lo tanto, influye en el tiempo de entrega del producto por la deficiencia en coordinación y planificación. La logística en el sector pesquero a nivel mundial se centra en la eficiencia de la cadena de suministro, los costos logísticos, la trazabilidad y sostenibilidad ambiental, es importante mencionar que el sector pesquero está sujeto a regulaciones y legislaciones.

La logística en Perú atraviesa dificultades en la cadena de suministro, donde se destaca la deficiente infraestructura vial en todo el país debido a que las carreteras están centralizadas en las ciudades principales, hay regiones abandonadas con difícil acceso. Las regiones de mayor accesibilidad son en la costa, las cuales tienen inconveniente en la red vial, son la sierra y selva del país, el sector logístico se enfoca en el crecimiento del mercado debido a la problemática que tienen le impide satisfacer las necesidades de los clientes.

En México de acuerdo al Banco Mundial ocupa la posición 47 con una calificación global de 3.06 equivalentes al 66%, infraestructura 3.03 es considerada baja debido al tamaño de la economía que tiene, las pymes tiene una estructura informal, procedimientos inadecuados, poca planificación y carencia de conocimiento, es común que los colaboradores realicen diversas actividades incluso en áreas que desconocen eso conlleva tener bajo nivel de logística por la aplicación incorrecta en la cadena de suministro y en el personal porque no están en el área adecuada.

Según Juárez (2024) indica que Argentina el 76 % de los empleadores tiene dificultades para encontrar perfiles que tengan conocimientos en logística. El país registra un descenso del 2 % respecto al 2023 y se ubica en 3 % de escasez de talento, consideran que el mundo avanza muy rápido y las habilidades necesarias para tener una logística adecuada en una empresa, por lo tanto, al no tener personal en logística limita a tener más consumidores por el tiempo de entrega.

Es importante tener personal que tenga conocimiento en el sector logístico debido a que es necesario saber cuál es la distribución y el almacenaje que requiere la empresa de esta manera la problemática que surge en Argentina es que carece de personal adecuado que pueda controlar de manera eficiente la distribución y el diálogo con los clientes debido a que la logística también consiste en interactuar con el consumidor para poder saber el tiempo, la hora exacta, fecha y así evitarse gastos de transportes excesivos o costos de almacenamientos innecesarios.

El Problema en el transporte por la ubicación geográfica de Ecuador genera retos significativos del traslado del producto hacia mercados nacionales e internacionales. La escasez de conexiones directas y rutas de transporte eficientes aumenta los costos, prolongan los tiempos de entrega, afecta la frescura y calidad un producto. Los retrasos en los trámites aduaneros, las inspecciones exhaustivas y los requisitos documentales complicados generan demoras y costos adicionales en la cadena de suministro impactan negativamente la eficiencia en la logística

El desconocimiento de herramientas para rastrear y monitorear los productos dificulta la planificación y gestión adecuada de la logística, lo que puede resultar en pérdidas y baja competitividad. Para abordar estos desafíos, es importante invertir tiempo en generar rutas específicas que va a hacer de gran ayuda en la logística, ya que permite cumplir con el tiempo de entrega, ofrecer capacitación en logística y fomentar el uso de tecnologías adecuadas en la gestión de la cadena de suministro.

Hurtado et al (2020) Indica Ecuador tiene una logística débil en las categorías más representativas de las microempresas comercial entre ellas la venta al por menos de comercios no especializados con predominio de la venta de alimento, venta al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrios, venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, venta al por menor de productos farmacéuticos etc. Que suman unos 12.548 establecimientos con un impacto débil en la logística.

Centeno et al (2023) indican que la logística y el vecino país Colombia tiene dificultades hace más de una década debido a diversos factores como son: En el puente Rumichaca tiene congestión vehicular por la demanda que tiene esa ruta, existe alto nivel de contrabando y extorsión en la frontera con Colombia, por lo tanto, limita el acceso de carga vial y terrestre, la infraestructura de Ecuador carece de desarrollo potencial en zona de aforo de exportación, limitando en la última década cumplir con los requerimientos de una logística de calidad y la preservación de los bienes.

La problemática que tiene Ecuador se desconoce si han desarrollado estrategias de competitividad en las empresas de servicio logístico del país frente a empresas colombianas limitando la participación de flota vehicular Ecuatoriana en proceso de comercio exterior, es necesario mencionar que los productos de Estados Unidos y Canadá tienen mayor relevancia en las importaciones hacia Colombia por costos, variedades y bajos impuesto en comparación a Ecuador.

Santa Elena es una de la provincia de la costa del Ecuador que se dedica a la pesca está conformada por 3 cantones Santa Elena, La Libertad y Salina existen 31 caletas pesqueras aproximadamente, esta actividad es de gran relevancia en la economía local siendo fuente de ingresos y sustento de varios familiares, pero es necesario recalcar que existe problemas en la comercialización, variación de precios de los productos del mar sobre todo en el transporte de la pesca artesanal.

En la provincia de Santa Elena cuenta con pocas empresas direccionadas, a la transformación de la materia prima esenciales (desperdicios de pescado) el sector pesquero es muy amplio en la provincia, pero tiene dificultades en práctica de pesca segura, seguridad alimentaria, comercio, poca trazabilidad que provoca una baja confianza en el producto y afecta a la empresa en costo y en cadena de suministro, cada organización tiene su forma de operar y de generar ingresos.

Según Benavides (2017) Indica que en el sector pesquero existe problemas en la logística porque carece de centro de acopio en la distribución, las vías de la provincia no están en buen estado, los vehículos utilizados para el traslado no son los adecuados porque carecen de frigorífico, algunos productos no están refrigerados, existen considerables intermediarias en la pesca artesanal, el precio va aumentando hasta llegar al consumidor final, puede llegar hasta 7 intermediarios.

Es importante destacar que la infraestructura que tiene la provincia no es la adecuada varias carreteras en sectores están en pésimo estado por diversos factores en lo más relevante son las lluvias al momento de trasladar un producto es el retraso que se da porque no se puede cruzar, por lo tanto, el tiempo de entrega acordado no se puede cumplir, la logística es fundamental en cualquier actividad económica debido a esta problemática son varios sectores comerciales que se ven afectados.

La MiPymes Pampa esta ubicada en la provincia de Santa Elena cantón La Libertad su principal problemática es la logística, ya que ellos solicitan a diversas embarcaciones y plantas procesadoras el pescado o desperdicio y suelen tener retraso a la vez precios variables al momento de adquirir el producto, solicitan pescado para hacer el debido proceso hasta convertirlo en harina solo para tener en stock sin ver las necesidades de los clientes y que al momento de que necesitan abastecer a nuevos consumidores carecen de dicho producto, por lo tanto, es el retraso de entregar mercadería causa malestar en los clientes y genera pérdidas en negocio.

A través de la información recopilada de diferentes fuentes confiables sobre la logística que tiene diferentes empresas, se establece **la formulación del problema** de la siguiente manera:

¿De qué manera los indicadores de KPI pueden controlar la logística de la MiPymes Pampa Cantón La Libertad en el año 2023?

Para abordar, analizar y tener presente esta problemática se desarrollan preguntas de manera precisas y concisas que son necesarias para facilitar la comprensión de las diferentes dimensiones del problema además dirigen la investigación planteada a través de la **sistematización del problema**, que tiene las siguientes incógnitas:

- ¿Cuáles es el estado actual del proceso logístico en la empresa Pampa?
- ¿Qué efecto va a proporcionar los KPI en la toma de decisiones de la empresa Pampa?
- ¿De qué manera los KPI ayudan en las estrategias de la empresa Pampa?

De la misma manera se establece el **objetivo general** que está centrado en el estado que se desea alcanzar en el trabajo investigativo, una vez analizado el estado de la MiPymes se planteó el siguiente objetivo:

- Analizar los indicadores claves de desempeños (KPI) para el control de la logística de la empresa Pampa del Cantón La Libertad.

Basándose en el objetivo general se plantea los **objetivos específicos** que se completa en la investigación, están planteados de la siguiente manera:

1. Diagnosticar el estado actual de la logística y distribución de la MiPymes Pampa del Cantón La Libertad.
2. Examinar los efectos que causa el uso del KPI de la MiPymes Pampa del Cantón La Libertad.
3. Determinar estrategias que favorezcan para mejorar el control en los procesos de logística con el uso de la herramienta Google Earth

La **Justificación teórica** del presente trabajo es la logística e indicadores claves de desempeño teniendo en cuenta que es uno de los pilares sobre los que construye una organización permite tener mayor coordinación y poder tener más precisión, la MiPymes Pampa puede tener mayor clientela al ofrecer un tiempo preciso y cumplir con los pedidos. Dicha investigación tiene un soporte donde corroboran la importancia de la logística en una empresa

Por otro lado, Sánchez (2019) la responsabilidad de la empresa no se basa solo en ofrecer calidad y precios asequibles, sino ofrecer un valor agregado a los productos a base de factores ambientales. La creciente preocupación por la excesiva contaminación del entorno, ha fomentado el compromiso de las empresas a desarrollar la función de logística la cual de forma concreta implica la gestión de los desechos y productos devueltos para recuperar el mayor valor económico posible y reducir los residuos generados.

De esta manera, la logística se considera como una estrategia empresarial que favorece a la generación de ventajas competitivas sostenibles, permitiendo la reducción de costos y la contaminación ambiental, lo cual aporta a la credibilidad de las empresas y a la fidelización de los clientes porque al momento de estar organizados se minimiza tiempo de entrega, genera un valor agregado para los clientes ayuda a tener más posicionamiento en el mercado, los KPI tienen gran influencia en las organizaciones, ya que tienen una orientación más específica de lo que tienen que hacer.

Algunos investigadores indican la importancia de medir y controlar la logística entre ellos Renzulli (2022) lo que se mide se conoce, lo que se mide se gestiona, lo que se mide se controla y lo que se mide se mejora por eso es importante evaluar constantemente a través de indicadores claves de desempeño que se debe de hacer un seguimiento del alcance, por ende, medir la eficacia y eficiencia que del proceso logístico en este caso el desempeño de los clientes y proveedores interno o externo

Este estudio permite recabar información y de gran importancia debido a que la logística es uno de los pilares fundamentales en las organizaciones debido a que se encarga de la adquisición del producto y de dar una buena gestión hasta llegar al producto final de esta manera se puede decir que es importante que una organización así se ha pequeña cuenta una adecuada logística a través de los indicadores logísticos sirve para tener un control idóneo en la empresa y tener mayor productividad.

La **justificación práctica** surge a base de la problemática planteada del siguiente trabajo está basado en logística e indicadores claves de desempeño que es de gran utilidad para mejorar las ventas y tener más posicionamiento en el mercado los KPI tienen gran influencia en las organizaciones, ya que tienen una orientación más específica de las y tareas que tienen que realizar y donde se tiene que dirigir, también se podrán abastecer de producto de manera adecuada y oportuna.

Al implementar, las organizaciones pueden enfocarse en lo que realmente importa y tener una visión clara de los resultados deseados, esto ayuda a establecer una cultura orientada a los resultados y alineada con los objetivos estratégicos establecidos. Identificación de áreas de mejora, los KPI proporcionan información sobre el rendimiento actual de una organización en áreas específicas, les permite identificar áreas de mejora, tomar decisiones y establecer acciones correctivas.

Es importante que las organizaciones tengan en cuenta la importancia que tiene el proceso logístico como influye de manera favorable, también es importante supervisar constantemente la evolución que tiene para poder visualizar si el producto está llegando en el tiempo establecido, ver si la comunicación con los clientes es la adecuada y así poder tener una empresa eficaz, eficiente y productiva teniendo en cuenta que a través de los términos ya mencionados se logra mayor rentabilidad.

En la actualidad las empresas actúan por instinto para minimizar los gastos que conlleva contratar a un personal poco capacitado en el área de logística, por lo tanto, eso dificulta saber cuánto producto tiene que tener en stock para satisfacer las necesidades de los consumidores, eso impide abarcar mayores clientes por él desconociendo, el tiempo de entrega no es el adecuado inconsistente o prolongando causa malestar en los clientes eso lleva a que las personas que requieran el producto busquen otras alternativas para poder abastecerse, que le ofrezcan compromiso de entrega y calidad.

En la provincia de Santa Elena el sector pesquero es una de la fuente de ingreso, sin embargo, la logística que tiene no es idónea, es necesario que los alcaldes de los cantones que hay en dicha provincia gestionen mejorar la infraestructura para poder mitigar uno de los factores de la logística que lleva al retraso de entrega del producto, debido a que las calles que hay están pésimo estado, una vez solucionado el problema de calles le da más alternativa a los empleadores que tengan opciones de crear rutas específicas y así mejor la distribución del producto, generando mayores ingresos y empleo.

La **idea a defender** se plantea de la siguiente manera: La logística e indicadores clave de desempeño contribuirá a mejorar el tiempo de entrega en la MiPymes Pampa del cantón La Libertad

La estructura del presente tema de trabajo de titulación se desarrolla en diferentes apartados, son los siguientes.

El **mapeo** consiste en un resumen breve donde explica en que consiste cada uno de los capítulos de trabajo de titulación denominado logística e indicadores claves de desempeño (KPI) para la MiPymes Pampa, Cantón La Libertad, año 2023

El **Capítulo I**, muestra el marco referencial, en donde se hace referencia a los artículos científicos y trabajos más relevantes con el tema investigativo, conceptos y bases teóricas, junto con la fundamentación legal del trabajo de investigación.

En el **Capítulo II**, trata sobre el marco metodológico en donde se indica el diseño de la investigación, los métodos que se utilizaran en la mencionada, la población y muestra y el procesamiento de los datos a través de técnicas, instrumentos y herramienta a aplicarse durante la investigación.

Mientras que en el **Capítulo III**, Resultado y discusión, se detalla los resultados de los datos recopilados de la entrevista y la encuesta, también las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

## Capítulo I

### Marco Referencial

#### Revisión de la literatura

En el trabajo de investigación según Quimbia (2017) “Modelo de inteligencia de negocios, Para el control de indicadores clave de desempeño en ventas para la elección de decisiones en los Retails de farmacias de la empresa Farmaenlace Cia. Ltda”. Los implementos de inteligencia de negocios buscan dar una mejor experiencia en los servicios y en la cadena de valor para los clientes, mediante indicadores clave de desempeño, cuyo trabajo es identificar, seguir y controlar los procesos.

El objetivo del estudio presento una solución de inteligencia de negocios para el control de indicadores claves de desempeño en ventas. Objetivos Específicos a) Determinar la situación actual de la empresa respecto del manejo de indicadores clave de desempeño que la empresa Farmaenlace Cía. Ltda. utiliza en sus puntos de venta en la toma de decisiones. b) Construir los indicadores clave de desempeño de ventas para los Retáis de farmacia de la empresa Farmaenlace Cía. Ltda.

La metodología de esta investigación fue la definición de los indicadores claves de desempeño (KPI), se deben tener metas y definir el responsable de obtenerlas, esta metodología garantizará su cumplimiento, Estas actividades están a cargo del responsable del indicador y se muestra en el siguiente cuadro. La población partícipe consistió en el departamento de comercialización con el encargado de inteligencia de negocios,

Los resultados obtenidos indican que las farmacias no mantienen el uso de indicadores y presentan dificultades para la toma de decisiones comerciales. El BI permite controlar de mejor manera los indicadores de retails de farmacias de los cuales se consideró: situación general productividad de la farmacia por producto, ventas-transacciones, composición de ventas, ventas-consumidor final, ventas- días de la semana- fin de semana, ventas – horas, medicación frecuente, ventas por dispensador (cajero), cumplimiento de top cajeros.

En conclusión, el BI ágil en una solución importante que permite el manejo y la interpretación de mejor manera los indicadores de comercialización de los retáis de farmacias, previo a una definición apropiada, la integración de la solución de BI permite conocer la realidad de la farmacia y aprovechar de la misma para mejor comercialización, en recuperar clientes y cumplimientos de ventas por cajeros.

En el artículo científico Coronel (2022) sobre el tema evaluación logística de una Pyme como estrategia para su desempeño organizacional, considera que es importante para la toma de decisiones para generar estrategias competitivas generando calidad, minimizando costos en los productos y servicios. La cadena de suministro se define como la unión de un conjunto de personas y organizaciones involucrada en una misma planificación, diseño, control, flujo de una forma directa o indirectamente,

Se considera que la Cs es competitiva de acuerdo con criterio establecidos como calidad, precio, tiempo de entrega y distribución, además de que tomo en cuenta otros atributos de cambio de organización. Las micro, pequeña y medianas empresas tienen una cultura organizacional que se resiste al desarrollo e innovación tecnológica. Comúnmente estas organizaciones carecen de un plan estratégico que con lleva tener dificultades en la organización, por lo tanto, bajar la rentabilidad, objetivo de esta investigación fue implementar estrategias para generar calidad en las MiPymes

La metodología de investigación aplicada en el artículo contribuye con la comprensión de la influencia del desempeño logístico y su aportación a la decisión estratégica de las pymes. Al proporcionar evidencia empírica acerca de un buen rendimiento logístico posibilita a las organizaciones con menos recursos, aumentar la capacidad de competir en el mercado aprovechando al máximo su abundancia y alcanzar un mejor desempeño organizacional debido a que la tecnología actual ofrece herramientas para utilizar de manera gratuita y permite impulsar una organización

Los resultados esta investigación contribuye a la comprensión a la influencia del desempeño logístico y su aportación positiva a la decisión estratégica de las pymes. Al proporcionar evidencia empírica acerca de un buen rendimiento logístico que posibilita recursos limitados para aumentar la capacidad productiva para competir en el mercado actual ofreciendo herramientas útiles, necesarias para abastecer nuevos consumidores y fidelizarlos

Como conclusión obtuvo las oportunidades del sistema en el que se determinó el flujo de insumos e información en el proceso de participación ayuda al rendimiento de la empresa esta investigación contribuye en la influencia del desempeño logístico y sus aportaciones a las pymes al proporcionar un rendimiento empírico, es recomendable para microempresas debido a que existe una ausencia de varios niveles de aprovisionamiento y de distribución, además de que toma en cuenta otros atributos de cambio que la organización no está en condiciones de hacer por su inicio de operaciones y crecimiento recientes

En el artículo de Custodio (2021) con el tema de “Importancia de los KPI de logística en las pymes” la distribución es fundamental para el funcionamiento de una empresa, puesto que esta impacta directamente los suministros entre las pymes y el consumidor, situándose en un punto de evaluación respecto a los objetivos planteados y alcanzados, especialmente en la logística. El objetivo de la investigación fue describir la importancia y el impacto que tienen el KPI de logística en las de las pymes, dándonos claridad de una manera general sobre lo importante que es el tema de logística por medio de los KPI para las pymes

Se busca hacer énfasis en mostrar el impacto que tiene la implementación de estos KPI para tener un mejor funcionamiento de la empresa, pero sobre todo para ofrecer un mejor servicio al consumidor, la metodología fue descriptivo con enfoque cualitativo y el resultado de esta investigación fue que los KPI deben ser utilizadas como una herramienta para mejorar procesos más no para que estos sean perfectos si no para obtener resultados generales.

La metodología en este trabajo es cualitativa, busco da conocer las estrategias para el uso de las KPI de logística en las pymes para generar una distribución, se enfocó en comparar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes su ambiente natural y en relación con el contexto. La información que se presenta en este artículo ha sido recabada de diversas fuentes, aplicando los diferentes métodos para la investigación. Esta se ha realizado a partir de un diseño descriptivo.

Los resultados de este artículo indican que uno de los errores en las pymes es la falta de planeación, ya que le dan más importancia y no plantean un plan para que sus productos y servicios tengan un impacto para atraer a sus consumidores, la logística es fundamental para que las pymes puedan crecer y desarrollarse frente a su competencia. Tener una buena logística implica el poder hacer frente ante la competencia, sobre todo a las empresas que ya están mejor establecidas.

La logística es uno de los procesos más importantes en las empresas, por el gran impacto que tiene sobre nuestros productos, ya que se encarga de distribuir y almacenar hasta llegar al consumidor final. Uno de los problemas de las pymes es que no le dan la importancia que esta merece, porque se enfocan más en sus productos o servicios, cuando en realidad todo empieza desde la logística: tener un buen almacenamiento hasta tener una distribución eficaz y segura, las pymes deben implementar un buen sistema de logística, ya que esta les brindará diversos beneficios, sobre todo para sus consumidores.

Por otra parte, en el trabajo de titulación de Guato (2021) con título “E-logística: análisis en el sector gastronómico de Ambato” su objetivo fue analizar la e-logística en el sector gastronómico de Ambato en época de COVID, que permita conocer las mejoras que los restaurantes pueden tener con la utilización de las herramientas tecnológicas en el servicio al cliente, además tiene como fin elaborar los fundamentos teóricos que ayudan a la comprensión de los términos en el trabajo detallado

La investigación pretendía dar varias ventajas al sector gastronómico, pues este permitiría gestionar la logística de pedidos para así facilitar a los restaurantes el manejo del servicio al cliente, evitando la propagación del COVID-19, todo esto con la ayuda de la tecnología el objetivo de la investigación fue Analizar la e-logística en el sector gastronómico de Ambato en época de COVID.

La metodología del trabajo investigativo se dirige en un diseño investigativo cualitativo, de tipo exploratorio y descriptivo, además se implementó varios métodos, técnicas e instrumentos necesarios para obtener información sobre la logística en el sector gastronómico. También la investigación es documental, deductivo y bibliográfico, ya que la información detallada se tomó de sitios de internet, libros, artículos científicos, revistas, artículos de periódicos.

Como resultado propuso la utilización de una herramienta tecnológica para el mejoramiento del servicio al cliente muestran que la mayoría de las empresas gastronómicas tuvieron que realizar cambios en diferentes áreas del negocio y fue necesario realizar ventas a domicilio con un adecuado proceso logístico, por ello el sector gastronómico debe relacionarse con la e-logística para evitar la propagación del COVID, además esto les permitirá mantener un control adecuado de pedidos con el fin de mantener la confianza y fidelidad del cliente.

En conclusión, esta investigación sirvió de apoyo para que otros negocios tuvieran noción de cómo actuar ante la situación que se vivía, actualmente la mayoría de negocios ya tiene una base sólida en relación con la e-logística y los cuidados que se deben manejar con los alimentos, mayoría las empresas del sector gastronómico tuvieron que hacer varios cambios en diferentes áreas del negocio, tanto en infraestructura como en tecnología, por ejemplo, en atención al cliente los empleados deben ser más cuidadosos con las medidas de bioseguridad, y también se necesita vender a domicilio con un adecuado proceso logístico para mantener la confianza.

En el trabajo de titulación de Herencia (2023) “Propuesta de implementación de indicadores de control en el área de Producción, para mejorar la gestión en una empresa exportadora de recursos hidrobiológicos del sector pesquero”, el objetivo de este trabajo del trabajo fue demostrar que las herramientas de medición y control como los KPI, son fundamentales para alcanzar las metas, y por ende la rentabilidad esperada por la empresa, la metodología que utilizo fue inductivo, deductivo, analítico y empírico.

El objetivo de este trabajo investigativo fue demostrar que las herramientas de medición y control, como los KPI, son fundamentales para alcanzar las metas, y por ende la rentabilidad esperada por la empresa. Asimismo, da al líder una visibilidad objetiva de las variables controladas, y logra representar una situación crítica o de éxito; los KPI por sí solos no traen las soluciones, pero generan las alertas que impulsan el diseño de estrategias en la organización.

Como metodología se utilizó técnica de recolección de datos utilizaron la observación y medición mediante una hoja de seguimiento lo cual dio como resultado que la empresa no estaba midiendo sus resultados mediante ningún indicador, este generó que se propusieran varios puntos que sirvan de ayuda para que mediante los indicadores puedan tomar decisiones incluso antes de que las cosas llegasen a suceder, pues se tenían datos suficientes para actuar con antelación.

Resultados el trabajo de gerencia daba como aporte general la información necesaria para poder mantener un mejor manejo o control sobre las actividades del área de producción y que gracias al modelo de los indicadores de desempeño se pueda ir mejorando y dando una mejor forma a sus controles, que pueden ir mejorando con el paso del tiempo y que gracias a las herramientas de hoy en día se puedan ir alimentando para que los nuevos colaboradores obtengan un acople más rápido a las áreas.

Concluye que de acuerdo con el diagnóstico realizado en la empresa exportadora de productos hidrobiológicos congelados, se pueden señalar las siguientes conclusiones: la empresa no cuenta con KPI de producción y personal experimentado para conocer, gestionar y controlar la eficiencia y los costos de las variables más importantes de la producción, el área de producción de la empresa no tiene desarrollado un presupuesto operativo que muestre las métricas de las partidas presupuestales más importantes, a fin de medir y tomar acciones para cumplir con los resultados proyectados, las funciones establecidas en el manual de operación y funciones (MOF) del personal del área de producción.

## **Desarrollo de teoría y concepto**

### ***Logística***

Desde la perspectiva de Ballou (2004), la logística tiene sus primeras definiciones desde las actividades militares lo cual sugiere que es un proceso, es decir que incluye todas las funciones que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuando y donde deseen adquirirlos, los cuales son gestionados por la cadena de suministro, la logística gira en torno a crear valor en los clientes, proveedores y en la empresa o negocio.

Por lo general la logística al crear valor se confiere a tiempo, forma, lugar y posesión, tomando en consideración la definición de Ballou que la logística es un proceso dentro de la cadena de suministro que ayuda a la correcta distribución en los tiempos acordados entre el cliente y la empresa esto genera valor debido a que el producto se encuentra en el lugar y tiempo adecuado que requiera la persona para su consumo.

Según Serrano (2019) en su libro indica que la logística en el terreno empresarial debe garantizar el diseño y la dirección de los flujos de los materiales y de información, desde su fuente de origen hasta sus destinos finales. Estos flujos se deben realizar de forma racional y coordinada con el objetivo de proporcionar al cliente productos y servicios en la cantidad requerida, con la calidad exigida en el plazo y lugar demandados, con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.

La logística es importante en una empresa porque permite tener una mayor organización, por lo tanto, abastecer mayor clientela, ya que minimiza el tiempo de entrega de los productos terminados desde el fabricante hasta el cliente, hoy en día ya no basta con el poder tener un producto innovador hay que saber gestionar la cadena de abastecimiento para que el producto llegue en buenas condiciones físicas y a la vez la fidelización de los clientes para poder tener mayores ingresos.

**Distribución:** Según Sarmiento (2017) la distribución es un conjunto de actividades realizadas por diversas entidades de la cadena de suministro asociadas con el movimiento de los productos terminados desde el fabricante hasta el consumidor, el proceso de distribución incluye la estructura de redes de comunicaciones que mantienen el canal de suministro activo a los acontecimientos perturbadores, la disponibilidad de inventario y el estado de entrega al cliente.

La distribución de un producto se pone de manifiesto ante las variedades de pedido que tenga la organización, es una de las partes fundamentales del proceso logístico, una correcta gestión de stock es aquella que garantice la salida y llegada del producto en el tiempo y lugar controlado, también permite visualizar si hay suficiente para abastecer las necesidades de los consumidores y poder distribuir de la manera más correcta posible evitando el retraso del producto.

**Cantidad:** Según Sirera (2022) La cantidad demandada con el precio del bien manteniendo en constante cambio dependiendo de los factores como es la rentabilidad que tenga la empresa, la cantidad de producto que genere va a depender del costo de producción que la demande, la cantidad de pedido que tenga y la capacidad productiva.

Las cantidades de productos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente, por lo tanto, implica gestionar adecuadamente el inventario, realizar pronóstico de la demanda y coordinar flujo de productos para evitar la escasez o exceso de producto en el inventario para poder mantener la rentabilidad y el correcto flujo monetario de la organización, para manejar de mejor manera los productos de la organización.

**Calidad:** Según Velthuis (2019) La calidad hoy en día es uno de los principales objetivos estratégicos para la organización debido a que ponen a disposición de los usuarios, clientes y satisfacción de esto, la calidad no se trata de un concepto absoluto porque el consumidor la juzga con todo relativismo en un producto o servicio que le confiere aptitud para satisfacer unas necesidades expresada o implícitas.

La calidad de un producto es de gran importancia porque permite a las empresas diferenciarse de las demás, por otro lado, la logística se preocupa por asegurar que los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos. Esto implica realizar inspecciones de calidad, gestionar buenos proveedores que se han confiables y establecer procesos de producción y distribución de los productos que manejen precio en relación con competencia que existe en el mercado.

**Tiempo:** Según García (2023) El llamado tiempo de transporte no se refiere solo al transporte físico del producto (mercancía en tránsito), sino al periodo comprendido desde que la mercancía está dispuesta en los muelles para su carga hasta que el producto es físicamente descargado en el lugar de destino para poder hacer él debió proceso y convertir en producto terminado, lo cual incluye necesariamente concepto como: tiempo de espera, carga descarga de vehículo, parados transbordos, etc.

El tiempo de entrega de un producto es fundamental tomando en consideración las rutas establecidas junto con su correcto traslado para evitar que el producto se lastime, le permite al cliente tener el producto dentro del plazo acordado lo cual permite que los clientes queden satisfechos. Esto implica una gestión eficiente de los tiempos de producción, coordinación de transporte y distribución, así como la optimización de rutas y procesos para minimizar los tiempos de entrega.

**Gestión de inventario:** Según Guevara (2020) La gestión de inventario es la capacidad que tiene la organización de tener controlado la cantidad física e informática de cada producto en un momento determinado, un método adecuado de gestión de stock será aquel que permitirá a la organización al nivel óptimo aquel que regule el flujo correcto entre las entradas y salidas, equilibrando el nivel de pedidos en función de la demanda, sin que produzcan rupturas. Por lo tanto, una correcta gestión de stock será aquella que garantice la salida del producto en el tiempo y forma, manteniendo un umbral de coste óptimo para la empresa.

La gestión de inventario ayuda a que las organizaciones tengan conocimiento de la cuantificación de los productos y la existencia de las mismas en un espacio físico y esto les permite reducir costo en otras actividades debido a la capacidad productiva y teniendo una noción de cuánto va a hacer el valor de la utilidad. En el mercado permite tener un equilibrio entre la disponibilidad del producto y la racionalización del transporte logístico

**Valor:** Según Casanovas, et al (2015)El valor no solo puede crearse a través de la realización de proyectos de inversión, sino también de la selección de aquellas fuentes de financiación adecuadas cuyo resultado sea una estructura financiera óptima que minimice el coste capital y en consecuencia maximice el valor de la empresa.

Por otra parte, Hernández (2005) Indica que el valor depende por completo del objeto y existen independientemente de la voluntad y la conciencia valorativa del sujeto. Consideran que la fuente de los mismos se encuentra en un mundo trascendental, por lo que consideran a los valores como inmutables a pesar de los cambios evolutivos de la sociedad.

El valor hace referencia al costo o valor monetario total de los bienes, productos o materiales que una empresa tiene en stock, el valor es importante tomando en consideración el impacto que puede tener en los cálculos del costo de los bienes vendidos y determinar el precio de los activos que la organización pudiera llegar a poseer, adquirir o generar en el transcurso del tiempo, así mismo como el valor que esta posee en el mercado frente a las demás organizaciones.

**Cobertura:** Según Inza (2006) La cobertura está relacionado con la rotación por el tiempo en que el stock puede atender a las necesidades de los procesos venideros sin necesidad de reponerlo, el tiempo medio de permanencia de la mercancía en un mismo proceso, por lo tanto, se puede abastecer mayores clientes.

La cobertura es la capacidad productiva que tiene una organización para poder satisfacer las necesidades del cliente, también se puede decir que minimiza el riesgo de pérdida de una inversión ya que se conoce que clientes son más frecuentes es decir se sabe a quiénes se les van abastecer del producto que ofrecen por lo tanto hacen las cantidades necesarias para obtener ganancias o punto de equilibrio . no generar pérdidas, genera mayor rentabilidad.

**Almacenamiento:** Según Flamarique (2019) El almacenaje de productos o materiales es la necesidad para la mayoría de las empresas industriales, comerciales o de servicios. En su actividad, estas organizaciones necesitan compensar los desequilibrios entre la oferta y la demanda de productos. Normalmente, esta no coincide en cantidad y tiempo, ya sea por la demora en su producción, la distancia con respecto al cliente o la estacionalidad.

El almacenamiento es donde proporcionan productos salvaguardando calidad y seguridad del mismo la gestión de almacenaje tiene como propósito optimizar el proceso logístico que son el abastecimiento y la distribución física constituyendo por ende la gestión de una actividad más importante para el funcionamiento de la cadena de abastecimiento procurando que sean manejados de la mejor manera para que en la distribución se movilicen de una correcta forma.

**Costo de almacenamiento:** El almacenamiento constituye un recurso para equilibrar las compras y las ventas mediante la regulación de los flujos de adquisidores de materia prima o productos semielaborados y las entregas de los terminados a los clientes finales con el fin de conseguir precios competitivos para su producto, las empresas intentan que los costos de almacenamiento se han menores que los gastos.

El costo de almacenamiento se refiere a los gastos y costos asociados con el mantenimiento del inventario es decir el alquiler del espacio, impuestos, depreciación, servicios, es necesario tener en cuenta todos estos aspectos que conllevan varios costos es bueno mantener en consideración todos estos puntos para evaluar y gestionar de manera eficiente destinados al almacenamiento de los productos y que no generen un impacto de manera significativa en el valor final.

**Productividad:** Según Juez (2020) La productividad tiene como propósito medir el resultado de la eficiencia por haber utilizado los recursos. Cuantos menos recursos se invierta para producir la misma o mayor cantidad de ganancia será la eficiencia, uno de los factores que pueden afectar la productividad es invirtiendo en maquinarias, ya que los gastos son altos, sin embargo, al contar con más maquinaria tiene mayor capacidad productiva que les permite generar más ventas.

Por otra parte, en concordancia con lo mencionado anteriormente la productividad es la capacidad que tiene una empresa para dar forma a una materia prima y convertirla en un producto de buena calidad, el mismo va a depender del equipo de trabajo de como estén organizados y el control que exista sobre el cumplimiento de sus actividades, esto va a permitir tener una organización efectiva, clientes satisfechos con el producto finalizado y aumento en la rentabilidad.

**Precisión de inventario:** Según Muguira (2020) La precisión de inventario se refiere a cualquier posible incongruencia que exista entre los registros electrónicos que reflejan en el inventario electrónico y el inventario real se da especialmente en los puntos de ventas de manera física es importante para una organización porque les permite visualizar cualquier posible incongruencia entre los registros. Son las empresas minoristas las que se enfrentan a problemas de control de inventarios con mayor frecuencia debido al volumen de productos vendidos y devueltos, al igual que a la caducidad, el reabastecimiento incorrecto, etc.

La precisión de los inventarios permite ser una herramienta de ayuda para poder conocer de primera mano lo que sucede con los artículos que se posee en la organización, ayuda a poder generar estrategias para que se genere estrategias que ayuden a que exista un flujo correcto con la mercadería que se pueda tener inerte sin movimiento, pudiendo ser que estas generen un ingreso para el negocio o brindar ofertas a fin de que estos artículos generen ganancias y no déficit.

**Indicadores claves de desempeño:** Según Orozco (2013) Se trata de indicadores terminantes para analizar de forma rápida la marcha del negocio permite tomar decisiones. Cada empresa define como aquellos indicadores que quiere tener presente para el rumbo de la misma, son utilizados como medición de elementos facilitadores de resultados y miden la efectividad, también son elementos estratégicos por la capacidad de comunicar resultados a todas las personas que forman parte de un proyecto por lo tanto fomenta la productividad, posibilita plan de acción ágiles y eficientes.

Los indicadores claves de desempeño proporcionan información sobre el desempeño de la organización, permite saber si está en el rumbo correcto y tomar decisiones de manera oportuna. De esta manera los indicadores son elementos fundamentales para el bienestar de una empresa, porque mide, compara y monitorea con el fin de implementar estrategias que lleven al éxito, alcanzar objetivos y metas establecidas.

Desde la perspectiva de Mora (2012) los indicadores son necesarios para poder mejorar: “lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede gestionar”. Los objetivos y tareas que se propone una organización deben concretarse y precisas en expresiones medibles, que sirvan para expresar cuantitativamente dichos objetivos y tareas, de esta manera son los “indicadores” los encargados de esa concreción para una mayor precisión, control y seguimiento en el área que desee la organización mejora evaluando el progreso constantemente con el uso de los indicadores.

Tomando en cuenta las aportaciones de los autores se puede recalcar que los indicadores de desempeño se vuelven importantes en el sentido de poder medir que tan bien se están ejecutando las actividades de la organización y si el rumbo que se está tomando es el adecuado en el posible caso de no ser así tomar medidas correctivas con base a los datos e información tomados de los indicadores, logrando así concretar los objetivos planteados en primeras instancias en la organización.

**Efectividad:** Según Palomo (2019) La efectividad es una actividad clave en la administración eficaz es procurar la adecuada protección de los activos que constituyen es importante fomentar una cultura de trabajo en equipo, en un ambiente familiar, de eficiencia y optimización de recursos escuchando las propuestas del personal para el logro eficaz de la misión de la empresa, estandariza los procesos mediante la definición de políticas y procedimientos de operación, establecidos en manuales por escrito que sirvan de guía los colaboradores de la organización.

La efectividad es la combinación de eficiencia y eficacia por lo tanto es la capacidad que tiene una persona o una organización para mostrar resultados y hacer que una empresa se vuelva más productiva, pero es primordial contar con los recursos adecuados, un ambiente laboral óptimo para que el desempeño se ha el adecuado y cumplir con los objetivos que tenga establecida la organización lo que conlleva una mejora con el paso del tiempo en pro de acortar tiempos de coordinación debido a que ya existe un hecho de apoyo anterior para generar decisiones apropiadas.

**Capacitación:** Según Alles (2019) La capacitación es transformar a quienes se involucran en una actividad, educativa, crecen, mejoran su capacidad crean futuro distinto. Transmitir conocimientos desarrollando habilidades, es fundamental capacitar a las personas para sus roles de entrenador y mentor hasta el desarrollo de algunas competencias que pudieran ser requeridas. La capacitación no solo se trata de adquirir conocimientos, sino también de desarrollar habilidades prácticas, es fundamental capacitar a las personas para que desempeñen roles como entrenadores, mentores y líderes.

La capacitación es un proceso donde el personal de la empresa se actualiza o adquiere nuevos conocimientos con el fin de mejorar el servicio que ofrece, es importante tener al personal capacitado para que sepan que realizar en el área que les corresponde, también ayuda a tener clientes satisfechos y a cumplir objetivos organizacionales estas capacitaciones logran ampliar sus ideas y que estas aporten con criterio en busca de aportar mayor rentabilidad en la organización.

**Comunicación:** Según Fernández (2010) La comunicación es una parte elemental en las relaciones humana. Consiste en algo más que intercambiar información, también se produce una reciprocidad de sentimiento y emociones. Pero no todo el mundo tiene la misma capacidad de comunicación, de manifestar los sentimientos, de comenzar, mantener o concluir conversaciones coherentes, de aceptar cumplidos, criticar o sencillamente de estar de estar de acuerdo con algo y de saber expresar lo que piensa.

La comunicación es la interacción que existe en el área de trabajo es fundamental en una organización porque permite tener un buen ambiente laboral, evita conflictos y malos entendidos, ayuda a ordenar ideas fomenta la productividad en la organización, ya que si existe comunicación el personal está motivado y sabe dónde que actuar o si tiene que mejorar en algún aspecto sus compañeros le comunicaran de la manera más asertiva y educada

**Satisfacción del cliente:** Según Fornell (2008) La principal causa del fracaso en una empresa no es la falta de apreciación de los clientes que tiene los directivos, sino las herramientas que emplean para asignar recursos destinados a mejorar el valor que el cliente tener como activo. Determinar con claridad que aspecto del producto, servicios, marketing etc., tiene mayor efecto la satisfacción del cliente: estimar el rendimiento financiero esperando por satisfacción mejorada, y entender que acciones hay que realizar y como establecer fuertes lazos con el cliente.

La satisfacción del cliente es primordial porque son la razón de ser de una empresa, si no hay cliente no hay ingreso, por lo tanto, es el fracaso es una posible opción para cualquier organización, es necesario conservar una buena atención, reducir el tiempo de espera, la innovación constante, dar un valor agregado, ya que permite saber si van a realizar una compra a futuro o si posiblemente se convierta en una referencia para posibles futuros clientes.

**Planificar:** Según Campony (2010) La planificación al servicio de la gestión de empresa es un documento que permite al empresario definir objetivos, y establecer estrategias y líneas de actuación para minimizar el riesgo inherente en la vida diaria de un negocio, permite gestionar de manera eficaz, a la vez tomar decisiones de manera idónea y cumplir con las metas y objetivos.

La planificación es muy esencial se le puede llamar como una hoja de ayuda o de apoyo sobre lo que se desea lograr con la empresa ya permite tomar decisiones de manera acertadas basándose en los objetivos que se establecieron en primeras instancias en la creación de la organización también se puede decir que es una guía de que camino a seguir para poder cumplir con los objetivos con los recursos necesarios también ayuda a seguir de manera eficaz los ideales planteados.

**Innovación:** Según Fernández & Castro (2020) El término innovar como mudar o alterar algo, introduciendo novedades, también es la creación o modificación de un producto y su introducción en el mercado. La influencia de la innovación en el crecimiento económico y las apuestas políticas emprendida por los gobiernos para apoyar el fortalecimiento, dando lugar el término “innovación” adquirido un sentido positivo en el vocabulario, revirtiéndose completamente en un significado histórico.

Innovación es un cambio que se realizan en el paso del tiempo queriendo hacer cambios en algo que ya existe o haciendo un cambio totalmente considerando algo que ya fue, por otra parte, en las personas o una empresa las organizaciones innovan para atraer mayor cliente ya sea por precios llamativos, nueva presentación del producto y ofertas es importante la innovación porque permite generar una ventaja competitiva y a la vez diferenciarse de la competencia.

**Recursos Humanos:** Según Jiménez (2016) El mundo de los recursos humanos se le ha dado distintos nombres a lo largo de los años, incluidos personal, relaciones industriales y ahora gestión de los recursos humanos, se define que los recursos humanos es la gestión eficaz del personal que abarca el tipo de liderazgo que inspira a los colaboradores.

Los recursos humanos es el departamento que se encarga de reclutar y seleccionar el personal de la empresa, también es la encargada de generar planes de capacitación para los colaboradores de la organización los cuales buscan que los colaboradores estén a la vanguardia de la actualidad además de eso también toma en cuenta que trabajadores estén en el puesto adecuado de acorde a sus habilidades y competencia, gestiona todo lo que de acorde al personal y busca generar mayor rentabilidad en la organización.

**Recursos Financieros:** Según Román Los recursos financieros son los más importantes dentro de una organización, por ello es necesario usar recursos de forma adecuada para aprovecharlo de la mejor manera en las posibles inversiones que realizan en una entidad. En la actualidad requieren empresas competitivas que puedan utilizar administración financiera como una herramienta determinante para tener los recursos monetarios necesarios para el desarrollo eficiente de las operaciones de las organizaciones.

Los recursos financieros son aquellos activos que fácilmente se pueden hacer dinero, en una organización es imparte tener recursos porque puede invertir y generar más ingresos también tiene que tener liquidez para pagar al personal, saber administrarlos es la clave del éxito y de aumentar el patrimonio, la liquidez es un punto a tomar en consideración debido a que la organización puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo si no se maneja Producción

**Producción proyectada:** Según global (2021) Es un pronóstico de venta en un tiempo estimado las predicciones de producción están debidamente planificada, suelen ser planificado con los jefes de producción y se basan en datos internos del equipo de venta, comparaciones o tendencia económicas. La planificación de las operaciones de producción es parte importante en la gestión empresarial, permite establecer objetivos claros y estrategias claras para minimizar los riesgos y maximizar la eficiencia en la vida diaria de los negocios.

La producción proyectada es la meta que ha establecido la organización con los recursos necesarios en un lapso de tiempo teniendo en cuenta los costos y gastos que conllevan, el equipo de trabajo, insumos y las maquinarias son necesario para alcanzar las cantidades estimadas, la planificación de la producción proyectada no solo se centra en alcanzar las cantidades estimadas, sino también en optimizar el uso de los recursos disponibles, esto incluye la gestión de costos y gastos para un buen manejo. Es importante mencionar que dependiendo de la producción proyectada que se estime es la cantidad de ingresos que va a tener la organización.

**Capacidad Productiva:** Según Cardona (2004) la capacidad se define como la relación existente entre el trabajo realizado por una máquina y el tiempo gastado por dicho trabajo. De acuerdo con las unidades utilizadas para medir el trabajo, variaran las unidades en que expresen la capacidad, la capacidad puede variar por diversos factores como el tiempo de ciclo, el tiempo de la unidad proyectada eso dependerá de demanda que tenga la empresa en abastecer a los clientes.

La capacidad productiva es aquella disponibilidad que tenga una organización para generar diversas cantidades de productos con las maquinarias y el personal de trabajo, con el fin de generar ganancias y abastecer a los clientes. Saber cuál es la capacidad productiva de la organización permite organizar a su vez, tener un mayor control minimizando el tiempo de entrega de los productos, una gestión adecuada también ayuda a identificar posibles cuellos de botella y áreas donde se puede mejorar la eficiencia.

**Rendimiento del equipo:** Según Fuentes (2018) Existe un punto de activación óptimo para conseguir un mejor rendimiento que se establece el término medio y, por tanto, los valores de poca o alta activación mostrarían unos rendimientos menos eficaces. Cuando un equipo o una persona afronta una tarea con un nivel de exigencia muy por debajo de sus capacidades, su conducta muestra poca eficacia y precisión. A medida que la dificultad de la tarea aumenta lo hace también la activación, la ejecución mejora haciéndose más eficaz y precisa

Rendimiento de equipo es la capacidad que tiene un grupo de personas en la organización para cumplir con una meta, esto se da mediante la observación de las habilidades que tiene cada integrante de la organización y colocan a cada uno de los colaboradores en el puesto de trabajo donde el rendimiento va a hacer de manera eficaz y eficiente, el rendimiento de equipo tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los empleados, los colaboradores sienten que sus habilidades son valoradas.

**Rentabilidad :** Según Zaldívar et al. (2020) La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medio materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados. El concepto de rentabilidad ha tomado distintas formas, y ha usado diferentes maneras, es uno de los indicadores más relevante para medir el éxito de un negocio.

La rentabilidad es el resultado de todo un proceso de trabajo permite al dueño de la organización pagar todos los gastos incurridos y también aumenta el patrimonio, si una organización carece de rentabilidad es el fracaso de dicha organización, la rentabilidad es un pilar fundamental del éxito organizacional.

## **Fundamentos Legales**

Según la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) expresa lo siguiente;

**Art. 154.-** A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión. 56 2. Presentar ante la Asamblea Nacional los informes que les sean requeridos y que estén relacionados con las áreas bajo su responsabilidad, y comparecer cuando sean convocados o sometidos a enjuiciamiento político

**Art. 225.-**El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

**Art. 227.-**La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público . La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

## **Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación**

(Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, 2020)

expresa lo siguiente;

**Art. 1.- Objeto y ámbito.** – La presente Ley tienen por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor.

El ámbito de esta ley se circunscribe a todas las actividades de carácter público o privado, vinculadas con el desarrollo del emprendimiento y la innovación, en el marco de las diversas formas de economía pública, privada, mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal.

**Art. 10. – Consejo Consultivo de Emprendimiento e Innovación.** – Se crea el Consejo Consultivo de Emprendimiento e Innovación, organismo que tendrá el carácter de asesor y de apoyo al Consejo Nacional de Emprendimiento e Innovación, para el seguimiento de las políticas públicas que afecten al emprendimiento, la innovación y la competitividad; estará integrado por representantes de las cámaras de industrias, turismo, comercio, sector artesanal, de la economía popular y solidaria, de la banca pública y privada, y de las organizaciones de apoyo al emprendimiento e innovación.

### **Código de comercio**

**Art. 7.-** Se entiende por actividades mercantiles a todos los actos u operaciones que implican necesariamente el desarrollo continuado o habitual de una actividad de producción, intercambio de bienes o prestación de servicios en un determinado mercado, ejecutados con sentido económico, aludidos en este Código; así como los actos en los que intervienen empresarios o comerciantes, cuando el propósito con el que intervine.

**Art 2** del artículo 276 de la Constitución de la República señala que el régimen de desarrollo tendrá, entre otros objetivos, construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

## **Ley del sector pesquero**

En tal sentido el artículo 97 de la nueva ley de pesca adecuadamente el artículo 177 para garantizar la sostenibilidad de la industria de harina y aceite de pescado, sus cadenas de suministro y todo lo que representa para el desarrollo del país.

**Art.9.**Conforman el sector pesquero, los organismos del sector estatal que administran o participan en la actividad pesquera y las personas naturales o jurídicas autorizadas para dicha actividad conforme a lo dispuesto en la presente Ley y sus reglamentos.

**Art.10.**Corresponde al Ministerio del ramo, al Consejo Nacional de Desarrollo

Pesquero y más organismos y dependencias del sector público pesquero, planificar, organizar, dirigir y controlar la actividad pesquera.

**Art.11.-** El Consejo Nacional de Desarrollo Pesquero, persona jurídica de derecho público, con sede en la ciudad de Guayaquil, será el organismo encargado de establecer y Orientar. La política, Integrarán el Consejo Nacional de Desarrollo Pesquero los siguientes miembros: ¡el ministro de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca Subsecretario de Recursos Pesqueros, ¡que lo presidirá; ¡el ministro de Relaciones Exteriores o su delegado permanente ministro de Economía y Finanzas o su delegado permanente; el ministro de Agricultura y Ganadería o su delegado permanente; el director general de la Marina Mercante y del Litoral o su delegado permanente; y un representante de la actividad pesquera privada, elegido de conformidad con el reglamento respectivo.

**Art.68.**Serán causas de supresión del goce de los beneficios: a) Si la empresa utilizare especies bioacuáticas no autorizadas por el Consejo Nacional de Desarrollo Pesquero o se comprobare falsedad en las informaciones que sirvieron de base b) La falsedad en las declaraciones que debiera hacer la empresa para efectos tributarios o en los libros de contabilidad presentados con motivo de comprobación y fiscalización; y, c) El soborno o intento de soborno a los funcionarios oficiales con los cuales las empresas tuvieran relaciones de acuerdo con esta Ley, sin perjuicio de las responsabilidades penales a que hubiere lugar.

**Art.103.-** Se considerará como maquinaria industrial pesquera aquélla que sea utilizada directamente en la actividad pesquera en cualquiera de sus fases, incluyéndose los buques pesqueros, transportes refrigerados y embarcaciones auxiliares para las faenas de pesca.

## Capítulo II

### Marco Metodológico

#### Diseño de investigación

El **enfoque** esta investigación es mixta, de acuerdo con Sutton (2013), el enfoque mixto combina la perspectiva cuantitativa y cualitativa en un mismo estudio, en la filosofía pragmática con énfasis en la consecuencia, con el objetivo de darle profundidad al análisis. Obteniendo una visión más compleja de los fenómenos estudiados, brindando validez y confiabilidad en los resultados, al integrar técnicas que ayudarán a resolver los problemas más complejos de la investigación detallando el objeto de estudio.

La investigación fue bajo el enfoque cualitativo porque describe las cualidades y opiniones mediante preguntas precisas y concisas para poder realizar la entrevista al dueño y administrador de la MiPymes Pampa, por lo tanto, permitió describir la problemática que aborda el negocio de la misma manera ayudar una posible solución en el cual busca mejor el tiempo de entrega que tiene la organización.

La investigación cuantitativa se hizo presente en la realización de la encuesta para poder analizar los resultados que se aplicaron a los clientes y posibles clientes, por lo tanto, se elaboró gráficas y tablas de manera estadística para la correcta interpretación de los datos obtenidos para mejorar la eficiencia logística.

El **alcance descriptivo** Según Abreu (2014) El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer, con el mayor rigor metodológico, información significativa, la realidad en estudio. Precisa para elaborar diagnósticos que faciliten la toma de decisiones de manera oportuna dándole una solución a la organización donde se realizó el estudio.

El alcance descriptivo fue utilizado en esta investigación por que describe el proceso logístico e indicadores de la MiPymes Pampa tomando en cuenta a los clientes de dicha organización el objetivo del método descriptivo fue conocer las actitudes y preferencia de los clientes a través de la encuesta. Al identificar ciertos patrones que briden una base sólida para investigaciones futuras, proporcionando una comprensión del contexto general mediante datos claros y estructurados correctamente.

## **Método de investigación**

El método que se aplicó en la presente investigación fue analítico y deductivo porque permitió llegar a conclusiones específicas. El método analítico brindó una comprensión profunda y detallada del objeto de estudio, en cambio, el método deductivo propuso una manera sistemática de aplicar el conocimiento general a las diversas situaciones específicas presentadas en el análisis científico. Siendo estos métodos fundamentales para realizar la investigación en base a la problemática que tiene la MiPymes Pampa.

### **Analítico**

Según Coca (2017) “el método analítico es aquel método de investigación consiste en la desmembración de un todo o descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y efectos. El análisis es la observación y el examen de un hecho en particular” (pág. 11)

Para la investigación fue de gran ayuda porque permitió examinar de manera detallada el problema de la MiPymes Pampa y así obtener una comprensión más precisa este método se utilizó como modelo de estudio con base a experiencias directas y categóricas, para las respectivas pruebas e información importante para la investigación, cuyos datos se puedan verificar y validar el tema investigado.

### **Deductivo**

Según el autor Rodríguez (2023) el método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a unas conclusiones directas cuando se deduce sin intermediarios, este método permite inferir nuevos conocimientos o leyes aún no conocidas. También consiste en inducir una ley y luego deducir nueva hipótesis como consecuencias de otras más generales.

El método deductivo fue de gran ayuda porque permitió deducir la problemática de la logística en la MiPymes Pampa. Facilitando la comprensión de como los factores internos y externos afectaban el rendimiento logístico. Por medio de este método se obtuvieron conclusiones que dieron bases para desarrollar estrategias que mejoren y optimicen las operaciones empresariales y aumenten la competitividad al conocer los factores que afectaban la logística.

## Población y Muestra

### *Población*

Según López (2011) la población estadística es un poco abstracta. Por eso sin renunciar a la rigurosidad y precisión que requiere, es indispensable para establecer los criterios de exclusión e inclusión de la población de estudio demostrando que las muestras son específicas y los resultados obtenidos son válidos, es necesario hacer uso de técnicas de muestreo que eviten el sesgo.

Para la presente investigación realizada dentro del cantón La Libertad, fue necesario realizar el cálculo de un número explícito de personas, para obtener los datos precisos, los cuales fueron aportaciones del dueño de la MiPymes Pampa y clientes del negocio se realizó a través de entrevistas y encuestas. Como población está el propietario y 58 clientes para el levantamiento de la información respectiva para la recolección de datos en relación con el tema central del proyecto de investigación.

**Tabla 1 Población**

Población	N	Técnica
Jefes o Propietarios	1	Entrevista
Empleados	6	Entrevista
Clientes	100	Encuesta

*Nota:* La tabla muestra la población de estudio

### *Muestra*

Por otro lado, la **muestra** utilizada dentro del trabajo de investigación será la siguiente “muestra probabilística aleatoria simple” la cual citando a (Gallardo, 2017) es un procedimiento en el cual se sabe la probabilidad que se tiene para lograr entrar en la muestra, mencionando que esta muestra es al azar, siendo similar a la de la población utilizada anteriormente donde la técnica aplicada permita una mejor difusión en los resultados obtenidos de la población en estudio.

Con lo mencionado por el autor se concluye que, todos los individuos de la población pueden ser elegidos para ser parte de la muestra, siendo así algo justo y que estos resultados permitan obtener mayor precisión a la hora de la elección de la población, la misma que puede realizarse por sorteo al azar o utilizando herramientas que permitan elegir de forma aleatoria. Asegurando que cada miembro tenga la misma oportunidad de ser seleccionado.

**Tabla 2 Muestra**

	Cantidad	Técnica
Jefes o Propietarios	1	Guía de entrevista
Empleados	2	Guía de entrevista
Clientes	58	Cuestionario

*Nota:* La tabla define el tamaño de la muestra a quienes se va aplicar los instrumentos

### **Recolección y Procesamiento de datos**

Una vez establecido el método de investigación que se aplicó para recabar información confiable en el trabajo investigativo se estableció el total de población y el número de muestra que se recopiló información se procede a continuar con el **diseño de recolección de datos** en donde de manera específica los instrumentos utilizados en la investigación que se detallaran a continuación.

La **entrevista** es sin dudas uno de los instrumentos más importantes y utilizados dentro de una investigación debido a que permite obtener información real de los entrevistados, a través de ella se pueden analizar cuáles han sido los problemas que se presentan dentro de las MiPymes del sector pesquero de Santa Elena, obteniendo contacto directo con los dueños de dicho sector quienes se conectaron de manera sincera sobre el lugar en el que se está realizando la investigación.

La **encuesta** es bastante utilizada para recabar información se realizó a los clientes donde se apreció la opinión sobre la calidad del producto, cuanto están dispuestos a pagar y una de las preguntas que más fue recalada es la innovación que debe de tener la MiPymes y el tiempo de entrega, donde se obtuvo datos numéricos y porcentajes exactos.

Los instrumentos aplicados son la **guía de entrevista** se desarrollaron preguntas abiertas precisas y concisas con diferentes pautas de fácil comprensión para el entrevistado es necesario mencionar que se entrevistó al propietario y al administrador donde se accedió a conocer más sobre la logística de la MiPymes Pampa también se analizó datos de conocimientos capacidades, aptitudes, conocimientos del propietario y el administrador.

El **cuestionario** es un instrumento clave de cualquier tipo de investigación, el cual está diseñado por preguntas que fueron elaboradas, formuladas y seleccionadas de acuerdo al público objetivo, con el propósito de recabar respuestas desde el punto de vista externo, con este se lograra obtener información sobre las herramientas tecnológicas de competitividad en la MiPymes Pampa para tener una vista amplia de la situación tras la información recolectada.

Para realizar aquella recaudación de información, en este caso opiniones de los dueños de los locales ha resultado ciertamente dificultoso, debido a que cada persona posee opiniones y criterios diferentes, lo cual ha dejado con más investigación a profundo para identificar los patrones correctos. Los encuestados responden por sí mismos el cuestionario de encuesta, con el fin de obtener datos estadísticos para analizar y sacar conclusiones amplias y detalladas sobre el tema investigado.

Adicional a estos instrumentos se realizaron las siguientes **herramientas**:

### **Excel**

Excel es una herramienta útil al momento de realizar un análisis de datos de una encuesta, es decir que mediante la utilización de esta se podrá organizar, visualizar y resumir información sobre los datos cuantitativos obtenidos a través de la encuesta, presentando tablas y gráficos que ofrecen la fácil comprensión de la información siendo así clave para obtener insights significativos. Así poder aplicar correctamente la logística de la empresa.

(Pérez González, 2006) Microsoft Excel es, sin dudas, una buena opción para los investigadores. La captura de datos tiene múltiples facilidades, así como la edición de estos y cuando el investigador logra disponer de una base de datos –los campos o las variables de interés para su investigación figurando en las columnas y los artículos, o sea, los casos observados o interrogados figurando como filas, teniendo así un arreglo rectangular “parejo”-, se puede aplicar a esos datos el tratamiento estadístico.

### **Google forms**

Facilita el desarrollo de encuestas siendo confiable para los encuestados, también permite acceder y observar los resultados en línea, proporciona resúmenes automáticos con gráficos en tiempo real de las respuestas obtenidas. También puedes acceder a los datos en bruto y exportarlos a Google Sheets para un análisis más profundo, la herramienta Google Forms es gratuito y está diseñado para proteger la privacidad de los usuarios, es fácil de usar que ayuda a recopilar datos.

## Capítulo III

### Resultados y discusión

Análisis de datos

#### *Análisis de los resultados de la entrevista*

La entrevista fue aplicada al propietario de la MiPymes Pampa con el objetivo es Recopilar información pertinente sobre el nivel de adopción La logística e indicadores claves de desempeño (KPI)

Datos de los entrevistados

**Nombres y apellidos:** Marcelo Vera; Carlos Yépez; Ariana Muñoz

**Cargo:** Propietario ;Administrador ;Secretaria

**Edad:**48;25;23

#### **Indicador: Logística**

1. ¿Cuáles es la logística de su negocio?

No se tiene establecido una logística precisa debido a la delincuencia que hay en la actualidad los robos constantes no permiten tener una sola ruta constantemente hay que cambiarlas, también por la infraestructura de las calles en pésimo estado, por otro lado, el administrador y la secretaria coincide que al no contar con rutas específicas el tiempo de entrega del producto se ve afectado y eso ha generado quejas en el cliente por la informalidad que al carecer de un tiempo determinado.

#### **Indicador: Calidad**

2. ¿Cómo considera la calidad de su producto?

Considero que la calidad de mi producto es muy buena, pero a veces no se entrega el producto en un tiempo acordado, ya que el retraso se debe a que se cambia constantemente de rutas por la delincuencia y eso genera molestia en los clientes.

Según Carlos Yépez administrador indica que la calidad es muy buena, pero se puede mejorar, ya que cuentan con todos los recursos para tener una harina idónea para los animales que la consumen como parte de su alimentación.

### **Indicador: Tiempo**

3. ¿Cree usted que el tiempo de entrega de su producto al cliente es el adecuado?

Considero que por el momento es el adecuado por tiempo, ya que se trabaja poco y se entrega poco producto por la inseguridad que vive el país hoy en día, también había mencionado que por el cambio de rutas el cliente no se encuentra satisfechos debido al retraso que hay en la entrega. Por otro lado, el administrador indica que al tener unas rutas cambiantes es un factor que interviene constantemente y por las calles que normalmente se transcurre no están óptimas condiciones.

### **Indicador: Disponibilidad**

4. ¿Alguna vez ha tenido bajo stock en su producto?

No, ya que los clientes son pocos, por lo tanto, tenemos el producto necesario para abastecer al cliente, aunque no esperamos a tener un bajo stock, constantemente se revisa el inventario para ver con cuanto producto se dispone. Aunque una vez no supimos qué hacer debido a que se presentaron nuevos clientes y no supimos como cubrir ese pedido, ya que estamos acostumbrados a trabajar con pocos clientes, pero se pretende tener mayores consumidores para tener más ingresos.

### **Indicador: Cobertura**

5. ¿Cree usted que puede tener más cobertura su negocio?

Si por supuesto que puede tener mayor cobertura debido a que tenemos las herramientas y los recursos adecuados para abastecer a más clientes, pero debido el proceso logístico que se tiene no se consta con mayor cobertura por la inseguridad que hay constantemente entonces es complicado, también las calles de la provincia no ayudan porque no se encuentra en óptimas condiciones es un impedimento que tenemos los comerciantes, ya que se requiere transitar tanto para ir a ver la materia prima como ir a dejar el producto es difícil.

El administrador y la secretaria considera que si se puede tener mayor cobertura si se utilizan herramientas tecnológicas debido a que la logística que tiene el negocio es débil, además consideran que hay que llevar un control constantemente para ver la evolución de la MiPymes porque de nada sirve planificar y ejecutar alguna medida correctiva con base en la problemática que hay si no se monitorea.

### **Indicador: Capacitaciones**

6. ¿Cree usted que si tiene un personal capacitado puede tener una logística adecuada?

Sí, pero por el momento cuento con poco personal y ya saben cada paso que hay que hacer cuando tengo varios pedidos requiero de más personal y ellos si no conocen el proceso logístico que se realiza normalmente desde la llegada de la materia prima hasta el producto terminado, pero no está de más capacitarlos para mantenerlos al tanto por los cambios que haya debido a que si se mantiene el personal capacitado no hay dificultad más que todo con los clientes.

Los colaboradores indican que sería favorable que haya más capacitación sobre la logística debido a que hay muchas cosas que desconocen, prácticamente las operaciones logísticas se realizan por instinto

### **Indicador: Comunicación**

7. ¿Cómo es la comunicación con sus colaboradores?

Como ya le mencioné tengo pocos trabajadores, la comunicación con el personal frecuentes es buena, ya que llevo con ese personal varios años. Pero es importante fortalecerla por el bienestar de la empresa. El administrador menciona que con el personal que va de manera eventual si es complicado coordinar bien, pero que se sobrelleva ya que hay hacer el debido proceso en la harina de pescado.

### **Indicador: Satisfacción del cliente**

8. ¿Cree usted que es importante que los clientes estén satisfechos con su producto?

Si es importante y me gustaría tener más cliente, pero en la actualidad es algo que no se puede hacer por la inseguridad que hay todos los microempresarios se trabaja poco por lo tanto no se genera mayor ingreso por lo tanto quisiera tener una idea de cómo solucionar el inconveniente con las rutas q no contamos de manera específica, además los clientes hasta ahora están bien con el trabajo, pero si hay pocas quejas con los inconvenientes que ya mencioné. La satisfacción de los clientes claro que es muy importante porque ellos son la razón de ser del negocio debido a que si no hubiera clientes no hay ingresos ,por lo tanto, consideramos que es necesario mejorar la logística para poder fidelizarlos y que los consumidores recomienden el producto por el compromiso y calidad que ofrece la organización.

### **Indicador: Innovación**

9¿Alguna vez ha pensado usted en innovar la presentación de su producto?

En la actualidad no se puede innovar ya que el trabajo es poco, pero si me gustaría más adelante para tener mayor cliente, innovar constantemente la presentación es decir hacer más accesible el producto ya que normalmente se vende por kilos hay personas que requieren alimentar a los animales y el producto que les dan no es el adecuado ya que le colocan suplemento idóneas, entonces si me gustaría innovar más que todo en presentación y tamaño porque son las recomendaciones que han dado los clientes.

El administrador menciona que innovar constantemente demanda gastos, pero si es importante para poder abarcar más clientes, además el mercado está en constante evolución de la misma manera la tecnología hay que adaptarse a los cambios que hay constantemente y eso permite ser más competitivo con otra empresa que se dedica a la misma actividad, con respecto a la presentación considera que hay que mejorarla para poder llamar la atención del cliente de la misma manera las cantidades .

La secretaria menciona que si hay que innovar porque la presentación que tiene el producto es la misma desde hace algunos años y no resulta nada novedoso para los clientes que tienen actualmente , también las cantidades a vender deben de ser más pequeñas para poder captar nuevos consumidores, la envoltura si hay que innovar haciéndola más sencilla para el personal y para el cliente.

### **Indicador: Rendimiento del equipo**

10¿ Cómo es el rendimiento de su equipo de trabajo?

Es muy bueno el rendimiento de mi equipo de trabajo ya que al momento de hacer el debido proceso más equipo de trabajo es ágil por lo tanto el proceso de realizar la harina de pescado se da de manera eficaz ,entonces puedo decir que el rendimiento de mi equipo si es el adecuado, pero necesitan capacitarse constantemente para poder ser mejores y tener mayor cobertura, el administrador indica que si es bueno el rendimiento de equipo al momento de hacer el debido proceso para elaborar la harina de pescado ,pero el proceso logístico que se tiene impide a muchas cosas por al momento de adquirirlo se dificulta y de la misma manera a los proveedores al llevar la materia prima tienen diversas dificultades por la infraestructura que tiene el cantón La Libertad.

### Análisis de datos encuesta

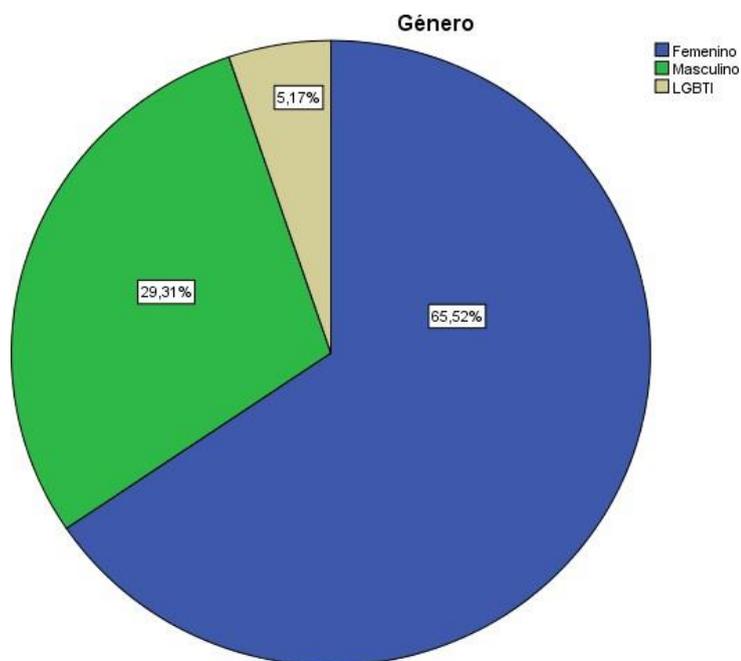
Encuesta realizada a los clientes

**Tabla 3 Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	38	65,5%	65,5	65,5
Masculino	17	29,3%	29,3	94,8
LGBTI	3	5,2%	5,2	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

*Figura 1* Género



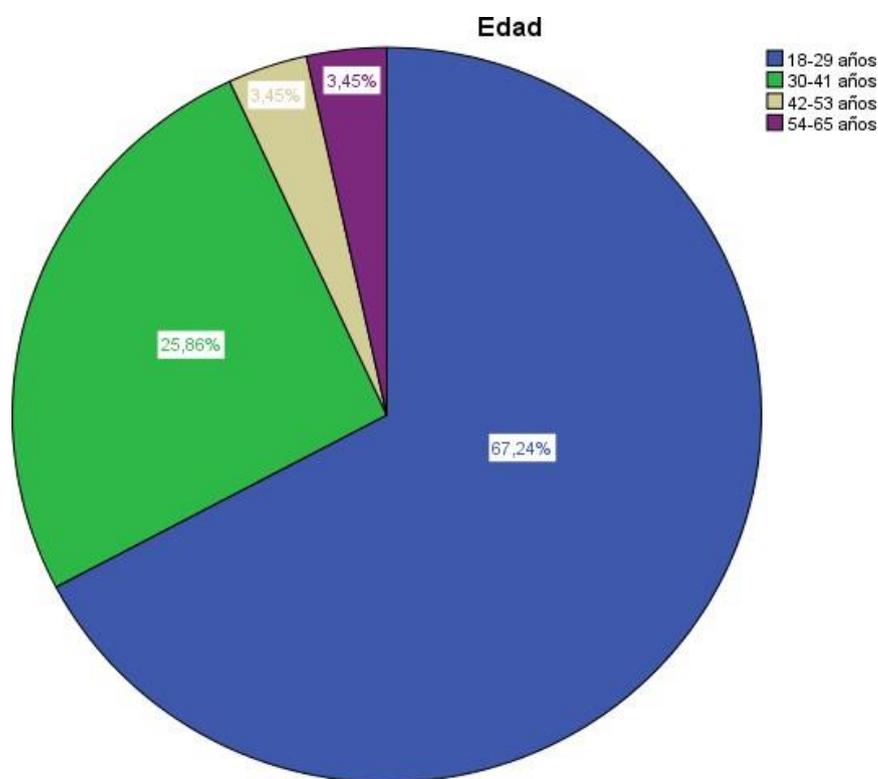
*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

Se puede visualizar que los clientes son conformados por 65.52% que representan al género femenino es decir que las mujeres son las más interesadas en adquirir harina de pescado como alternativa de balanceado para animales de granja, es importante recalcar que el 29.3 % son del género masculino por lo tanto los hombres también adquieren dicho producto y el 5,2 es de la comunidad LGTB también adquiere el producto es necesario recalcar que no importa el género al que pertenezca las personas pueden adquirir el producto.

**Tabla 4 Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-29 años	39	67,2%	67,2	67,2
30-41 años	15	25,9%	25,9	93,1
42-53 años	2	3,4%	3,4	96,6
54-65 años	2	3,4%	3,4	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 2 Edad**

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

De acuerdo con los datos presentados se puede interpretar que los clientes están compuestos por 67,2 % que representan a personas entre 18 y 29 es decir son jóvenes que adquieren harina de pescado, también se puede observar que el 25,9 % que representa a las personas de 31 a 41 de edades diferente que buscan adquirir el producto para utilizarlo ya sea como balanceado o suplemento en los animales porque es fuente de proteína para la alimentación.

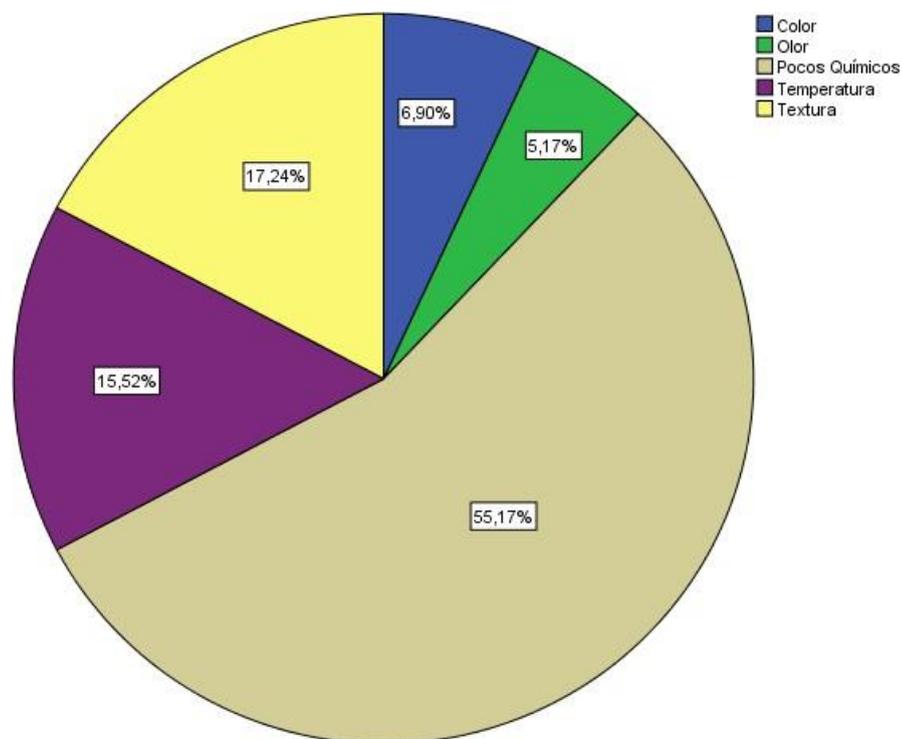
## 1¿Qué característica debe de tener la harina de pescado de calidad?

**Tabla 5 Calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Color	4	6,9	6,9	6,9
Olor	3	5,2	5,2	12,1
Pocos Químicos	32	55,2	55,2	67,2
Temperatura	9	15,5	15,5	82,8
Textura	10	17,2	17,2	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 3 Calidad**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

Se puede observar que el 55.2 % de los encuestados consideran que una de las características que debe de tener la harina de pescado son los pocos químicos ya que con eso alimentan a los animales por lo tanto puede afectar la salud de los animales que lo consume, por otro lado, el 17.2 % considera que la temperatura de la harina es una de las características esenciales y el 15.5% indica que la textura quiere decir que los clientes tienen ideas compartidas.

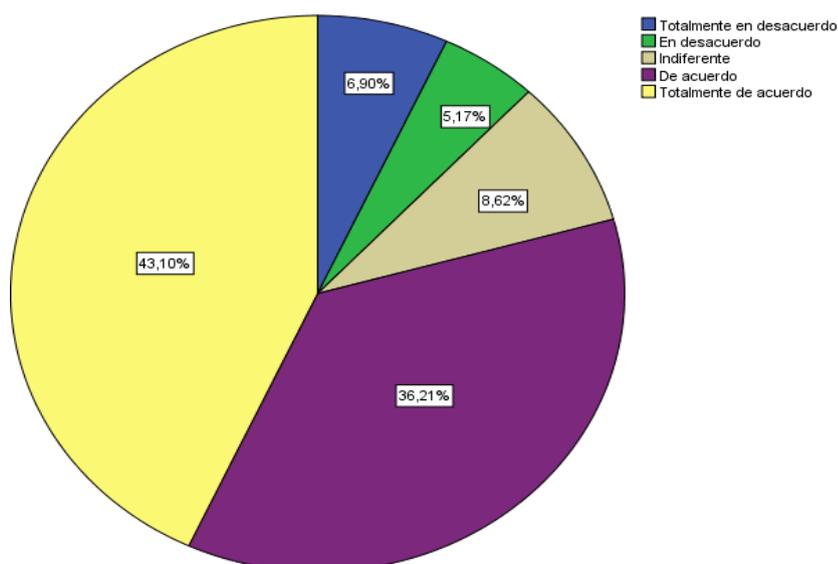
## 2¿Cree que el tiempo de entrega influye en la logística que tenga el producto?

**Tabla 6 Tiempo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	6,9%	6,9	6,9
En desacuerdo	3	5,2%	5,2	12,1
Indiferente	5	8,6%	8,6	20,7
De acuerdo	21	36,2%	36,2	56,9
Totalmente de acuerdo	25	43,1%	43,1	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 4 Tiempo**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

De acuerdo a los resultados de la tabla 5 y figura 4 el 36,2 % está de acuerdo con que el tiempo de entrega influye en la logística que tenga en el producto, en la satisfacción del cliente y la eficiencia de la empresa por lo tanto si se entrega el producto en el tiempo determinado se evita tener costos adicionales y se tiene una buena relación con el cliente, mientras que el 5.2 está en desacuerdo debido a que coordinación de la logística se ha adecuado pero si en el camino se surge algo ya no es algo que no se puede evitar.

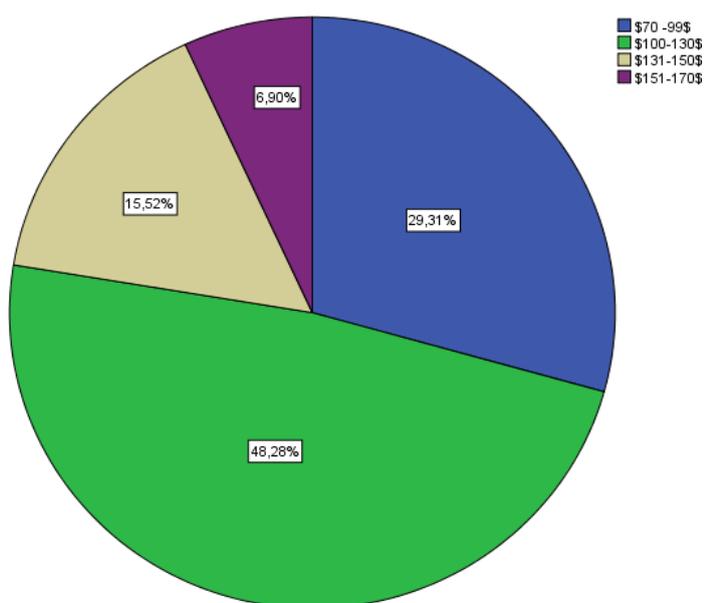
### 3¿Cuánto está dispuesto a pagar por 10 kilos de Harina de pescado?

**Tabla 7 Valor**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
\$70 -99\$	17	29,3%	29,3	29,3
\$100-130\$	28	48,3%	48,3	77,6
\$131-150\$	9	15,5%	15,5	93,1
\$151-170\$	4	6,9%	6,9	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 5 Valor**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

De acuerdo a los resultados estadísticos el 48,28 % los clientes prefieren pagar \$100-\$130 porque es un precio accesible y de acorde a la calidad que ofrece la MiPymes Pampa por otro lado el 29,31% prefiere pagar entre \$70- 90 \$ siendo también un precio accesible y competitivo en el mercado.es importante recalcar que el mercado los precios son más elevados por lo tanto los encuestados indicaron los precios que normalmente compran al momento de adquirir la harina de pescado.

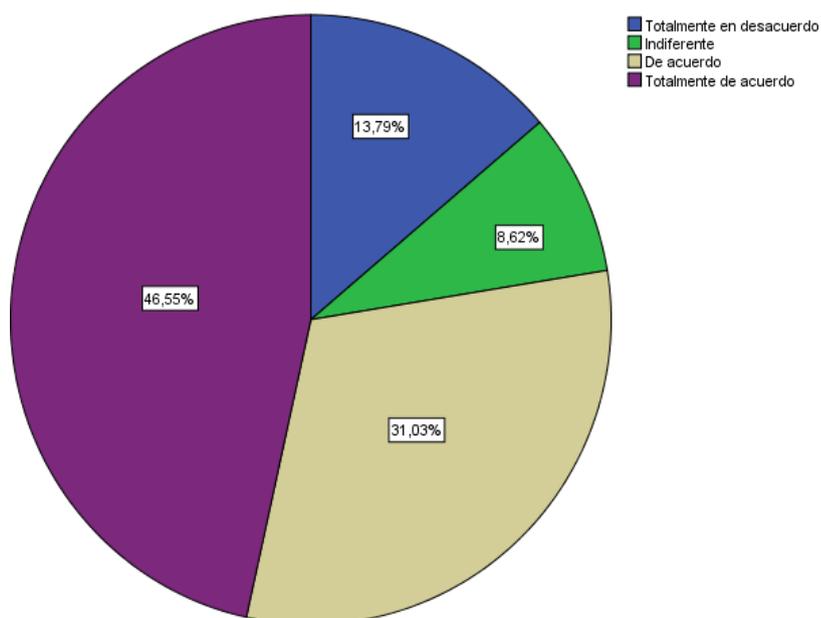
**4. ¿Considera que con una buena logística se puede mejorar calidad y disponibilidad del servicio que ofrece la MiPymes Pampa?**

**Tabla 8 Disponibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	13,8	13,8	13,8
Indiferente	5	8,6	8,6	22,4
De acuerdo	18	31	31	53,4
Totalmente De acuerdo	27	46,6	46,6	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 6 Disponibilidad**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

Según los datos recopilados el 46,6 % está totalmente de acuerdo en que una buena logística puede mejorar la calidad como la disponibilidad del servicio que ofrece la MiPymes Pampa al optimizar las operaciones garantiza la entrega puntual del producto por lo tanto la satisfacción del cliente al recibir un producto de calidad mientras que el 13,7% indica que está en total desacuerdo y el 8,9 les parece indiferente se puede visualizar las diferentes respuestas que tuvieron los encuestados.

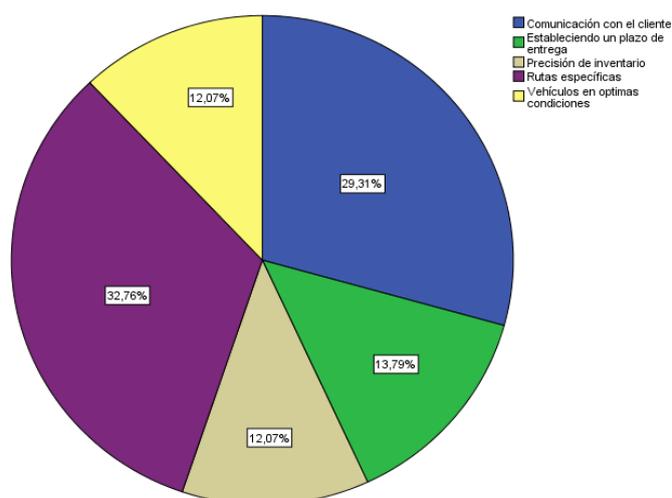
## 5. ¿Cómo crees que se puede mejorar la distribución del producto?

**Tabla 9 Distribución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comunicación con los clientes	17	29,3	29,3	29,3
Estableciendo un plazo de entrega	8	13,8	13,8	43,1
Precisión de inventario	7	12,1	12,1	55,2
Rutas específicas	19	32,8	32,8	87,9
Vehículos en óptimas condiciones	7	12,1	12,1	100
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 7 Distribución**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

La distribución del producto es parte fundamental de una organización, según los datos de las encuestas el 32,8% considera que a través de rutas específicas se puede mejorar la distribución ya que se logra minimizar el tiempo de entrega por lo tanto permite abastecer a todos los clientes, por otro lado, el 29,3% consideran que si hay buena comunicación con los clientes se puede mejorar la distribución, el 13,8% indica que, estableciendo un plazo de entrega, el 12,1% indica que la precisión de inventario.

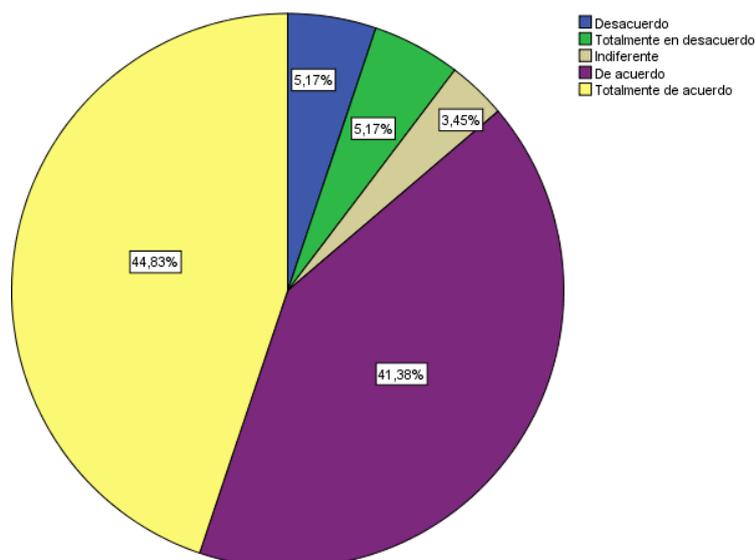
## 6. ¿Considera que el almacenamiento de la harina de pescado influye en la calidad del producto?

**Tabla 10 Costo de almacenamiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5,2	5,2	5,2
Desacuerdo	3	5,2	5,2	10,3
Indiferente	2	3,4	3,4	13,8
De acuerdo	24	41,4	41,4	55,2
Totalmente de acuerdo	26	44,8	44,8	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 8 Costo de almacenamiento**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

El costo de almacenamiento depende de la cantidad del producto y de la calidad que desea tener, según la encuesta 26 persona que representa el 44,8 % están totalmente de acuerdo en que el almacenamiento que tenga la harina de pescado influye en la calidad que tenga el producto ya que si sus condiciones no son las adecuadas el producto se daña y no es adecuado para el consumo de los animales mientras que el 5,2 % indica que no está de acuerdo el porcentaje es inferior a las personas que están totalmente de acuerdo.

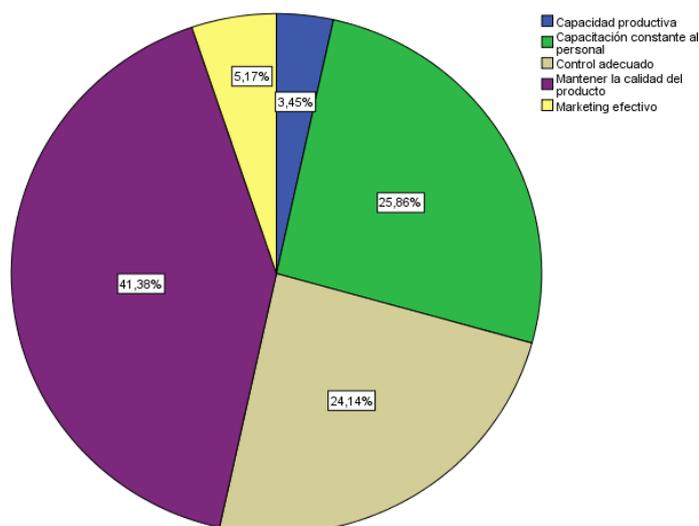
## 7. ¿Cómo cree usted que sería una producción adecuada en el negocio?

**Tabla 11 Productividad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Capacidad productiva	2	3,4	3,4	3,4
Capacitación constante al personal	15	25,9	25,9	29,3
Control adecuado	14	24,1	24,1	53,4
Mantener la calidad del producto	24	41,4	41,4	94,8
Marketing efectivo	3	5,2	5,2	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 9 Productividad**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

La producción que tenga el negocio es importante porque de eso dependerá la cantidad de clientes que se abastece y también el ingreso que tenga, el 41,4 % de los clientes considera que mantener la calidad del producto permite tener mejor calidad y a la vez mejorar la producción para fidelizar a los clientes, el 25,9% indica que es necesario capacitar al personal para una producción correcta, el 24,1 considera que un control adecuado es importante para tener una producción óptima en un negocio.

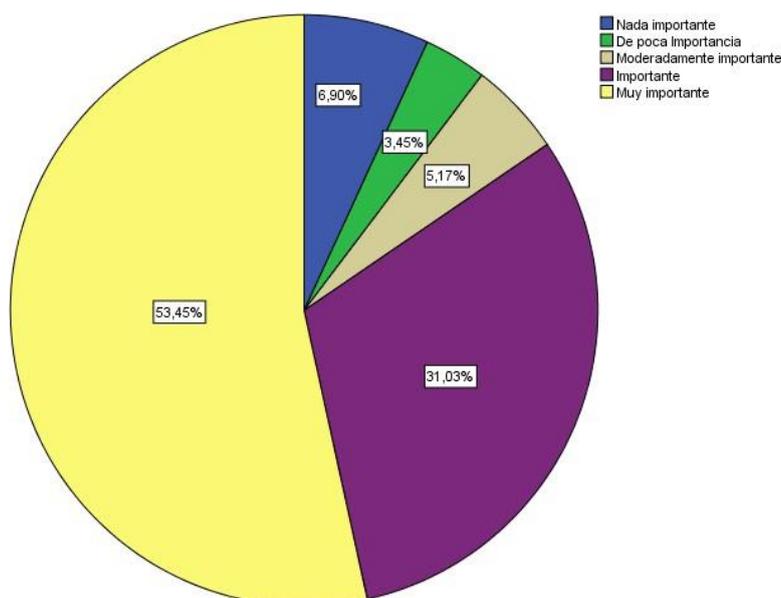
## 8. ¿Cree importante la precisión de inventario para que un pedido se ha correcto?

**Tabla 12 Precisión de inventario**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada importante	4	6,9	6,9	6,9
De poca importancia	2	3,4	3,4	10,3
Moderadamente importante	3	5,2	5,2	15,5
Importante	18	31	31	46,6
Muy importante	31	53,4	53,4	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 10 Precisión de inventario**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

La precisión de inventario evita problemas con los clientes y también minimiza los gastos contables, por lo tanto, el 53.4 considera que es muy importante que en la organización tenga precisión de inventario para que el pedido se ha correcto y pueda llegar en las cantidades solicitadas y en el tiempo establecido ,hay un porcentaje mínimo que representa el 3.4\$% indican que es de poca importancia la presión de inventario.

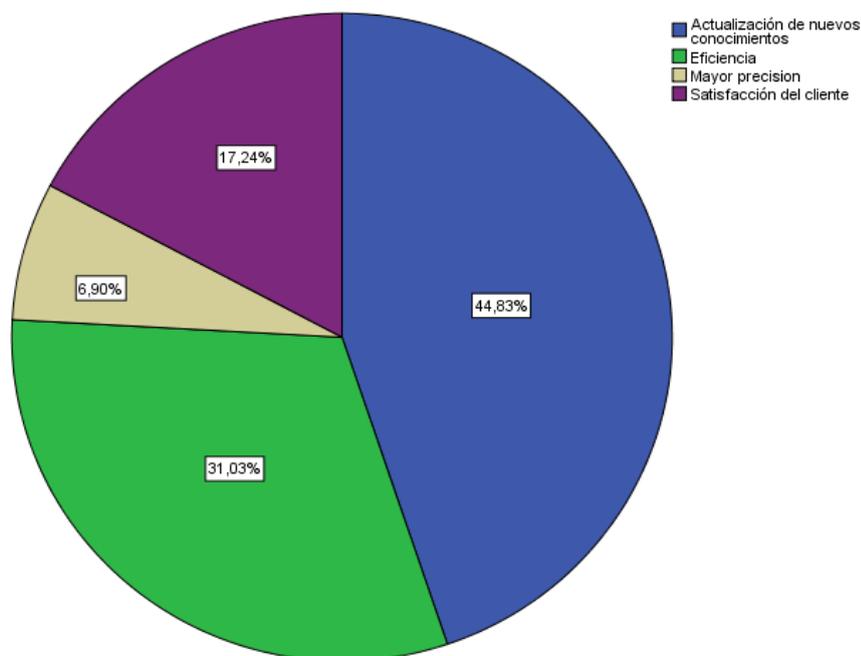
## 9. ¿Cómo cree que ayudaría la capacitación en el proceso logístico?

**Tabla 13 Capacitación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Actualización de nuevos conocimientos	26	44,8%	44,8	44,8
Eficiencia	18	31%	31	75,9
Mayor precisión	4	6,9%	6,9	82,8
Satisfacción del cliente	10	17,2%	17,2	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 11 Capacitación**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

La capacitación constante en un negocio es de gran relevancia porque ayuda a mejorar las habilidades y adaptarse a las demandas del mercado, el 44.8% considera que el proceso logístico puede mejorar si hay actualización de nuevos conocimientos por que promueve responsabilidad en los empleados, el 31% indica que la eficiencia operativa que tengan los colaboradores ya que van a saber cuál es el puesto idóneo de acorde a las habilidades y conocimientos que tengan.

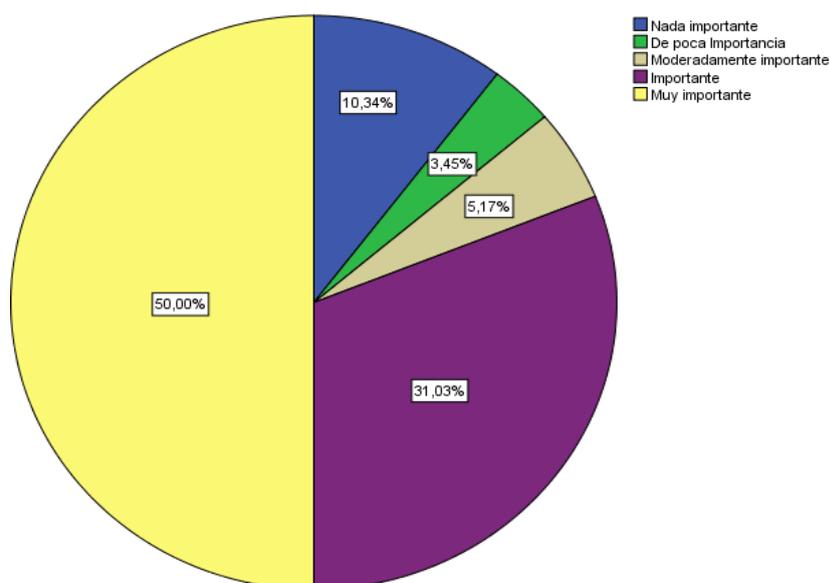
**10. ¿Crees que la comunicación es fundamental para el proceso de envío de la harina de pescado?**

**Tabla 14 Comunicación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada importante	6	10,3	10,3	10,3
De poca Importancia	2	3,4	3,4	13,8
Moderadamente importante	3	5,2	5,2	19
Importante	18	31	31	50
Muy Importante	29	50	50	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 12 Comunicación**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

La comunicación con los clientes es de gran relevancia porque permite saber las cantidades que desea el consumidor y en qué tiempo desea, el 50% indica que es muy importante la comunicación por que permite interactuar las necesidades y expectativas también se puede abordar cualquier inquietud y dar una solución , el 3.4% indica que es de poca importancia debido a que pueden solicitar el producto sin tanto dialogo porque ya saben los precios y la calidad que ofrece la MiPymes Pampa.

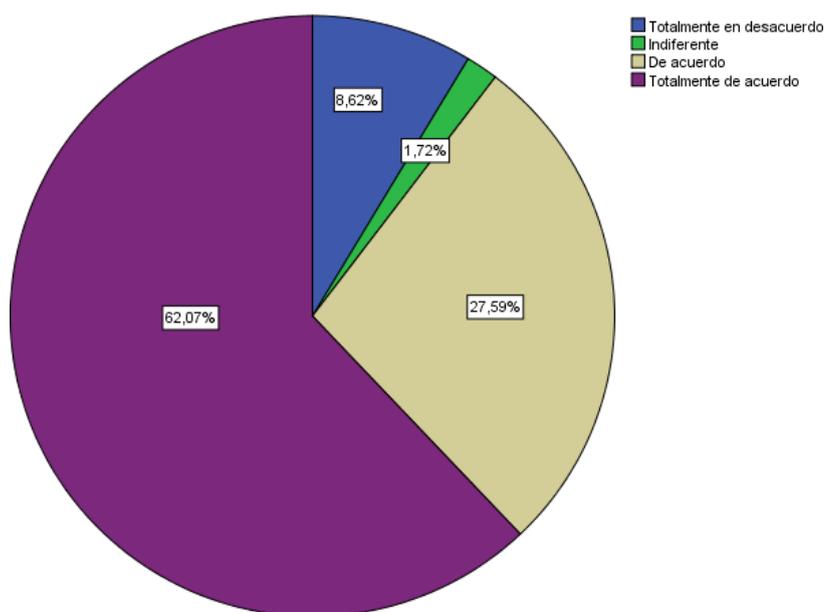
**11. ¿Considera que un cliente estará satisfecho con la entrega del producto en el tiempo y condiciones establecidas?**

**Tabla 15 Satisfacción del cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	en	5	8,6	8,6	8,6
Indiferente		1	1,7	1,7	10,3
De acuerdo		16	27,6	27,6	37,9
Totalmente de acuerdo	de	36	62,1	62,1	100
Total		58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 13 Satisfacción del cliente**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

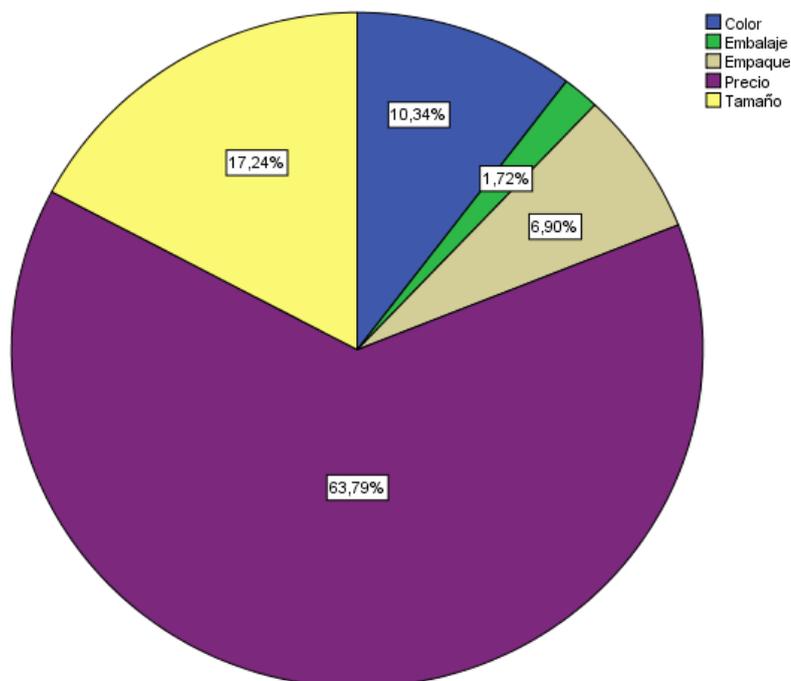
Según los datos recopilado el 62.1 % está totalmente de acuerdo que el cliente estaría satisfecho si entrega el producto en el tiempo acordado y en óptimas condiciones, la entrega del producto es fundamental para generar una experiencia positiva en el cliente y de la misma manera fidelizar generando compromiso, mientras que el 8.6 % está totalmente en desacuerdo ya que mientras cumplan con los pedidos no consideran relativamente importa el tiempo de entrega.

## 12. ¿Qué elementos de innovación constante le motivaría acceder al producto?

**Tabla 16 Innovación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Color	6	10,3	10,3	10,3
Embalaje	1	1,7	1,7	12,1
Empaque	4	6,9	6,9	19
Precio	37	63,8	63,8	82,8
Tamaño	10	17,2	17,2	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa  
**Figura 14 Innovación**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

Según los datos de la encuesta el 63.8% indica que el precio si se innova constantemente accederían al producto, por otro lado, el 17,2% indica que el tamaño también es importante innovar para abarcar más clientes ,10.3% indican que el color de la harina es relevante ya que después del proceso acordado surge un color natural ,pero hay ciertas empresas que les agregan colorante ,tanto en el precio, embalaje, empaque son de gran relevancia en la innovación para que la empresa se ha más competitiva .

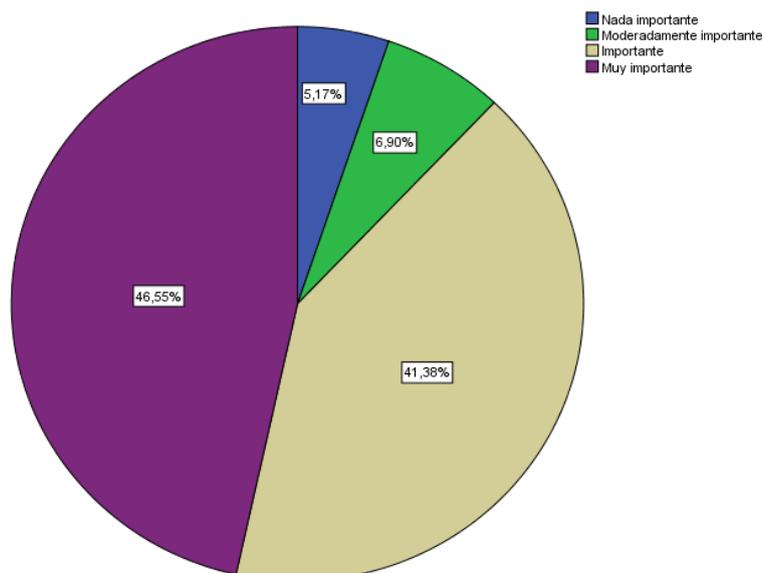
### 13. ¿Considera importante que en el negocio haya recursos financieros para tener una logista adecuada?

**Tabla 17 Financieros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada importante	3	5,2	5,2	5,2
Moderadamente importante	4	6,9	6,9	12,1
Importante	24	41,4	41,4	53,4
Muy importante	27	46,6	46,6	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

*Figura 15 Financieros*



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

Los recursos financieros son la razón de ser de un negocio por lo tanto para tener una mayor coordinación de la logística se necesita personal capacitado con los conocimientos para plantear rutas específicas, recibir la materia prima hasta obtener el producto final , 46.6% los clientes de la MiPymes Pampa indica que es muy importante los recursos financieros permiten financiar el transporte del producto a que tiene que estar en óptimas condiciones y así evitar retraso en la entrega del producto.

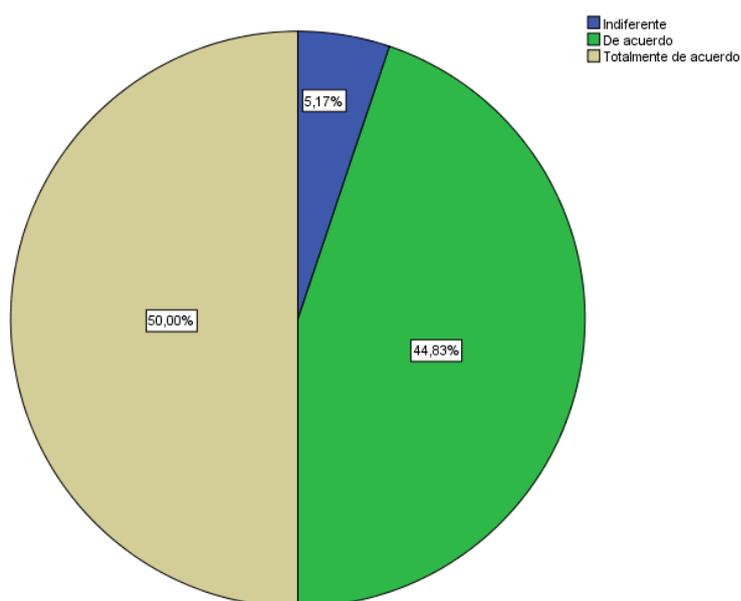
**14. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa puede depender de la logística que empleen en la organización?**

**Tabla 18 Rentabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	5,2	5,2	5,2
De acuerdo	26	44,8	44,8	50
Totalmente de acuerdo	29	50	50	100
Total	58	100	100	

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

**Figura 16 Rentabilidad**



*Nota:* Datos recopilados de la encuesta por los clientes de Pampa

La rentabilidad de una empresa depende de la logística porque se encarga de la gestión eficiente de los productos para que los clientes reciban el producto en óptimas condiciones, el 50% está totalmente de acuerdo en que logística que tenga la organización va depender de la rentabilidad porque si el cliente no recibe el producto en el tiempo acordado va a dejar de adquirirlo va a optar por otro proveedor por lo tanto el índice de rentabilidad disminuye no es favorable para el negocio.

## Discusión

Posterior al análisis de los resultados de encuestas y entrevista realizada en el presente estudio de investigación se evidencio la logística de la MiPymes Pampa, el impacto que puede tener en los clientes de la organización.

Entre los hallazgos proporcionados en la **entrevista** al propietario Geovanny Vera y el administrador Carlos Yépez mencionaron que la logística que tenga el negocio y los proveedores que le proporcionan químicos y suplementos para la harina de pescado son importantes para minimizar el tiempo de entrega y evitar costos adicionales que demande mayores recursos financieros. También indicaron que lastimosamente las calles inadecuadas que tiene la provincia en ciertos sectores dificultan la adquisición y entrega del producto

Los indicadores claves de desempeño son necesarios en la logística para medir el rendimiento de la empresa, mejorar la eficiencia ,tomar decisiones de manera correcta y precisa salvaguardando la calidad del producto y una atención adecuada a los clientes. Por lo tanto, permite cumplir las metas planteadas, los resultados encontrados demuestran que el negocio, aplica una logística un poco deficiente manifestándose en la entrevista, en la que se describe como la empresa pampa lleva a cabo sus actividades y hace uso de herramientas que no conllevan el uso de indicadores que le ayuden a medir su rendimiento, para poder generar cambios y tomar decisiones en base a los datos de la misma.

De esta forma se considera el trabajo redactado por Coronel et al (2022) donde los resultados se identificó la relevancia de cinco funciones logística en la cadena de suministro entre ellos aprovisionamiento, producción, almacenamiento, transporte y venta. Esta investigación contribuye a la comprensión de la influencia del desempeño logístico y su aportación a la decisión estratégica de las pymes. Al proporcionar evidencia empírica acerca de un buen rendimiento logístico posibilita a las pymes, incluso con recursos limitados aumentar su capacidad para competir en el mercado actual.

De la siguiente manera López et a (2021) Los resultados muestran que existen falencias en la aplicación de la gestión logística en las empresas , por lo que es importante desarrollar acciones para mejorar la planeación y ejecución para un adecuado procedimiento en la cadena de suministro ,gestionar los flujos del producto acabado hasta llegar al cliente transitando por etapas de gestión de manera adecuada procurando tener proveedores en el mercado y estudiar ofertas de diferente para la mejor rentabilidad del negocio.

No obstante, por medio de la **encuesta** se pudo recabar la siguiente información la empresa pampa posee clientes de cierta edad que en este caso son personas de 18-29 años siendo un 65% de los encuestados y que en su mayoría son mujeres lo cual da indicio a que quienes compran más el producto son mujeres de hogar que utilizan harina de pescado como suplemento en animales de granja Por otra parte, también se tiene que en menor medida pero no menos importante en 31% de estos son masculinos y un 5% de la comunidad LGTB, esta información puede referir a que el producto puede ser manejado por cualquier persona y no necesariamente por solo mujeres.

Los resultados en la encuesta se pudo evidencia que los clientes indican que una harina de pescado con poco químicos sería de gran importancia para que los animales se alimente con balanceado nutritivo ,también indican el almacenamiento influye en la calidad del producto ya que si carece de un buen almacenamiento el producto se llega perder y no va hacer apto para el consumo de los animales , es necesario recalcar que la harina de pescado no puede tener mucho tiempo de almacenamiento debido a los ingredientes orgánicos y por qué la harina de pescado se realiza de forma artesanal.

La precisión de inventarios que tenga el negocio es de gran relevancia como ya se mencionó el tiempo de almacenamiento debe de ser corto , por lo tanto, la capacitación de los colaboradores ayuda a saber cómo actuar en el proceso de elaboración de la harina de pescado y la logística que debe tener tanto en la recepción de la materia prima hasta llegar al consumidor para poder tener un cliente satisfecho con el tiempo de entrega del producto solicitado de esta manera la organización tendrá más rentabilidad.

Otro de los hallazgos es que los clientes desean que innoven constantemente en precios debido a que la MiPymes Pampa ofrece el producto en presentaciones de kilos y no de libras, por lo tanto, el precio es de difícil acceso para los pequeños consumidores, la innovación constante que tenga el negocio ayuda a ser llamativo al cliente, por lo tanto, hubo respuesta compartidas donde indican que el embalaje ,la presentación se debe innovar constantemente para tener más clientes potenciales.

Los recursos que tenga una organización son fundamental para poder tener personal potencial en el área adecuada por lo tanto en la encuesta que se realizó consideran que los recursos financieros son necesarios para una logística adecuada ya se ha para adquirir la materia prima o para una buena gestión logística y así poder aumentar la rentabilidad del negocio con recursos ,personal idóneo y abasteciendo a los clientes.

## Propuesta

Plan de acción con rutas específicas para optimizar el tiempo de entrega en la MiPymes Pampa

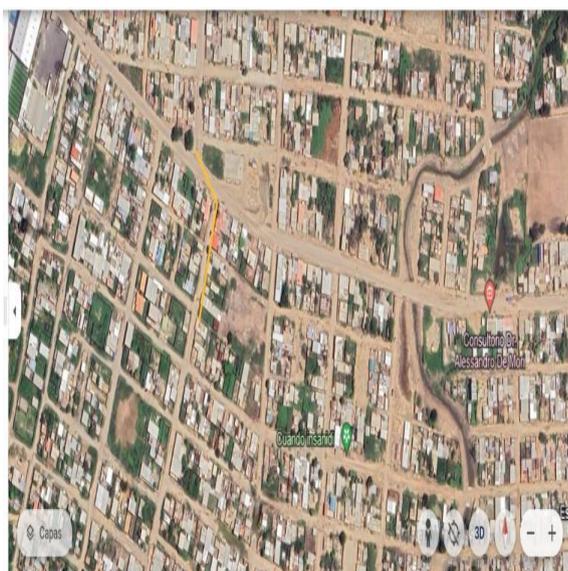
### Prólogo

Una buena logística permite una gestión más eficiente de los recursos, lo que puede resultar en una mayor calidad del servicio, una planificación adecuada de inventario puede garantizar que los productos estén disponibles en el momento adecuado y en las cantidades requeridas, lo que mejora la satisfacción del cliente.

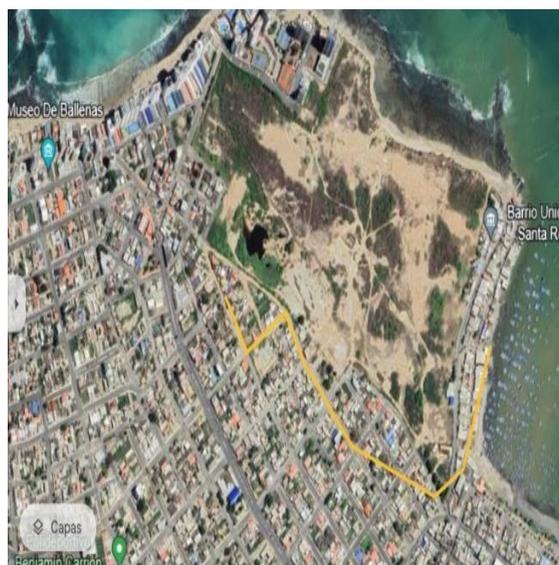
La MiPymes Pampa está dedicada a la elaboración de harina de pescado el proceso que se realiza es artesanalmente cuenta con personal eficiente para la elaboración sin embargo cuando desean adquirir ,trasladar y entregar el producto no cuenta con rutas específicas debido a la inseguridad y el desconocimiento de herramientas tecnológicas que les ayude a minimizar el tiempo de entrega o adquisición , por lo tanto tienen dificultad para abarcar más clientes por la inseguridad que hay en la actualidad .

La propuesta de rutas específicas en la aplicación Google Earth va permitir minimizar el tiempo de entrega del producto y a su vez evitando costos adicionales de esta manera generar mayores ingresos debido a que si el cliente está satisfecho con la atención y calidad del producto es probable que recomiende a las personas que deseen adquirirlo, también es importante mencionar que la plataforma permite ver imágenes digitales y mapas detallados además se puede marcar el punto de partida hasta medir la distancia y áreas.

*Figura 18*



*Figura 17*



## Objetivos

### Objetivo general

Diseñar estrategias para mejorar el proceso logístico de la MiPymes Pampa

### Objetivos específicos

- Poner en práctica las estrategias que mejore el proceso logístico
- Incentivar el uso de la herramienta Google Earth que mejore las rutas
- Aplicar método analítico que logre visualizar los clientes más potenciales

## Foda de la MiPymes Pampa

**Tabla 19 Foda de la MiPymes Pampa**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación estratégica</li> <li>• Colaboradores eficientes</li> <li>• Recursos financieros</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación de modelos logísticos</li> <li>• Implementación de programas tecnológicos</li> <li>• Colaboración con otras MiPymes</li> <li>• Generar empleo</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar con rutas específicas</li> <li>• Infraestructura deficiente</li> <li>• Capacitación insuficiente</li> <li>• Manejo de materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas con logística bien desarrollada</li> <li>• Cambio en las regulaciones que afecten la logística</li> <li>• Desastres naturales que interrumpan el proceso logístico</li> <li>• Riesgo en la seguridad</li> </ul>

**Tabla 20 Matriz cruzada**

Matriz cruzada		Oportunidades		Amenazas	
		1	2	1	2
		1	Adaptación de modelos logísticos	1	Empresas con logística bien desarrollada
		2	Implementación de programas tecnológicos	2	Cambio en las regulaciones que afecten la logística
		3	Colaboración con otras MiPymes	3	Desastres naturales que interrumpan el proceso logístico
		4	Generar empleo	4	Riesgo en la seguridad
Fortaleza		Estrategias ofensivas (Explorar)		Estrategia defensiva (Mantener)	
1	Ubicación estratégica	F1.O3.Emplear la ubicación estratégica para establecer alianzas con otras MiPymes y expandir el negocio.		F1.A2.Utilizar la ubicación estratégica para mitigar el impacto de los cambios en las regulaciones	
2	Colaboradores eficientes	F2.O2. Mejorar la eficiencia a través de la implementación de programas tecnológicos		F3.A3Diversificar los recursos financieros para hacer frente a los desastres naturales	
3	Recursos financieros	F3.O1.Utilizar recursos financieros para adaptar modelos logísticos		F4.A4 Dedicar tiempo en vigilancia para mitigar el riesgo en la seguridad	
4	Disponibilidad de tiempo				
Debilidades		Estrategias de reorientación (Corregir)		Estrategias de supervivencia (Afrontar)	
1	No contar con rutas específicas	D1.O1.Adaptación de modelos logísticos para superar la falta de rutas específicas		D1.A1. Crear alianzas con empresas que tengan una logística bien desarrollada para obtener rutas específicas	
t}2	Infraestructura deficiente	D3.O3.Colaboración con MiPymes para mejorar la capacitación en el personal		D2.A4. Fortalecer infraestructura evitando el riesgo en la seguridad	
3	Capacitación insuficiente				
4	Manejo de materiales	D4.O4Generar empleo contratando personal que tenga conocimiento con el manejo de materiales que se utiliza en el negocio		D3.A3.Capacitar el personal para que estén preparados ante posibles desastres que interrumpan el proceso logístico	

Tabla 21 Plan de acción

Plan de acción					
Objetivo	Ruta	Estrategias	Acciones	Duración	Responsable
1.Poner en práctica las estrategias que mejore el proceso logístico	Puerto de santa Rosa - Enríquez gallo	Utilizar recursos financieros para adaptar modelos logísticos.	*Planificación para adaptar los modelos logísticos. *Evaluación de riesgo	3 Meses	Administrador
2.Incentivar el uso de la herramienta Google Earth que mejore las rutas	Enríquez gallo - Atahualpa	Capacitar el personal para que estén preparados ante posibles desastres que interrumpan el proceso logístico y tenga conocimiento de la aplicación que se utilizará.	*Crear las rutas en la aplicación *Capacitaciones	1 Año	Propietario - Administrador
3.Aplicar método analítico que logre visualizar los clientes más potenciales.	San Pablo - Palmar	Utilizar la ubicación estratégica para establecer alianzas con otras MiPymes y expandir el negocio.	*Estudio de constante de los clientes potenciales *Innovación constante	6 meses	Secretaria - Administrador

## Conclusiones

Se concluye que en base un análisis de los indicadores claves de desempeño para el control del proceso logístico mediante los resultados obtenidos el indicador de gran relevancia es el tiempo y la calidad debido a que la MiPymes tiene dificultad para cumplir en el plazo acordado por la infraestructura deficiente de la provincia de Santa Elena, también la calidad del producto en ciertas ocasiones se ve estropeada debido al requerimiento innecesario, los estándares de calidad que tiene el negocio son de acorde al precio que se les ofrece al consumidor sin embargo se debe de mejorar.

En conclusión, a través de un diagnóstico del estado actual de la logística y distribución, la MiPymes Pampa proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas. Esto permitirá mejorar la eficiencia, calidad y disponibilidad, generando satisfacción de los clientes al tomar medidas correctivas y ,por lo tanto, genera más la rentabilidad de la empresa, fidelizando a los consumidores con el tiempo de entrega adecuado y una comunicación efectiva.

El uso de los KPI en la MiPymes Pampa puede tener efectos significativos en el desempeño empresarial y en los clientes, ya que se mide el rendimiento, el proceso logístico y el tiempo de entrega del producto, a la vez que genera mayor rentabilidad porque se está cumpliendo la entrega del producto en un tiempo acordado y las cantidades solicitadas. También los indicadores clave de desempeño miden la evolución que va teniendo el negocio, lo que resulta de gran beneficio para poder saber si está teniendo ganancia o no.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, la innovación constante en los precios sería favorable, ya que la harina de pescado tiene un valor elevado y normalmente se vende por bastante volumen, considerando que, si se innova en los precios y en el tamaño, abarcaría mayores clientes y en negocio tendría mayores ingresos. Se determinan las estrategias que favorezcan para obtener un mayor control en los procesos de logística con el uso de la herramienta Google Earth. Son las rutas precisas para entregar el producto minimizando gastos y recargos adicionales. También ayuda a que la organización tenga más clientes y a su vez más rentabilidad.

### **Recomendación**

Analizar el proceso logístico de la MiPymes es necesario para tomar decisiones correctas de la misma manera se recomienda hacer uso de indicadores claves de desempeño para un control adecuado en los procesos logísticos y el indicador gran relevancia es el tiempo debido a que se puede medir el tiempo que toma descargar o cargar un camión con los desechos de pescado para realizar el respectivo proceso de la harina de pescado, el tiempo que toma la entrega del producto.

Con base en el hallazgo encontrado, se le recomienda a la MiPymes Pampa realizar un diagnóstico constantemente para que tenga conocimiento si el negocio está evolucionando en el proceso logístico y que tome medidas correctivas en el tiempo correcto. De esta manera minimizan los recursos, evitando quejas por parte del cliente y así tener mayor rentabilidad, entregando el producto de acuerdo a lo establecido y teniendo alternativas de rutas directas.

También se recomienda el uso de KPI para que puedan tener un seguimiento constante del proceso logístico; es necesario capacitar constantemente a los colaboradores para obtener un negocio eficiente, generando comunicación entre los subordinados, y así obtengan clientes fieles que prefieran la calidad del producto y el compromiso que la empresa ofrece. Estos KPI miden la calidad, el tiempo y los recursos invertidos en las entregas; por lo tanto, minimizan los recursos si se usan constantemente.

Finalmente, se recomienda el uso de la herramienta Google Earth porque proporciona imágenes satelitales y mapas detallados que permiten visualizar con precisión la imagen. Es importante que utilice la herramienta ya mencionada para que tenga rutas establecidas, minimizando el tiempo de entrega del producto, salvaguardando la calidad del mismo y generando más rentabilidad en la empresa.

## Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3). Recuperado el 30 de noviembre de 2023, de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alles, M. A. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo - Volumen I*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Formaci%C3%B3n\\_Capacitaci%C3%B3n\\_De\\_sarrollo\\_Volu/keH4DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Formaci%C3%B3n_Capacitaci%C3%B3n_De_sarrollo_Volu/keH4DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Álvarez R, Núñez L, Calderón F, Mendoza E. (2020). Producción y comercialización de productos de curtiembre de piel de pescado, Santa Elena – Ecuador. 26. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/racs.v26i4.34667>
- Benavides, A. (2017). Los problemas en la actividad pesquera artesanal y su impacto en el desarrollo del sector pesquero en la provincia de Santa Elena. *Sathiri*. Recuperado el 12 de julio de 2024, de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/37/90>
- C. J. Porras-Prieto<sup>1</sup>, F. Ruiz-Mazarrón<sup>1</sup>, J. Fuentes-Pila<sup>2</sup>, J. L. García<sup>1</sup>. (septiembre de 2019). Indicadores clave de rendimiento (KPI) sobre. Madrid. Recuperado el 14 de Octubre de 2023
- Campoy, D. M. (2010). *Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa*. Recuperado el 29 de noviembre de 2019, de [https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo\\_Gestionar\\_Y\\_Planificar\\_Un\\_Pr\\_oyecto/vi9aSvw27awC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/C%C3%B3mo_Gestionar_Y_Planificar_Un_Pr_oyecto/vi9aSvw27awC?hl=es-419&gbpv=0)
- Cardona, A. Á. (2004). *Administración de maquinaria agrícola*. (U. N. Colombia, Ed.) Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_de\\_maquinaria\\_agr%C3%ADcola/hIw6efSKUasC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Administraci%C3%B3n_de_maquinaria_agr%C3%ADcola/hIw6efSKUasC?hl=es-419&gbpv=0)
- Casanovas R, Bertrán J, Bertran J. (2015). *La financiación de la empresa Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_financiaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_empresa/GiiOYuWAXqEC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/La_financiaci%C3%B3n_de_la_empresa/GiiOYuWAXqEC?hl=es-419&gbpv=0)
- Coca, G. H. (2017). Metodo Analitoco. Recuperado el 30 de noviembre de 2023, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR* 2008. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Coronel A, Hernández E, García R. (2022). Evaluación logística de una PYME como estrategia para su desempeño organizacional. *Ingeniería Industrial*(43). <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n43.5914>
- Cristina Ramírez, D. S. (2016). *Aplicación de la logística inversa en la administración eficiente del retorno de llantas fuera de uso de las empresas de transporte de carga terrestre en la ciudad de Bogotá D.C.* <https://doi.org/10.23850/2422068x.473>
- Cynthia Robson, María Noguera, Gisela Bertolino. (2021). EL COSTEO POR ACTIVIDADES EN EMPRESAS DE SERVICIOS. APLICACIÓN EN EMPRESA DE LOGÍSTICA EN LA PROVINCIA DE SANTA FE, ARGENTINA. *HORIZONTES EMPRESARIALES*. Recuperado el 12 de julio de 2024, de [file:///C:/Users/ander/Downloads/4.+El+costeo%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ander/Downloads/4.+El+costeo%20(2).pdf)
- Darío Alexander Custodio Badillo, G. M. (01 de 12 de 2021). *UNAD*. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/5548/5285>
- Eslava, J. d. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. (E. Editorial, Ed.) <https://doi.org/9788473569477,8473569474>
- Farid Centeno, J. A. (2023). Análisis de los retos logísticos de las exportaciones ecuatorianas hacia Colombia en el periodo 2009 al 2019. Recuperado el 5 de julio de 2024, de <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi12.675>
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestion de almacenes* .
- Fornell, C. (2008). *El Cliente Satisfecho*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/El\\_Cliente\\_Satisfecho/B8SendnDo7gC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/El_Cliente_Satisfecho/B8SendnDo7gC?hl=es-419&gbpv=0)
- Fuentes, I. P. (2018). *Gestión profesional y emocional de equipos, Cómo conseguir un equipo de alto rendimiento y motivado*. España. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_profesional\\_y\\_emocional\\_de\\_equi/IGeADwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_profesional_y_emocional_de_equi/IGeADwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo. Recuperado el 12 de Diciembre de 2023, de

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

García, L. A. (2023). *Logística del transporte y distribución de carga*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2023

Gil María, De la fuente F. (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*.

Global, s. (2021). *Predicción de Producción para una Planta de Manufactura*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.solverglobal.com/es/glosario-de-plantillas-de-informes-presupuestos-previsiones-y-dashboards/prediccion-de-produccion-para-una-planta-de-](https://www.solverglobal.com/es/glosario-de-plantillas-de-informes-presupuestos-previsiones-y-dashboards/prediccion-de-produccion-para-una-planta-de-manufactura/#:~:text=Las%20predicciones%20de%20producci%C3%B3n%20se,los%20meses%20restantes%20del%20a%C3%B)

[manufactura/#:~:text=Las%20predicciones%20de%20producci%C3%B3n%20se,los%20meses%20restantes%20del%20a%C3%B](https://www.solverglobal.com/es/glosario-de-plantillas-de-informes-presupuestos-previsiones-y-dashboards/prediccion-de-produccion-para-una-planta-de-manufactura/#:~:text=Las%20predicciones%20de%20producci%C3%B3n%20se,los%20meses%20restantes%20del%20a%C3%B)

Guevara, M. Á. (2020). *Gestión de Inventario*. (E. T. Formación, Ed.) Recuperado el 22 de Noviembre de 2023, de

[https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_inventarios\\_UF0476/bpXSDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Gestion+de+inventario&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_inventarios_UF0476/bpXSDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Gestion+de+inventario&printsec=frontcover)

Herencia Barrios, D. G., & Magallanes Bravo, H. (21 de Noviembre de 2023). *Repositorio de UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS*. <https://doi.org/0000-0002-0948-756X>

Hernández, J. S. (2005). Análisis filosófico del concepto valor. *SCIELO*, 5(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202005000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202005000200009)

Holguín, C. J. (2023). *Optimización de cadenas de abastecimiento con base en aplicaciones reales: metodología, alcances, limitaciones y beneficios*. Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de

[https://www.google.com.ec/books/edition/Optimizaci%C3%B3n\\_de\\_cadenas\\_de\\_abastecimien/1bnSEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Optimizaci%C3%B3n_de_cadenas_de_abastecimien/1bnSEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Ignacio Fernández de Lucio, E. C. (2020). *La innovación y sus protagonistas*. (L. L. Catarata, Ed.) Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de

[https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_innovaci%C3%B3n\\_y\\_sus\\_protagonistas/xrICEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/La_innovaci%C3%B3n_y_sus_protagonistas/xrICEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Inza, A. U. (2006). *Manual básico de logística integral*. Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de

[https://www.google.com.ec/books/edition/Manual\\_b%C3%A1sico\\_de\\_log%C3%ADstica\\_integral/TCCijJ0ERY0C?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_b%C3%A1sico_de_log%C3%ADstica_integral/TCCijJ0ERY0C?hl=es-419&gbpv=0)

- Iza, L. A., & Bonilla., M. P. (Marzo de 2021). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32781/1/638%20O.E..pdf>
- Jacqueline Hurtado,Jenny Gamboa,Juan Mancheno,Alicia Ortiz,Marcelo Mancheno. (2020). Impacto de la logística Integral en la B.I. de micro-empresas comerciales de la. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(2). <https://doi.org//dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1230>
- Jiménez, D. P. (2016). *Manual de recursos humanos*. (E. Editorial, Ed.) Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Manual\\_de\\_recursos\\_humanos\\_3%C2%AA\\_e/d/6GJyCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_de_recursos_humanos_3%C2%AA_e/d/6GJyCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Juarez, C. (2024). Profunda escasez de profesionales logísticos en Argentina. Obtenido de <https://thelogisticsworld.com/actualidad-logistica/profunda-escasez-de-profesionales-logisticos-en-argentina/>
- Juez, J. (2020). *Productivida Extrema*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Productividad\\_Extrema/2YznDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=productividad&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Productividad_Extrema/2YznDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=productividad&printsec=frontcover)
- Julián del Saz, Reinaldo de Ávila. (2020). *Los seguros de la empresa y el empresario*. Recuperado el 29 de noviembre de 2022, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Los\\_seguros\\_de\\_la\\_empresa\\_y\\_el\\_empresari/yqLYDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Los_seguros_de_la_empresa_y_el_empresari/yqLYDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. (2020). *LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN*. Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento\\_LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-INNOVACION.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-INNOVACION.pdf)
- López D, M. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de. 32(1). Recuperado el 8 de julio de 2024, de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- López, A. M. (2016). Costo de Logística y Rentabilidad en la Empresa de Transporte Transfar SA, 2022. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.9410](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9410)
- lopez, j. f. (2011). *Población estadística - Qué es, definición y concepto | Economía*. Recuperado el 2 de diciembre de 2023, de <https://www.mendeley.com/catalogue/72e440e6-f51d-3428-a1c4-0c187d27871a/>
- Marinucci, E. (2020). Logística y transporte internacional:. *Integración y Cooperación Internacional*, 32(71). <https://doi.org/10.35305/revistamici.v0i32.71>

- Martin, M. E. (10 de enero de 2024). Panorama internacional: Tres líderes globales en la gestión logística. Recuperado el 23 de mayo de 2024, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/panorama-internacional-tres-lideres-globales-en-la-gestion-logistica#:~:text=India%2C%20China%20y%20Estados%20Unidos,las%20razones%20de%20su%20%C3%A9xito.>
- Mascontainer. (2023). *Nuevos retos para la logística peruana*. Obtenido de <https://mascontainer.com/nuevos-retos-para-la-logistica-peruana/>
- Mora García, L. A. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. ECOE. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ItzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=Indicadores+claves+de+desempe%C3%B1o&ots=pqzh5-I5d-&sig=HJwulcErUUIYky6Ux-yBpnpb5oM&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Indicadores%20claves%20de%20desempe%C3%B1o&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ItzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=Indicadores+claves+de+desempe%C3%B1o&ots=pqzh5-I5d-&sig=HJwulcErUUIYky6Ux-yBpnpb5oM&redir_esc=y#v=onepage&q=Indicadores%20claves%20de%20desempe%C3%B1o&f=false)
- Muguira, A. (2020). Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de <https://tudashboard.com/precision-de-inventario/>
- Muños, J. P. (2015). “*EL CRECIMIENTO DEL SECTOR DE ALMACENAMIENTO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS*”. Guayaquill. Recuperado el 2024 de junio de 29, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3189/1/T-UCSG-POS-MAE-68.pdf>
- Murray, K. (2020). *¿Qué hace tan especial a la harina de pescado?* Recuperado el 28 de Septiembre de 2023, de <https://www.iffo.com/es/que-hace-tan-especial-la-harina-de-pescado#:~:text=Con%20respecto%20a%20las%20vitaminas,riboflavina%2C%20%C3%A1cido%20pantot%C3%A9nico%20y%20B12.>
- Nicolás Barrera ,Alejandro Gómez ,Nely Itandehui ,Sxunasxi Valencia. (2022). Un grupo emergente a través del desempeño logístico: Caso de Turquía, India, México, Sudáfrica, y Tailandia, - TIMST. 8(1). Recuperado el 12 de julio de 2024, de <https://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/148>
- Orozco, M. Á. (2013). *Cuadro de Mando Retail Los indicadores clave de los comercios altamente efectivos*. (P. Editorial, Ed.) Recuperado el 28 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Cuadro\\_de\\_Mando\\_Retail/X6H7dZkpAu0C?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Cuadro_de_Mando_Retail/X6H7dZkpAu0C?hl=es-419&gbpv=0)
- Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas su aplicación y efectividad*. Recuperado el 28 de noviembre 2 de 2023, de

- [https://www.google.com.ec/books/edition/Control\\_interno\\_en\\_las\\_empresas/xM\\_DDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Control_interno_en_las_empresas/xM_DDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Patricia Cano, Fernando Orue, José Martínez, Yésica Moreno, Gabriel López. (2014). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. 60(1). Recuperado el 12 de julio de 2024, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510#bib0015>
- PERTERSEN, S. G. (28 de MARZO de 2023). *MICROSOFT*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-mx/dynamics365/business-central/design-details-inventory-valuation>
- Pillasagua J, Santander V. (2018). "Análisis de los procesos logístico de la empresa". trabajo de titulación. <https://doi.org/https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4234fd86-6a39-4440-82f8-38aa2fe005b4/content>
- Quijada, J. A. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. (S. Editorial Elearning, Ed.) Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Operaciones\\_y\\_procesos\\_de\\_producci%C3%B3n/q3XIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Operaciones_y_procesos_de_producci%C3%B3n/q3XIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Quimbia Loyo, F. R. (2017). *Modelo de inteligencia de negocios (BI), para el manejo de indicadores clave de desempeño (KPI) en ventas para la toma de decisiones en los retails de farmacias de la empresa Farmaenlace Cía. Ltda.* universidad técnica del Norte. Recuperado el 14 de Octubre de 2023
- Renzulli, M. (2022). ¿Por qué, qué, y cómo medir el desempeño logístico? Recuperado el 18 de junio de 2024, de <https://logistica.enfasis.com/abastecimiento-y-compras/por-que-que-y-como-medir-el-desempeño-logístico/>
- Ríos, E. A. (2015). *CENTRO DE ALMACENAMIENTO Y SERVICIOS LOGÍSTICOS EN LA PENÍNSULA DE SANTA ELENA*. Recuperado el 29 de JUNI de 2024, de <https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/265/1/TNE-UPAC-17618.pdf>
- Rodríguez, L. C. (2023). El método deductivo de investigación. Recuperado el 13 de diciembre de 2023, de <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigación/>
- Rodríguez, R. M. (2022). LA LOGÍSTICA INVERSA Y SU IMPORTANCIA EN LA FUERZA TERRESTRE DEL ECUADOR. 7(2). <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.782>
- Rojas Jose, Ajuria Jose, John Arambarri. (2023). Metodología de transformación digital para incrementar la competitividad de las pymes de logística ligera en el Perú. *scielo*, 26(1).

Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932023000100063](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000100063)

Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de administracion de empresas*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Ronald, H. B. (2004). *Google Scholar*. (E. Q. Duque, Ed.) Recuperado el 15 de Junio de 2024, de <https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Ballou,+2004&ots=u50yqqJl5f&sig=JRhhXEwdPIUmHj7-QjaGpwkoUQE#v=onepage&q=Ballou%2C%202004&f=false>

Ronny E,Patricio N, Norman M, Andres P., (2021). Efectos en la logística comercial de las Pymes post- pandemia covid-19. *Digital Publisher CEIT*, 6(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.574>

Saavedra Mera K ,Quiñonez Cabeza BM,Sarango Romero VJ. (2023). La digitalización de la cadena de suministro: un impulso innovador para la eficiencia logística en Ecuador. 4(2). Recuperado el 2024 de junio de 29, de <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/238>

Saltos, M. M. (5 de Abril de 2024). ¿Qué está pasando en el sector logístico en Ecuador? *Forbes*. Recuperado el 28 de mayo de 2024, de <https://www.forbes.com.ec/macroeconomia/si-queremos-generar-shock-promocion-necesitamos-minimo-us-20-millones-anuales-n54723>

Sanchez E,Martínez T, Aparicio J. (2022). Indicadores clave de desempeño: Shoplogix en el proceso de corte de película flexible como herramienta para la mejora de la eficiencia. *Ingenio y Concencia Boletín Científico de la Escuela Ciudad Sahagún*, 9(18). <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n43.5914>

Sánchez, J. E. (2019). La logística inversa como estrategia de diferenciación para los mercados. *INNOVA Research Journal*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1291>

Santis, P. R. (2024). Satisfacción del cliente en la logística: un análisis de chatbots en. (Retos, Ed.) *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 16. Recuperado el 27 de 05 de 2024, de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/mgutierrez,+Art.8.pdf>

Sarmiento, A. E. (2017). *Canales de distribución logístico-comerciales*. (E. d. U, Ed.) <https://doi.org/9587626753,9789587626759>

Serrano, J. E. (2019). *Logistica de Almacenamiento*. (S. Ediciones Paraninfo, Ed.) <https://doi.org/9788428340779,8428340773>

Sirera, L. M. (2022). *Economía 1º BCH LOMLOE*. (J. S. Edreira, Ed.) Compartiendo Conocimiento SLU. Recuperado el 25 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Econom%C3%ADa\\_1%C2%BA\\_BCH\\_LOMLOE/goNnEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Econom%C3%ADa_1%C2%BA_BCH_LOMLOE/goNnEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Solis, J. A. (27 de Abril de 2020). La producción de harina de pescado demanda seguridad jurídica y sostenibilidad. *Ind industrias* . Recuperado el 14 de septiembre de 2023, de <https://revistaindustrias.com/ue-demanda-mayor-cooperacion-de-ecuador-en-la-lucha-contra-pesca-indnr-2/>

Sutton., A. H. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *scielo*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000400006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400006)

Velthuis, M. G. (2019). *Calidad de Servicios*. (R.-M. S. Publicacione, Ed.) [https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad\\_de\\_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)

Verde, Elena Maria Fernandez Rico & Lola Fernandez. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n\\_empresarial\\_y\\_atenci%C3%B3n\\_al/6LxMsmrC34C?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_empresarial_y_atenci%C3%B3n_al/6LxMsmrC34C?hl=es-419&gbpv=0)

Zaldívar E, F. V. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial* (57 ed.). cuba. Recuperado el 29 de Noviembre de 2023, de [https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis\\_de\\_la\\_Rentabilidad\\_Econ%C3%B3mica/33n1DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis_de_la_Rentabilidad_Econ%C3%B3mica/33n1DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

## Apéndice

### Apéndice 1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.						
Tema	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Logística e indicadores claves de desempeño (KPI) para la MiPymes Pampa, cantón La Libertad, año 2023	¿De qué manera los indicadores de KPI pueden controlar la logística de la MiPymes Pampa Cantón La Libertad en el año 2023?	<b>Objetivo General</b>	LOGISTICA	distribución	cantidad calidad Tiempo	<b>Tipo:</b> Descriptivo Mixto: cuantitativo y cualitativo
		Analizar los indicadores claves de desempeños (KPI) para el control de la logística para la MiPymes Pampa		Gestión de inventario	disponibilidad valor cobertura	
				almacenamiento	costo de almacenamiento productividad Precisión de inventario	<b>Métodos:</b> Analítico Deductivo
	<b>Sistematización del problema</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	Indicadores claves de desempeño (KPI)	Efectividad	Capacitaciones Comunicación satisfacción del cliente	<b>Población:</b> propietario y 2 colaboradores <b>Muestra:</b> 58 clientes
	¿Cuáles es el estado actual del proceso logístico de la MiPymes Pampa?	Diagnosticar el estado actual de la logística y distribución de la MiPymes Pampa del Cantón La Libertad.		Planificar	innovación Recursos Humanos Financieros	<b>Técnicas de recolección:</b> Entrevista y encuesta
	¿Qué efecto los kpi va a proporcionar en la toma de decisiones de la MiPymes Pampa?	Examinar los efectos que causa el uso del kpi MiPymes Pampa, Cantón La Libertad.				
	¿De qué manera los kpi ayudan en las estrategias de la de la MiPymes Pampa?	Determinar estrategias que favorezcan para obtener un mayor control en los procesos de logística con el uso de la herramienta Google Earth		Producción proyectada	Capacidad productiva Rendimiento del equipo Rentabilidad	

*Apéndice 2 Certificado de anti-plagio*

**Biblioteca General**

---

**Formato No. BIB-009**  
**CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

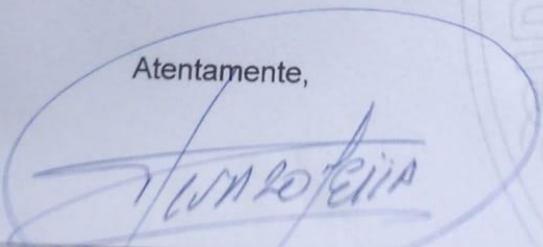
La Libertad, 11 de julio del 2024

**003-TUTOR AHMF-2024**

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Logística e indicadores claves de desempeño (kpi) para la MiPymes Pampa, Cantón La Libertad, año 2023" elaborado por la estudiante Bonaga Yagual Ivette Carolina, egresada de la Carrera de administración de empresas, de la Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 10% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

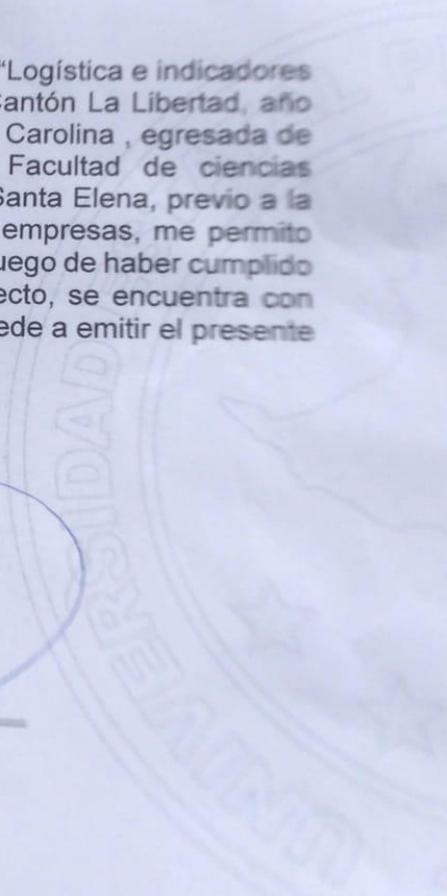
Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

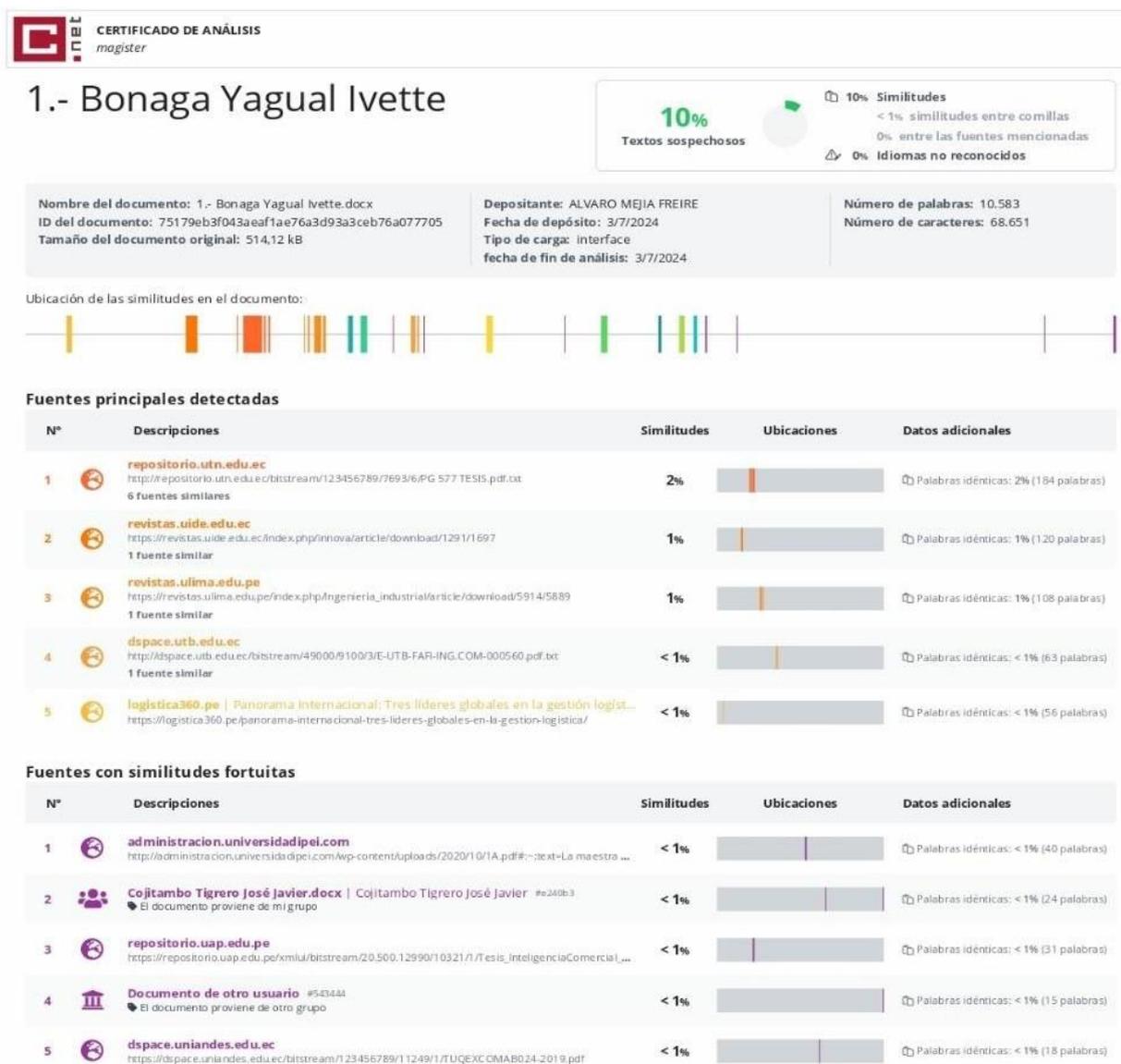


---

**Ing. Álvaro Mejía, MBA**  
**DOCENTE TUTOR**



## Apéndice 3 Reporte Anti- plagio



*Apéndice 4 Base de datos de la MiPymes Pampa*

<b>Nombre y apellido</b>	<b>Edad</b>	<b>Genero</b>
Ariana Muñoz	años 18-29	Femenino
Danna Vera	años 18-29	Femenino
Shamel Tutiven	años 18-29	Femenino
Karla González	años 18-29	Femenino
Steven roca	años 18-29	Masculino
Yennifer Yagual	años 30-41	Femenino
Elvis Tigreiro Perero	años 18-29	Masculino
Dayana Figueroa	años 18-29	Femenino
Dayana Floreano	años 18-29	Femenino
Fernanda Damaris González yagual	años 18-29	Femenino
Leonardo Baque	años 30-41	Masculino
Stalin Valdivieso	años 18-29	LGTB
Crisbell Raquel Pozo Quiñonez	años 18-29	Femenino
Mery Bolaños	años 18-29	Femenino
Ines yagual	años 18-29	Femenino
Enmanuel Gutiérrez	años 30-41	Masculino
Julio Rodríguez	años 30-41	Masculino
María Gracia Jiménez Espinoza	años 18-29	Femenino
Nathaly Dayanara Reyes Domínguez	años 18-29	Femenino
Jorge Yagual	años 18-29	Masculino
Fernanda González	años 18-29	Femenino
Jeferson Suárez	años 30-41	Masculino
Jennifer Guamán	años 18-29	Femenino
Rosa Yagual Roca	años 30-41	Femenino
Lilibeth Suárez	años 18-29	Femenino
Rocio Roca	años 42-53	Femenino
Dayana González tigrero	años 18-29	Femenino
Daniel Suarez	años 18-29	Lgbt
Arnaldo Llaguno	años 18-29	Femenino
Noemí Macías	años 18-29	Femenino
Orlando Gabriel Soriano Solorzano	años 30-41	Masculino
Ana Domínguez	años 18-29	Femenino
Jordy Alexander González Yagual	años 18-29	Masculino
Cesar Borbor	años 30-41	Femenino

Marco Morales	años 30-41	Masculino
Margarita Chancay	años 18-29	Femenino
Edison Rodríguez	años 30-41	LGTB
Rosell peñañiel	años 18-29	Masculino
Carmen yagual	años 30-41	Femenino
Edison Borbor	años 30-41	Masculino
Alba Rodríguez	años 42-53	Femenino
Sebastián Ruiz	años 18-29	Masculino
Anahí chancay	años 18-29	Femenino
Catuto Figueroa Wendy	años 30-41	Femenino
Carolina González	años 18-29	Femenino
Adriana Tomalá	años 30-41	Femenino
Karla Briones	años 18-29	Femenino
Amanda arrala	años 18-29	Femenino
Belén Cedeño	años 18-29	Femenino
Pedro Roca	años 18-29	Masculino
Gael Cruz	años 18-29	Masculino
Richard Del Pezo	años 30-41	Masculino
Sandy Pozo	años 18-29	Femenino
Martha Perero De la Cruz	años 54-65	Femenino
Charles LLaguno Tóala	años 54-65	Masculino
Dayana Roca	años 18-29	Femenino
Linda indio	años 18-29	Femenino
Stephanny Estrada	años 18-29	Femenino

## *Apéndice 5 Guía de entrevista*

### Guía de Entrevista

#### **Indicador: Logística**

1. ¿Cuáles es la logística que tiene su negocio?

#### **Indicador :Calidad**

2. ¿Como considera la calidad de su producto?

#### **Indicador :Tiempo**

3. ¿Cree usted que el tiempo de entrega de su producto al cliente es el adecuado?

#### **Indicador :Disponibilidad**

4. ¿Alguna vez ha tenido stock insuficiente en su producto?

#### **Indicador :Cobertura**

5. ¿Considera usted que mejorando la logística y distribución puede llegar a más cliente?

#### **Indicador :Capacitaciones**

6. ¿Considera que si tiene un personal capacitado ayude aporte en la logística y producción de la empresa ?

#### **Indicador :Rendimiento del equipo**

7. ¿Como es el rendimiento de su equipo de trabajo ?

#### **Indicador :Comunicación**

8. ¿Como es la comunicación entre sus colaboradores?

#### **Indicador :Satisfacción del cliente**

- 9.¿Como mide la satisfacción de sus clientes en tiempo calidad y cantidad ?

#### **Indicador :Innovación**

- 10¿Alguna vez ha pensado usted en innovar la presentación de su producto ?

Apéndice 6 Guía de Encuesta



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

Encuesta dirigida los clientes la MiPymes Pampa  
 gística e indicadores claves de desempeño (KPI) en la empresa Pampa ,Cantón La  
 libertad ,año 2023

Objetivo de la encuesta: Recopilar información pertinente sobre el nivel de adopción Logística e indicadores claves de desempeño (KPI) teniendo así una visión completa de cómo la empresa puede adoptar la propuesta ya establecida.

Indicador Calidad

1¿Qué característica debe de tener la harina de pescado de calidad?

Olor
Textura
Pocos químicos
color
Temperatura

Indicador : Tiempo

2. ¿Cree que el tiempo de entrega del producto influye en la logística que tenga el negocio?

Totalmente de acuerdo
de acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo

Indicador :valor

3. ¿Cuánto está dispuesto a pagar por 10 kilos de Harina de pescado?

\$100-130\$
\$131-150\$
\$151-170\$
171- 200

Indicador :calidad

4. ¿Considera que con una buena logística se puede mejorar calidad del servicio que ofrece la MiPymes Pampa?

Totalmente de acuerdo
de acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo

5. ¿Como crees que se puede mejorar el tiempo de entrega del producto?

Comunicación con el cliente
Estableciendo un plazo de entrega
Precisión de inventario
Rutas específicas
Vehículos en óptimas condiciones

6 ¿Considera que el almacenamiento de la Harina de pescado influye en la calidad del producto?

Totalmente de acuerdo
de acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo

7 ¿Cómo cree usted que sería un proceso producción adecuada en el negocio ?

Capacidad productiva
Capacitación constante al personal
Control adecuado
Mantener la calidad del producto
Marketing efectivo

9. ¿Cree importante la precisión de inventario para que un pedido se ha correcto?

Muy importante
De poca importancia
Importante
Moderadamente importante
Nada impórtate

9. ¿Cómo cree que ayudaría la capacitación en el proceso logístico ?

Actualiza de nuevos conocimientos
Eficiencia
Mayor precisión
satisfacción del cliente

10. ¿Crees que la comunicación es fundamental para el proceso de envío de la harina de pescado ?

De poca Importancia
Importante
Moderadamente importante
Muy importante

11. ¿Considera que un cliente estará satisfecho con la entrega del producto en el tiempo y condiciones establecidas?

De acuerdo
Indiferente
Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo

12. ¿Qué elemento de la innovación constante le motive acceder al producto?

Color
embalaje
empaquete
Precio
Tamaño

13. ¿Considera importante que en el negocio haya recursos financieros para tener una logística adecuada?

\_\_\_\_\_  
 Importante  
 \_\_\_\_\_  
 Moderadamente  
 importante  
 \_\_\_\_\_  
 Muy importante  
 \_\_\_\_\_  
 Nada importante

14. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa puede depender de la logística que empleen en la organización?

\_\_\_\_\_  
 De acuerdo  
 \_\_\_\_\_  
 En desacuerdo  
 \_\_\_\_\_  
 Indiferente  
 \_\_\_\_\_  
 Totalmente de  
 acuerdo

### Apéndice 7 Evidencia de entrevista



*Apéndice 7 Certificado de validación de instrumentos*



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

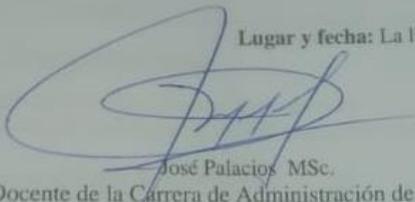
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Logística e indicadores claves de desempeño (kpi) para la MiPyMes Pampa, Cantón La Libertad, año 2023", planteado por la estudiante Ivette Carolina Bonaga Yagual, doy por validado los siguientes formatos presentados:

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

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.

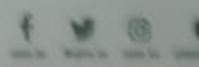
Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

Lugar y fecha: La libertad 24 de junio del 2024



José Palacios MSc.  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (041) 781732 ext 131  
www.upse.edu.ec



Apéndice 8 Ficha de instrumento

**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

**1. DATOS GENERALES:**

Título de la investigación: *Logística e indicadores claves de desempeño (lcp) para la MIPYMES Pampa, Cañón La Libertad, año 2023.*

Autore del instrumento: *Ivette Carolina Bonaga Yagual*

Nombre del instrumento: *Entrevista*

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

**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 24 de junio del 2024*

**Firma del Experto Informante**  
*Ivette Carolina Bonaga Yagual*

Desarrollado por: *Carolina Yagual*, U.P.S.E. - Calle Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240004 - Teléfono: 04 25732 000 101  
 www.upse.edu.ec

*Apéndice 9 Carta aval*

## Carta Aval

En consideración al petitorio de la Srta. **BONAGA YAGUAL IVETTE CAROLINA** con C.I 2450881780 ,estudiante de la carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“LOGISTICA E INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO (KPI) PARA LA MYPIMES PAMPA, CANTON LA LIBERTAD , AÑO 2023”**. Procede a la aprobación de la solicitud comprometiéndose a brindar apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo de titulación ;autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución

Atentamente



.....  
Marcelo Geovanny Vera Yépez

---

Apéndice 10 Cronograma



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**  
**MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**PERÍODO ACADÉMICO 2024-1**

Nombre: Borbor Anchundía Erika So Curso: 8/2		2024															FECHA
		MARZO			ABRIL					MAYO				JUNIO			
No.	Actividades planificadas	1 25/03/24	2 29/03/24	3 20/04/24	4 08/05/24	5 09/04/24	6 14/04/24	7 29/05/24	8 17/06/24	9 21/06/24	10 25/06/24	11	13	14	15		
	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																
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																
11	Revisión y calificación de los trabajos													█	█		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)													█	█		
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía													█	█		
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular													█	█		
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados													█	█		
16	Ingreso de calificaciones en SGA													█	█		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-2													█	█		
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director													█	█		

.. 0