



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

TEMA:

**GESTIÓN LOGÍSTICA DEL FRANQUICIADO “DISENSA TYR”, CANTÓN
SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

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

AUTOR:

Stefany Nallely Franco Villón

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“GESTIÓN LOGÍSTICA DEL FRANQUICIADO “DISENSA TYR”, CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”**, elaborado por la Srta. **Stefany Nallely Franco Villón**, egresada 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,

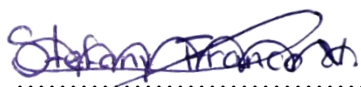
Ing. Divar Castro Loor, MSc.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“GESTIÓN LOGÍSTICA DEL FRANQUICIADO “DISENSA TYR”, CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Stefany Nallely Franco Villón** con cédula de identidad número **0928011352** 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



Stefany Nallely Franco Villón

C.C. No: 0928011352

Dedicatoria

Dedico este trabajo con profundo amor a mi madre, Gloria Azucena Franco Villón, porque sin ella simplemente no fuera llegado hasta aquí, su amor, su apoyo incondicional, sus sacrificios, sus sabios consejos, fueron los que me impulsaron a alcanzar esta meta soñada, no hay persona en el mundo a la que le deba más que a ella.

Esta tesis no solo simboliza el cierre de una etapa académica, sino también el fruto de todo lo que ella ha sembrado en mí con esfuerzo, amor y dedicación.

Stefany Nallely Franco Villón

Agradecimiento

A Dios, quien ha sido mi guía en este camino, quien me ha dado las fuerzas y sabiduría para terminar con éxitos mi carrera universitaria.

A mi mamá, por su apoyo constante, por impulsarme todos los días a dar lo mejor de mí y por enseñarme que los sueños siempre se cumplen con esfuerzo y humildad.

De igual manera expreso mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de tesis, el Ing. Divar Castro Loor, MSc, por su orientación, dedicación y exigencia académica para que este trabajo alcanzara el objetivo deseado.

Y finalmente a mi bella y distinguida Universidad Estatal Península de Santa Elena, por abrirme las puertas y permitir que me forme profesionalmente en sus instalaciones junto a sus honorables docentes.

Stefany Nallely Franco Villón

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Fausto Calderon Pineda, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Divar Castro Loor, MSc.
PROFESOR TUTOR

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Índice general

Resumen	14
Abstract	15
Introducción	16
Planteamiento del problema.....	18
Formulación del problema.	20
Sistematización del problema	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Justificación teórica.....	21
Justificación práctica.....	21
Idea a defender	21
Mapeo.....	22
Capítulo I	23
Marco Referencial	23
Revisión de la literatura	23
Desarrollo de teorías y conceptos	27
Fundamento Legal.....	35
Capítulo II	38
Metodología	38
Diseño de investigación	38
Métodos de la investigación.....	38
Población y muestra.	38
Recolección y Procesamiento de los datos.	39
<i>Técnicas utilizadas</i>	39
<i>Instrumentos utilizados</i>	40
<i>Procesamiento de datos</i>	40
<i>Validación y confiabilidad de instrumentos</i>	40
Capítulo III	41
Resultados y Discusión	41

Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos).....	41
Análisis de las entrevistas	41
Análisis encuestas trabajadores.....	44
Análisis de encuesta a clientes	62
Discusión.....	80
Propuesta	82
Prólogo	82
Diagnóstico	82
Objetivo General	83
Resultados propuestos.....	85
Conclusiones	86
Recomendaciones	88
Bibliografía	90

Índice de tablas

Tabla 1. Población	38
Tabla 2. Alfa de Cronbach	40
Tabla 3. Edad.....	44
Tabla 4. Género	45
Tabla 5. Nivel de educación	46
Tabla 6. Distribución de productos	47
Tabla 7. Proceso de abastecimiento.....	48
Tabla 8. Cadena de suministros.....	49
Tabla 9. Personal en logística	50
Tabla 10. Volúmenes de entrega	51
Tabla 11. Clientes satisfechos.....	52
Tabla 12. Prácticas de logística	53
Tabla 13. Flexibilidad de la empresa.....	54
Tabla 14. Comunicación fluida y constante	55
Tabla 15. Calidad del producto	56
Tabla 16. Buena coordinación	57
Tabla 17. Control adecuado.....	58
Tabla 18. Stock disponible	59
Tabla 19. Recursos utilizados.....	60
Tabla 20. Control de inventarios	61
Tabla 21. Edad.....	62
Tabla 22. Género	63
Tabla 23. Nivel de educación	64
Tabla 24. Tiempo de entrega	65
Tabla 25. Recibí el producto solicitado	66
Tabla 26. Entregas de forma ordenada	67
Tabla 27. Personal de entrega.....	68
Tabla 28. Información oportuna	69
Tabla 29. Productos en buen estado	70
Tabla 30. Realización de cambios	71
Tabla 31. Cumplimiento de tiempos	72
Tabla 32. Oferta de alternativas.....	73

Tabla 33. Estoy satisfecho con el servicio logístico.....	74
Tabla 34. El servicio superó mis expectativas.....	75
Tabla 35. Buena organización logística.....	76
Tabla 36. Volvería a comprar en esta empresa	77
Tabla 37. Recomendaría esta empresa	78
Tabla 38. Proceso de compra eficiente	79
Tabla 39. Matriz FODA	83
Tabla 40. Matriz CAME.....	84
Tabla 41. Presupuesto.....	85

Índice de figuras

Figura 1.	<i>Edad</i>	44
Figura 2.	<i>Género</i>	45
Figura 3.	<i>Nivel de educación</i>	46
Figura 4.	<i>Distribución de productos</i>	47
Figura 5.	<i>Proceso de abastecimiento</i>	48
Figura 6.	<i>Cadena de suministros</i>	49
Figura 7.	<i>Personal en logística</i>	50
Figura 8.	<i>Volúmenes de entrega</i>	51
Figura 9.	<i>Clientes satisfechos</i>	52
Figura 10.	<i>Prácticas de logística</i>	53
Figura 11.	<i>Flexibilidad de la empresa</i>	54
Figura 12.	<i>Comunicación fluida y constante</i>	55
Figura 13.	<i>Calidad del producto</i>	56
Figura 14.	<i>Buena coordinación</i>	57
Figura 15.	<i>Control adecuado</i>	58
Figura 16.	<i>Stock disponible</i>	59
Figura 17.	<i>Recursos utilizados</i>	60
Figura 18.	<i>Control de inventarios</i>	61
Figura 19.	<i>Edad</i>	62
Figura 20.	<i>Género</i>	63
Figura 21.	<i>Nivel de educación</i>	64
Figura 22.	<i>Tiempo de entrega</i>	65
Figura 23.	<i>Recibí el producto solicitado</i>	66
Figura 24.	<i>Entregas de forma ordenada</i>	67

Figura 25.	<i>Personal de entrega</i>	68
Figura 26.	<i>Información oportuna</i>	69
Figura 27.	<i>Productos en buen estado</i>	70
Figura 28.	<i>Realización de cambios</i>	71
Figura 29.	<i>Cumplimiento de tiempos</i>	72
Figura 30.	<i>Oferta de alternativas</i>	73
Figura 31.	<i>Estoy satisfecho con el servicio logístico</i>	74
Figura 32.	<i>El servicio superó mis expectativas</i>	75
Figura 33.	<i>Buena organización logística</i>	76
Figura 34.	<i>Volvería a comprar en esta empresa</i>	77
Figura 35.	<i>Recomendaría esta empresa</i>	78
Figura 36.	<i>Proceso de compra eficiente</i>	79

Índice de Apéndice

Apéndice 1. <i>Matriz de consistencia</i>	97
Apéndice 2. <i>Cronograma período académico 2025-1</i>	98
Apéndice 3. <i>Carta Aval</i>	99
Apéndice 4. <i>Entrevista a Directivos</i>	100
Apéndice 5. <i>Encuesta a trabajadores</i>	102
Apéndice 6. <i>Encuesta a clientes</i>	104
Apéndice 7. <i>Validación de instrumentos</i>	106
Apéndice 8. <i>Evidencias de entrevistas</i>	107
Apéndice 9. <i>Evidencias de encuestas a trabajadores y clientes</i>	108
Apéndice 10. <i>Certificado Anti-plagio</i>	109



Gestión logística del franquiciado “Disensa TyR”, cantón salinas provincia de santa elena, año 2024

Autor:

Stefany Nallely Franco Villón

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Resumen

La gestión logística es clave para la competitividad empresarial, optimizar recursos y mejorar la satisfacción del cliente en esta investigación se analiza el proceso logístico del franquiciado Disensa TyR en Salinas, provincia de Santa Elena, dedicada a la comercialización de materiales de construcción para identificar oportunidades de mejora en abastecimiento y distribución, globalmente la logística moviliza más del 80% del comercio, pero en el Ecuador limita la infraestructura y tecnificación que afecta a las pymes. Disensa TyR enfrenta actualmente interrupciones en el abastecimiento, problemas de inventario y baja digitalización lo que reduce su eficiencia y rentabilidad

El objetivo es diagnosticar la gestión logística de defensa identificando los factores críticos y proponiendo estrategias que optimicen los procesos de todos sitios específicos, incluyen evaluar la situación actual detectando las limitaciones y formulando soluciones que se adapten utilizando un enfoque mixto con encuestas entrevistas y análisis de datos mediante SPSS, esto es durado en 3 capítulos marco teórico normativo y metodológico al igual que el análisis de resultados con un plan estratégico, los hallazgos buscan identificar cuellos de botellas y proponer mejoras como optimización de pedidos, fortalecimiento de relaciones con proveedores y adopción de tecnologías. Estas estrategias reducen costos y mejoran el servicio al cliente ofreciendo un modelo replicable para otras franquicias en contextos similares contribuyendo al desarrollo empresarial y económico sostenible de Salinas y de la provincia de Santa Elena.

Palabras claves: *Inventarios, proveedores, tecnificación, competitividad, eficiencia*



Logistics management of the franchisee “Disensa TyR”, Salinas canton, Santa Elena province, 2024.

Author:

Stefany Nallely Franco Villón

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Abstract

Logistics management is key to business competitiveness, optimizing resources and improving customer satisfaction. This research analyzes the logistics process of the Disensa TyR franchisee in Salinas, province of Santa Elena, dedicated to the commercialization of construction materials, to identify opportunities for improvement in supply and distribution. Globally, logistics mobilizes more than 80% of trade, but in Ecuador, infrastructure and technology are limited, which affects SMEs. Disensa TyR currently faces interruptions in supply, inventory problems, and low digitalization, which reduces its efficiency and profitability. The objective is to diagnose defense logistics management by identifying critical factors and proposing strategies that optimize the processes of all specific sites. They include evaluating the current situation, detecting limitations, and formulating solutions that adapt using a mixed approach with surveys, interviews, and data analysis using SPSS. This is divided into 3 chapters, a theoretical, normative, and methodological framework, as well as the analysis of results with a strategic plan. The findings seek to identify bottlenecks and propose improvements such as order optimization, strengthening relationships with suppliers, and adopting technologies. These strategies reduce costs and improve customer service, offering a replicable model for other franchises in similar contexts, contributing to the sustainable business and economic development of Salinas and the province of Santa Elena.

Keywords: *Inventories, Suppliers, Technology, Competitiveness, Efficiency*

Introducción

La gestión logística se ha convertido en un elemento estratégico para el funcionamiento de las organizaciones modernas debido a que comprende un conjunto de procesos que se relacionan con el abastecimiento, transporte, distribución, almacenamiento y control de los inventarios, la correcta implementación permite a las empresas optimizar recursos mejorando los tiempos de entrega y elevando la satisfacción del cliente fortaleciendo la competitividad. En el entorno empresarial actual, caracterizado por mercados dinámicos y altamente exigentes, la logística ya no es un área operativa aislada, sino un eje fundamental para la toma de decisiones estratégicas.

Este tema es de vital importancia debido a que impacta directamente en la rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones sin importar cual sea el sector o el tamaño, las empresas que aplican una gestión logística eficiente tienen la capacidad de adaptarse con mayor agilidad a las funciones del mercado de forma oportuna a la demanda del consumidor reduciendo el desperdicio y minimizando los costos operativos, al analizar la gestión logística no solo representa la necesidad organizacional sino también una oportunidad de transformación y crecimiento continuo especialmente en modelos de negocios como el de las franquicias.

A nivel global, la logística se ha transformado en un factor crítico de éxito. Según la Organización Mundial del Comercio (OMC) (2021), más del 80% del comercio se moviliza por vías logísticas lo que demuestra su papel dentro de la economía mundial, la globalización ha impulsado cadenas de suministros más extensas y complejas lo que exige mayor control y visibilidad en cada uno de los eslabones, empresas líderes en el mundo como Amazon, FedEx o Alibaba desarrolla modelos logísticos avanzados que permiten ofrecer servicios altamente eficientes lo que contribuye a una referencia ineludible para todas las organizaciones.

En el contexto latinoamericano y particularmente en el Ecuador el desafío logístico es evidente debido a las limitaciones en infraestructura y la falta de tecnificación en procesos, escasa planificación de rutas y una débil integración entre actores de la cadena de suministro. De acuerdo con el Banco Mundial (2023), el país ha mantenido niveles bajos en el índice del desempeño logístico lo que refleja brechas importantes en cuanto a la eficiencia, calidad del transporte y tiempos de entrega, estas debilidades afectan directamente a los procesos productivos y comerciales del país impactando negativamente en la capacidad para competir en mercados nacionales e internacionales.

En este sentido las empresas ecuatorianas enfrentan limitaciones logísticas que reducen la eficiencia operativa y dificultan el crecimiento sostenible en sectores como la construcción

y ferreterías donde el abastecimiento y distribución de materiales son constantes, la falta de logística integrada genera retrasos sobre costos y pérdidas, por lo cual se revelan la necesidad de analizar con profundidad el tema desde enfoques técnicos y territoriales que se considere relevantes para la empresa.

A nivel local en la provincia de Santa Elena y específicamente en el cantón Salinas existen emprendimientos y franquicias que operan bajo marcas reconocidas como es el caso de Disensa TyR, que enfrenta dificultades logísticas debido a factores como el acceso limitado a proveedores, fallas en la planificación de inventarios y dificultades en la comunicación con la casa matriz (Disensa/Holcim), de la cual depende para la gestión de proveedores, inventarios y políticas comerciales, estas condiciones afectan directamente la calidad del servicio al cliente y en la eficiencia del abastecimiento al igual que la distribución, comprometiendo la imagen y rentabilidad de la empresa.

El franquiciado Disensa TyR representa un punto de abastecimiento clave en el cantón Salinas, dedicado a la comercialización de materiales de construcción. Su funcionamiento depende en gran medida de una gestión logística eficiente que asegure el flujo constante de productos, tanto desde los proveedores hacia la tienda como desde la tienda hacia los consumidores. Se han identificado debilidades logísticas que deben ser analizadas para proponer soluciones que respondan a las necesidades del franquiciado y del entorno local.

Por tanto, este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la gestión logística por medio de un diagnóstico de la situación actual que permita la identificación de oportunidades de mejora en el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Una adecuada implementación de estrategias logísticas permite fortalecer dichos procesos, contribuyendo al posicionamiento competitivo del negocio y la satisfacción del cliente en un entorno donde la eficiencia es cada vez más determinante.

El estudio se justifica plenamente por la necesidad de generar conocimiento práctico que permita mejorar la logística empresarial desde la perspectiva integral. El aporte de la investigación se extiende más allá del caso específico de Disensa, ya que puede servir como modelo de análisis para mejorar negocios similares que operen en zonas con características logísticas compatibles buscando que los resultados de la investigación contribuyan al fortalecimiento del tejido empresarial y el desarrollo económico sostenible del cantón Salinas y la provincia de Santa Elena.

Planteamiento del problema

En el ámbito global, la gestión logística ha adquirido un papel estratégico en las últimas décadas debido a la creciente complejidad de las cadenas de suministro y a la alta exigencia por eficiencia y calidad en los procesos de abastecimiento y distribución. En el caso de las pequeñas y medianas empresas, se ha reconocido que una logística bien estructurada no solo reduce costos operativos, sino que también otorga una ventaja competitiva significativa. Según el informe del Banco Mundial (2023), menciona el desempeño político donde muchos países enfrentan desafíos relacionados con la infraestructura y el uso de tecnologías al igual que la coordinación instrumental en la cadena de suministro lo que impacta negativamente en el comercio y la sostenibilidad empresarial.

En América Latina, y particularmente en Ecuador, la logística enfrenta limitaciones estructurales y operativas, como la ineficiencia de la infraestructura vial, la falta de digitalización de procesos y la escasa planificación estratégica dentro de las empresas. Estudios realizados por el BID (2021) y de la CEPAL (2020), evidencian que la región pierde hasta un 15% de su competitividad debido a ineficiencias logísticas que afectan principalmente a los sectores comercial, industrial y de distribución de materiales de construcción. Las pymes enfrentan serias restricciones para acceder a soluciones logísticas que disminuyan los costos, mejoren la capacidad de respuesta y favorezcan la fidelización de los clientes, especialmente en mercados cada vez más dinámicos como el de la construcción.

En la provincia de Santa Elena, especialmente en el cantón Salinas, los desafíos logísticos se intensifican por factores como la limitada cobertura de proveedores locales, la escasa conectividad con centros de distribución más grandes y la informalidad en la gestión logística de algunas empresas. En este contexto se encuentra el franquiciado Disensa TyR, dedicado a la comercialización de materiales de construcción, la cual enfrenta constantes interrupciones en su proceso de abastecimiento, dificultades para mantener niveles de inventario óptimos y limitaciones en la distribución de sus productos. La falta de herramientas de control logístico, la débil relación con proveedores, y la escasa implementación de tecnologías para la toma de decisiones, afectan su operatividad y reducen su competitividad en el sector.

Aunque existen estudios que abordan la gestión logística en el sector industrial o en grandes cadenas, aún son escasos los trabajos investigativos que se enfocan en el comportamiento logístico de franquiciados a nivel local y que propongan soluciones adaptadas a su entorno específico. Por ello, esta investigación se diferencia de simples revisiones

teóricas, ya que plantea una indagación empírica utilizando técnicas mixtas, como encuestas, entrevistas y análisis de indicadores logísticos mediante herramientas como SPSS. Esto permitirá caracterizar con objetividad los procesos logísticos actuales, identificar cuellos de botella, y formular propuestas basadas en la realidad operativa del franquiciado Disensa TyR, con enfoque inductivo-analítico.

Desde esta perspectiva el presente estudio tiene como propósito analizar la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del cantón Salinas mediante un diagnóstico detallado de su situación actual. Se busca identificar los factores que limitan su funcionamiento, como la planificación de pedidos, el control de inventarios y la relación con proveedores, así como su flexibilidad operativa, con el fin de desarrollar estrategias viables que fortalezcan el abastecimiento y la distribución eficiente. El estudio pretende contribuir a mejorar la competitividad del negocio e impactar positivamente en la experiencia del cliente final.

Formulación del problema.

¿De qué manera la gestión logística fortalece el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?

Sistematización del problema

➤ ¿Cuál es la situación actual de los procesos logísticos del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?

➤ ¿Cuáles son los factores que afectan la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?

➤ ¿Qué estrategias logísticas se pueden implementar para fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?

Objetivo general

Analizar la gestión logística por medio de un diagnóstico de la situación actual que permita la identificación de oportunidades de mejora en el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos

➤ Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024.

➤ Identificar los factores que afectan a la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.

➤ Proponer estrategias logísticas que mejoren el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024

Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente por la necesidad de fortalecer el conocimiento sobre la gestión logística en franquiciados locales, un tema poco abordado en la literatura académica ecuatoriana, especialmente en el contexto de pequeñas y medianas empresas del sector de materiales de construcción. Esta carencia limita la eficiencia y competitividad de las empresas (Alomoto et al., 2022). Este trabajo busca contribuir teóricamente enfocándose en las dimensiones operativas como el control de inventarios, la relación con proveedores y la satisfacción del cliente, adaptadas a la realidad de las empresas locales.

Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, el estudio ofrece un diagnóstico de la situación logística del franquiciado, permitiendo identificar debilidades en los procesos de abastecimiento y distribución. Esto resulta clave para formular estrategias logísticas específicas y realistas orientadas a mejorar la planificación operativa, reducir retrasos en las entregas, minimizar desperdicios y elevar los niveles de servicio al cliente. Asimismo, los hallazgos permiten a la empresa optimizar su relación con los proveedores y tomar decisiones basadas en indicadores confiables.

Como punto final, esta investigación busca generar un impacto positivo en el desarrollo empresarial del cantón Salinas, mediante la propuesta de soluciones viables y replicables que puedan ser adoptadas por otras franquicias o negocios similares del sector. Además, sus resultados podrán servir como base para futuras investigaciones en áreas como la logística inversa, la digitalización de procesos logísticos y la sostenibilidad en la cadena de suministros, contribuyendo así a fortalecer el vínculo académico y el sector productivo local.

Idea a defender

La implementación de estrategias logísticas permitirá fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.

Mapeo

En el primer capítulo se desarrolló el contexto teórico y conceptual que sustenta la investigación iniciando con una revisión de la literatura y analizando las principales investigaciones y aportes académicos que se relacionan con la gestión logística, el abastecimiento y la distribución de la cadena de suministros, junto con otros elementos claves. Posteriormente se explican los conceptos y las teorías que permiten entender la importancia de la logística eficiente en el entorno empresarial, incorporando y fundamentando legalmente aquellas que regulan la operación de franquiciados en el Ecuador y las normativas relacionadas con la gestión de la cadena de suministro aportando un respaldo normativo a la investigación.

Dentro del capítulo dos se describe el diseño metodológico que guía la investigación, detallando el enfoque mixto cuantitativo y cualitativo y el tipo de nivel de investigación al igual que los métodos empleados como el analítico y deductivo y presentando la delimitación de la población y la muestra, de igual manera se explican las técnicas de recolección de datos que se utilizan en la investigación como las encuestas, los cuestionarios y las entrevistas semiestructuradas al igual que las herramientas utilizadas para el análisis de la información.

Como último capítulo se presenta el análisis e interpretación de los datos recolectados durante el trabajo de campo. Se incluye el análisis de las entrevistas realizadas a los responsables logísticos y administrativos de la empresa, seguido del procesamiento de las encuestas que se dirigieron al personal operativo y a los clientes. Luego se realizaron las discusiones críticas que contrastan los hallazgos con las referentes teorías previamente abordadas permitiéndonos identificar debilidades, oportunidades o brechas de mejora. Para finalizar se desarrolla una propuesta estratégica enfocada en la optimización del abastecimiento y la distribución del franquiciado incluyendo una serie de conclusiones y recomendaciones que fortalecen la gestión logística.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

En el contexto de la gestión logística y la cadena de suministro la empresa de sectores comerciales y franquicias desarrollan diversas investigaciones a nivel internacional, nacional y local que permiten sustentar mediante su teoría el presente estudio, la revisión de esta investigación analiza estudios previos que adoptan elementos metodológicos y empíricos que se relacionan con estrategias de abastecimiento y distribución en control logístico, aspectos que ayudan a la eficiencia operativa de las organizaciones.

A nivel internacional, (López et al., 2021) desde la Universidad de La Guajira, Colombia, desarrollaron un estudio titulado "*Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia*", para analizar los aspectos de las debilidades y la logística en las empresas reservadas para la investigación de la sal y el cambio. Gracias al enfoque cuantitativo y descriptivo, aplicaron encuestas a 39 ingenieros de 16 compañías de agua salada. Los resultados muestran que la gestión logística se aplica moderadamente, destacando las deficiencias importantes de los servicios logísticos externos (especialmente en el flujo de envío y logística), análisis de flecha y selección de proveedores. Por otro lado, las estrategias logísticas como el diseño y la competitividad de las operaciones mostraron mejor. La investigación ha demostrado que la falta de capacitación técnica, el uso de herramientas antiguas y no planificación con estructuras organizadas que afectan negativamente la eficiencia operativa. Concluyó que fortalecer la estructura organizacional, implementar tecnologías apropiadas y mejorar la pronunciación logística son las medidas necesarias para aumentar la competitividad de la industria. Este estudio enfatiza la importancia de la gestión de logística completa es un factor decisivo para el desarrollo económico regional.

Asimismo, Alamerew y Brissaud (2020), desde la Universidad Nacional de Seúl, Corea del Sur, desarrollaron el estudio titulado "*Modelado de la cadena de suministro inversa mediante dinámica de sistemas para lograr la transición hacia la economía circular: un estudio de caso sobre baterías de vehículos eléctricos*". Aunque el enfoque principal se centró en la economía circular, el estudio también abordó el impacto del control logístico sobre el rendimiento operativo en franquicias asiáticas, enfatizando su relevancia en entornos

empresariales complejos. Por esto, los autores adoptaron un enfoque cuantitativo, utilizando análisis estadístico empleado a una muestra de 120 franquicias. Los resultados obtenidos revelaron que la automatización de los procesos logísticos, respaldados del monitoreo continuo, influye directamente con las ganancias y la competitividad de las empresas, además el estudio enfatiza la importancia de permitir que los indicadores de rendimiento logístico permitan un monitoreo y decisiones más efectivas basadas en datos reales. Finalmente, este trabajo de investigación concluye resaltando la necesidad de integrar herramientas tecnológicas avanzadas con la gestión logística, especialmente en el contexto de la franquicia, en la que el rendimiento es la clave para mantener el crecimiento y la adaptabilidad relacionados con los problemas del mercado.

Por otro lado, (Ramírez et al., 2020), desde universidades de Venezuela y Colombia, llevaron a cabo el estudio *“La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela”*, publicado en la revista Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería. El objetivo era describir la dinámica de los procesos logísticos en la producción de diez microcentros municipales en el estado de Táchira y centrarse en su análisis en el suministro, la producción y la distribución. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y de campo, los estudios utilizados para 205 microempresarios. Los resultados mostraron deficiencias estructurales, como la inadecuada planificación de la producción, la capacidad tecnológica limitada, la infraestructura inadecuada y la dificultad para obtener inversiones, especialmente debido a la falta de inflación y la falta de fondos. A pesar de estas desventajas, la gestión operativa identificó una naturaleza dinámica basada en la cultura de la organización del microempresario. El estudio concluyó en que la planificación más formal, el fortalecimiento de la entrega estratégica y la inclusión del personal profesional pueden ser la clave para mejorar la competitividad de la industria. Este estudio proporciona una visión logística crítica en un contexto económico pernicioso y destaca la importancia de desarrollar estrategias adaptativas para lograr la sostenibilidad operativa en microempresas.

En el contexto nacional, (Ortiz, 2021), analiza en su estudio *“La relación entre la gestión y la calidad de la productividad en empresas constitucionales de la zona 3 del Ecuador cómo los sistemas de calidad influyen en el rendimiento operativo del sector construcción”*, el trabajo busca establecer los vínculos entre estas dos variables que evalúan a 193 gerentes de constructoras de dicha región esta metodología sugiere que el enfoque cuantitativo con paradigma positiva se apoyan en herramientas validadas por especialistas y con confiabilidad elevada aún porcentaje del 0,957 mediante las encuestas y entrevistas recopilaron datos de los

procesos de gestión de calidad como administración de recursos medición y optimización junto con técnicas de productividad lo cual tienen como resultado una correlación significativa demostrando que la calidad índice directamente en el desempeño empresarial adopta estándares de calidad con gestiones estratégicas que se alinean a los objetivos organizacionales que son fundamentales para elevar la productividad, estos hallazgos son pertinentes para el análisis de la gestión logística y refuerzan el papel clave del sistema de calidad en la optimización de procesos.

Por su parte, Palomeque (2019), en su trabajo de investigación realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil titulado *"El modelo de franquicias como estrategia de crecimiento del sector ferretero de la ciudad de Guayaquil"*, analizó detalladamente la cadena de suministro en empresas del sector ferretero bajo el modelo de franquicia. El estudio tuvo como propósito principal diagnosticar el estado actual de los procesos logísticos, particularmente en cuanto a abastecimiento y reposición de inventarios. Para ello, el autor empleó una metodología cualitativa, basada en estudios de caso, entrevistas a responsables logísticos de diversas franquicias, y análisis de documentos internos relacionados con la gestión operativa. Los hallazgos revelaron que aquellas franquicias que mantenían relaciones comerciales con proveedores locales lograban mayor eficiencia y agilidad en los tiempos de reposición, lo que repercutía positivamente en la continuidad y calidad del servicio al cliente. Asimismo, se evidenció que la interacción directa y fluida entre franquiciado y proveedor genera un entorno más colaborativo y adaptable, clave para enfrentar los retos logísticos del sector. En conclusión, el estudio identificó que la calidad de la relación proveedor-franquiciado se constituye como un factor crítico de éxito en la gestión logística de las franquicias ferreteras, especialmente en un entorno competitivo y con alta demanda de eficiencia operativa.

En otro estudio relevante (Chiriboga et al., 2021), desde la Universidad Central del Ecuador, desarrollaron la investigación titulada *"Gestión logística y competitividad en empresas comerciales de Quito"*, cuyo propósito fue evaluar la influencia de los procesos logísticos en la competitividad de pequeñas y medianas empresas del sector comercial. El estudio adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, mediante la aplicación de encuestas dirigidas a gerentes de empresas y entrevistas a proveedores estratégicos. Los resultados revelaron que la falta de planificación logística adecuada provoca demoras en los procesos de abastecimiento, afecta la capacidad de respuesta ante la demanda y disminuye la satisfacción del cliente. Además, se identificó que muchas de estas empresas operan con sistemas empíricos o poco estructurados, lo que limita su eficiencia y capacidad de

crecimiento. En sus conclusiones, los autores subrayaron la necesidad urgente de implementar tecnologías de gestión logística, así como metodologías modernas que permitan mejorar la coordinación, trazabilidad y control en la cadena de suministro. Estas acciones no solo elevarían la eficiencia operativa, sino que contribuirían significativamente al desarrollo competitivo y sostenido de las pymes en el entorno comercial ecuatoriano.

En el ámbito local, Cusme (2023), en su investigación titulada *"Control interno de inventarios en la empresa Materiales de Construcción Rodríguez, parroquia Antoncito, provincia de Santa Elena"*, abordó la importancia de fortalecer los sistemas de control de inventarios mediante la aplicación del modelo COSO I, con el objetivo de optimizar los procesos de gestión de existencias. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, con un diseño descriptivo y exploratorio. Para la recolección de datos, se emplearon entrevistas y encuestas dirigidas al personal administrativo, complementadas con un instrumento basado en el marco de control interno COSO I. Los resultados revelaron diversas falencias en la valoración y control de inventarios, especialmente por la ausencia de protocolos estandarizados y el uso de procedimientos empíricos, lo que incrementaba el riesgo de pérdidas económicas y errores operativos. Como medida correctiva, el autor propuso la implementación de inventarios físicos periódicos y la adopción de un sistema de codificación por medio de códigos de barras, lo cual permitiría mejorar significativamente la precisión en la gestión de stock y reducir la vulnerabilidad ante pérdidas. Esta investigación resulta de gran relevancia para el presente estudio, ya que evidencia cómo una adecuada gestión y control logístico de inventarios es clave para garantizar la eficiencia operativa en el sector comercial, especialmente en empresas dedicadas a la distribución de materiales de construcción.

Específicamente en la provincia de Santa Elena, Kirby (2023), desde la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), llevó a cabo la investigación titulada *"Gestión del abastecimiento en microempresas comerciales del cantón Salinas"*, con el objetivo de identificar las prácticas logísticas adoptadas por los microempresarios del sector comercial. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando entrevistas en profundidad como principal técnica de recolección de datos. Los resultados evidenciaron una marcada ausencia de planificación en los procesos de abastecimiento, lo que se traduce en frecuentes rupturas de stock, desabastecimiento de productos clave y pérdidas económicas para los negocios. Además, se identificó que gran parte de estas deficiencias se deben a la falta de conocimiento técnico por parte de los emprendedores en cuanto a gestión de inventarios, rotación de productos y métodos de reposición. Ante esta situación, la investigación concluye

que es imprescindible la capacitación continua de los microempresarios en técnicas básicas de logística y administración de inventarios, lo que permitiría optimizar sus procesos operativos y mejorar la sostenibilidad de sus negocios. Este estudio resulta relevante para comprender la realidad logística del entorno local y refuerza la necesidad de implementar estrategias de formación que fortalezcan la gestión de abastecimiento en el sector comercial de Salinas.

Finalmente, Campoverde et al (2022), desde el Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, realizaron el estudio titulado "*Análisis de la distribución en franquicias del sector construcción en La Libertad*", con el propósito de evaluar los procesos de distribución de materiales de construcción en franquicias locales. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque descriptivo, utilizando encuestas dirigidas a operadores logísticos y técnicas de observación directa en los centros de operación. Los resultados revelaron importantes deficiencias en la coordinación con los centros de distribución regionales, lo que afectaba negativamente la eficiencia operativa y generaba retrasos en las entregas. Estas falencias provocaban insatisfacción en los clientes finales y un aumento en los costos logísticos. Como propuesta de mejora, el estudio recomendó la implementación de tecnologías orientadas al seguimiento en tiempo real de rutas y a una planificación más precisa de las entregas. De acuerdo con los autores, estas medidas permitirían optimizar los tiempos de atención, reducir errores en la entrega y mejorar significativamente la satisfacción del cliente. Esta investigación representa un aporte relevante para el análisis de la logística en franquicias del sector construcción, especialmente en el contexto local, al evidenciar cómo la tecnología puede convertirse en un elemento clave para fortalecer la distribución y la competitividad en este tipo de negocios.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión Logística

Cadena (2023), expresa que la gestión logística comprende un sistema de procesos diseñados para implementar supervisar y planificar eficientemente los flujos de bienes datos y recursos a través de toda la cadena de suministro desde los proveedores hasta los clientes finales, el rol estratégico que se asume en la logística dentro de las organizaciones superan la visión tradicional como una simple actividad cooperativa la administración logística se considera una herramienta clave para alcanzar mayor eficiencia interna coordinando adecuadamente el flujo de los productos e información, el impacto directo en la productividad

reducción de costos y mejora de servicio del cliente demuestra que la logística bien gestionada puede constituir una ventaja competitiva para las empresas especialmente en entornos competitivos.

(Del Castillo, 2023) resalta la gestión logística en su libro titulado "Logística 4.0: Innovación y eficiencia en la cadena de suministro la relevancia de la logística" como un factor decisivo para el posicionamiento de las empresas en mercados globalizados la puntualidad de entrega la reducción de costes y el cumplimiento de los tiempos establecidos mejoran la eficiencia interna y fortalecen la imagen de la confiabilidad de las empresas frente a sus clientes y socios estratégicos, la logística ya no se limita al manejo de inventarios o transporte sino que se convierte en disciplina esencial para alcanzar los estándares internacionales de competitividad empresarial.

Distribución.

Como explica Flórez (2024), la distribución constituye un elemento fundamental dentro de la gestión logística encargándose del traslado de mercaderías dentro de los centros de producción hasta los puntos de venta finales la distribución es una etapa clave es la cadena logística ya que representa el momento en el que el producto llega al consumidor la conexión entre la producción y el mercado no solo debe garantizar el cumplimiento de los tiempos de entrega si no preservar la calidad del producto esta estrategia de distribución efectiva asegura la disponibilidad del producto en el lugar y tiempo adecuado de igual manera repercute directamente en la satisfacción del cliente y en la eficiencia general de las operaciones logística.

Por otro lado, Serna y Calderon (2024), señalan en su artículo que la distribución no debe verse como una actividad aislada centrada únicamente en cumplir con los tiempos el éxito depende de una planificación integral que considera variables como las rutas más eficientes el medio de transporte más adecuado según el tipo de carga y destino al igual que un control riguroso del inventario muestra una visión integral que permite entender la distribución y la sincronización de procesos cuando se maneja adecuadamente y se reducen los gastos al evitar pérdidas y asegurar la satisfacción del cliente final.

Abastecimiento.

Craviotti y Demicheli (2023), hacen hincapié en la importancia principal del suministro estratégico, porque la propuesta no solo representa la fase inicial del ciclo logístico, sino también muy importante para garantizar la comunidad operativa de toda la cadena de

suministro. Un sistema de suministro bien controlado permite la demanda del mercado a tiempo, evitando las promociones que pueden conducir a pérdidas económicas, retrasar o insatisfacción con los clientes. Por lo tanto, una propuesta estratégica debe centrarse en satisfacer las necesidades futuras, establecer una relación sólida con los proveedores y mantener las reservas apropiadas para garantizar líquido y eficiente.

Cadena de suministro.

Martínez et al. (2024), mencionan que perciben a la cadena de suministro como un sistema complejo pero perfectamente estructurado en el que cada etapa desde la compra hasta la entrega del producto final debe ser cuidadosamente sincronizado estos enfoques destacan la importancia de una gestión coordinada y estratégica lo que permite no solo cumplir con los tiempos y estándares del mercado sino también lograr una eficiencia en costos y recursos en consecuencia con la correcta administración de esta red interdependiente que se convierte en un factor clave para asegurar la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Potencial Humano.

Rodríguez (2024), resalta que más allá de los sistemas técnicos y procesos automatizados el recurso humano sigue siendo un pilar esencial de la lógica la capacitación constante y la motivación del personal influyen directamente en la eficiencia de las operaciones la puntualidad en las entregas y la calidad de servicio al cliente mencionan que la intervención en el desarrollo de las habilidades técnicas y blandas del equipo fortalecen la ejecución de las tareas logísticas y convierte a una ventaja competitiva sostenible marcando la diferencia frente a otras organizaciones del sector.

Volúmenes de Entrega

Los volúmenes de entrega corresponden a la cantidad de mercancías que deben transportarse entre distintos eslabones de la cadena de suministro. Al respecto, (Amado et al., 2022) enfatizaron en su artículo científico, que la gestión del volumen de suministro no es solo una cuestión de cantidad, sino también una herramienta estratégica para optimizar toda la logística. Para administrar con precisión el volumen, esto nos permite predecir las necesidades de operación y evitar la conversión de recursos en costos de envío máximos y una planificación efectiva de inventario aumenta la eficiencia del sistema logístico global, reduce la posibilidad de errores y descansos en este proceso.

Por otro lado, Martínez (2023) advierte en su trabajo de posgrado, que los volúmenes de entrega deben planificarse en base a los comportamientos del mercado y las necesidades reales del club el exceso del producto puede generar sobrecostos y problemas de almacenamiento mientras que la escasez impacta negativamente la disponibilidad y la experiencia de los clientes a sincronizar precisamente estos parámetros entre la demanda y los despachos se contribuye a la eficiencia logística y sostenibilidad financiera de la empresa.

Satisfacción del Cliente.

Treviño et al (2021), destacan que la relación directa entre la distribución y las experiencias de los consumidores está relacionada con la efectividad del sistema de distribución, mostrando la expectativa actual y llevando la oferta de productos específica al estado perfecto, enfatizando que el entorno comercial se está volviendo más exigente. Hoy, los consumidores no solo aprecian el producto sino también la experiencia de entrega. Esto significa implementar estrictamente el tiempo acordado y garantizar que los productos estén en condiciones óptimas. Por lo tanto, la efectividad de la distribución no es solo un problema logístico, sino también una estrategia importante para los clientes sobre la lealtad y el fortalecimiento de la imagen de la marca en el mercado.

Logística Inversa.

Carrasco et al. (2023), enfatizan que la logística inversa no solo responde a situaciones problemáticas como productos defectuosos o excedentarios sino que se convierten en una herramienta estratégica dentro de la gestión logística esta implementación permite a las empresas recuperar valor mediante el retorno racionamiento o reutilización de mercancías que al mismo tiempo optimizan el manejo de los inventarios y reduce las pérdidas, En este sentido la logística inversa contribuye a la eficiencia operativa y el control de calidad al igual que el fortalecimiento de la relación con el cliente al ofrecer soluciones rápidas ante eventualidades.

Control de Inventarios.

Mendoza y Vera (2022), señalan que el control de inventarios no solo es una práctica contable sino una herramienta para la eficiencia operativa la gestión adecuada garantiza que los productos están dispuestos al momento y la cantidad requerida evitando faltantes que paralicen la operación como accesos que generan sobrecostos el control preciso de la existencia permite mantener un flujo constante de la cadena de suministro mejorando la planificación de los despachos y respondiendo ágilmente a las demandas del mercado.

Relación con Proveedores.

La gestión estratégica de proveedores constituye un Pilar fundamental para garantizar la estabilidad en la cadena de abastecimiento. Como señala Sánchez (2023), el establecimiento de alianzas comerciales sólidas facilitan el proceso y los plazos establecidos factores que son determinantes para el cumplimiento de los compromisos y distribución de los procesos operativos, de esta manera se plantea la relación con los proveedores para no limitar a una simple transacción comercial si no de construir sobre los vehículos estratégicos que generen confianza y compromiso mutuo, estas alianzas aseguran la disponibilidad de los insumos con la calidad y puntualidad necesaria impactando directamente en la eficiencia de la cadena logística y manteniendo relaciones duraderas un colaborativas que permitan anticipar riesgos para resolver problemas con mayor agilidad fortaleciendo la competitividad de la empresa.

Nugent et al. (2019), mencionan la idea de la transparencia y cooperación cómo elementos esenciales en las relaciones del proveedor cliente pero cuando ambas partes comparten información crítica metas comunes y responsabilidades la reducción de la incertidumbre y la mejora de capacidad de respuesta ante cambios o imprevistos mantienen una dinámica de colaboración que contribuye significativamente al rendimiento logístico permitiendo una planificación precisa y la ejecución fluida en los procesos de aprovisionamiento y distribución.

Flexibilidad de pedidos.

Martínez y Pérez (2023), destacan que la flexibilidad en la gestión de pedidos es esencial para afrontar las soluciones del mercado y la demanda, en entornos empresariales el cambio es constante y la capacidad de ajustar las órdenes de compra rápida mejora en la eficiencia operativa al igual que nos permite a las empresas mantener la continuidad en la cadena de suministro frente a situaciones imprevistas la agilidad operativa mejora la resiliencia en las organizaciones permitiéndonos adaptarnos rápidamente a nuevas condiciones y asegurando que los recursos estén siempre disponibles cuando se necesitan.

Comunicación con Proveedores.

De acuerdo con Agudelo (2021) la implementación de protocolos de comunicación estandarizados crea efectos positivos como el tiempo, la espera, el cumplimiento de los pedidos y el aumento de los productos de gestión de suministros, al tiempo que enfatiza que

al determinar los protocolos de comunicación claros e incluye aplicaciones. La cooperación mejora la confianza de los demás y es fácil de predecir en actividades lógicas. No solo reduce la unificación de las comunicaciones de los errores y el tiempo de espera, sino que también mejora la precisión de las solicitudes, lo que aumenta la productividad. Además, esta práctica puede transformar la relación de ventas tradicional de la compra en una cooperación más estrecha y confiable, lo que ayuda a mejorar entre sí y facilitar la capacidad de predecir mejores actividades logísticas.

Calidad del producto.

Según García (2023), la calidad de productos entregados por los proveedores son cruciales para mantener la eficiencia en la cadena de suministro. Estos insumos presentan defectos o no cumplen con los estándares esperados, lo que genera devoluciones, interrupciones en el flujo de trabajo y retrasos en las entregas, afectando negativamente la productividad y el cumplimiento de los plazos. Garantizar una alta calidad de este insumo es la mejora de la operación interna que debe mantener al igual que prevenir costos adicionales y mejorar las experiencias del cliente final.

Control Logístico.

Como señala Portugal et al. (2023), la gestión del control logístico abarca la supervisión integral de las actividades de la cadena de suministro con el fin de verificar el desarrollo conforme de los parámetros planificados. Por esta razón, se destaca la importancia de un control logístico riguroso que asegure los procesos del flujo de mercancías, la gestión de inventarios y la distribución se ejecutan de acuerdo a lo planificado. El seguimiento no solo nos permite mejorar la eficiencia operativa sino que reduce los costos, lo cual es fundamental para las empresas que buscan mantener su competitividad dentro del mercado laboral.

García y Castelo (2023), plantean que la supervisión logística efectiva involucra el seguimiento de los procesos individuales y coordinan los diferentes departamentos de la empresa. La organización adecuada de las rutas de distribución y el cumplimiento de los cronogramas son esenciales para garantizar que el sistema de abastecimiento funcione sin interrupciones. Por ende, esta coordinación interdepartamental mejora la eficiencia global de la cadena de suministro y traduce a un servicio ágil y fiable para los clientes.

Coordinación Interna.

Koontz et al. (2021), sostienen que una coordinación interna eficaz entre los diferentes departamentos de una organización logran el desempeño coherente y eficiente alineación que no solo asegura que los recursos se utilicen de manera óptima sino que también facilitan la resolución de problemas de forma rápida y efectiva la comunicación y colaboración entre las áreas funcionales son fundamentales para mejorar la operación general de la empresa asegurando que todos los procesos logísticos se lleven a cabo, sin inconvenientes contribuyendo al logro de objetivos organizados.

Control de rutas.

Márquez et al. (2024), resaltan que una planificación adecuada de las rutas de distribución es esencial para mejorar la eficiencia en el proceso logístico. La utilización de los itinerarios reduce el tiempo de transporte y los costos asociados asegurando que los productos lleguen a su destino en el tiempo previsto, la capacidad de gestionar las rutas de manera eficiente mantiene un impacto directo en la rentabilidad de las operaciones y en la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos.

Stock Disponible.

Manriquez y Ycaza (2023), enfatizan que la gestión precisa de los niveles de inventarios constituye un elemento determinante para el funcionamiento óptimo de la cadena de suministro facilitando los balances entre disponibilidad de productos y requerimientos del mercado menciona que el manejo adecuado de los niveles de inventario garantiza los productos disponibles cuando se necesita sin apropiarse de excesos que puedan generar costos adicionales por sobre almacenamiento y mantiene la capacidad de equilibrar con la demanda del mercado que optimiza los recursos y evitan interrupciones en la cadena de suministro manteniendo el estoque actualizado y gestionando la eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

Productividad.

El desempeño productivo de operaciones logísticas define la capacidad de maximizar el rendimiento de los recursos disponibles optimizando los procesos de la cadena de suministro. Como señala Valles et al. (2020), la evaluación de la productividad debe ser considerada en múltiples dimensiones trascendiendo del análisis cuantitativo, valles

argumenta que la productividad de las operaciones logísticas no se debe medir solo a través de indicadores numérico sino que se considera factores cualitativos cómo es la eficiencia operativa reduciendo los costos y satisfacción del cliente enfoques que resaltan el rendimiento logístico óptimo que va más allá de una simple reducción de gastos y aumentar la velocidad, se trata de cumplir con las expectativas de los consumidores manteniendo los actuales estándares de servicio que incluyan la rentabilidad y la calidad.

Asi mismo, Solano et al. (2022), destacan que mejorar el desempeño logístico requiere optimizar los procesos existentes e innovar constantemente para adaptarse a nuevas realidades del mercado, los ciclos operacionales y el uso eficiente de los activos disponibles son claves para maximizar la productividad, esta perspectiva cuando de relieve que una gestión productiva que incluye la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo son esenciales para mantener la competitividad y mejorar la eficiencia a largo plazo en la cadena de suministro.

Tiempo de Operación.

Según Campos et al. (2024), la importancia de optimizar los ciclos operativos dentro de la cadena de suministro mejorando no solo el incremento en el rendimiento general el sistema sino que ayudando a reducir costos y acelerando tiempos de entrega el ciclo operativo permite a las empresas mantener una competitividad especialmente en mercados que exigen rapidez y precisión en los servicios esta eficiencia operativa traduce en un mejor experiencia para el cliente y una mayor capacidad de respuesta ante los cambios o demandas inesperadas.

Utilización de recursos.

Vallejo et al. (2024) destacan que la eficiencia y el uso de los recursos son claves para mejorar los procesos operativos permitiendo reducir los costos fijos y aumentando la capacidad productiva realizando grandes inversiones tradicionales. La gestión estratégica de los recursos, tales como vehículos, almacenes y personal, optimiza el flujo de trabajo y mejora la rentabilidad. Este enfoque enfatiza que no se trata solo de aumentar el uso de los recursos actuales, sino también de manera inteligente, lo que controla su capacidad para trabajar con la demanda del mercado.

Eficiencia Operativa.

Suyon y Zeta (2024) sostienen que el rendimiento operacional es óptimo y constituye un Pilar fundamental para la potenciando la productividad de los insumos y elevando simultáneamente los estándares de Atención al Cliente junto con la rentabilidad empresarial la eficiencia operativa exclusiva para que los estándares de excelencia en las operaciones incremente la productividad y los recursos utilizados mejorando la calidad de servicio impactando directamente en la satisfacción y fidelización del consumidor.

Fundamento Legal

En el contexto de la gestión logística y su impacto en las empresas, la investigación se sustenta en un marco legal que regula las actividades comerciales, logísticas y de abastecimiento en el Ecuador, tanto en el ámbito nacional como en las normativas internacionales. A continuación, se presentan los fundamentos legales más relevantes que guiarán la investigación y el análisis de la gestión logística en las empresas:

Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución de la República del Ecuador establece principios fundamentales que afectan directamente la gestión logística, como el derecho a la libre competencia, la eficiencia en la gestión de recursos y la sostenibilidad de los procesos productivos. En su artículo 317, la Constitución enfatiza que el Estado promoverá la competitividad de las empresas, lo que incluye la optimización de los procesos logísticos para reducir costos y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El marco proporcionado por la Constitución establece el entorno en el que las empresas deben desarrollar sus prácticas logísticas, alineándose con los principios de eficiencia, competitividad y sostenibilidad, aspectos clave para el análisis de la gestión logística en el presente estudio.

Ley orgánica de regulación y control del poder del mercado (2011)

La Ley orgánica de regulación y control del poder del mercado, regula las prácticas comerciales en Ecuador para garantizar un entorno de competencia leal entre las empresas. Esta ley busca prevenir prácticas anticompetitivas que puedan afectar la libre competencia, como acuerdos que limiten el acceso a los mercados, la fijación de precios, o el control de la distribución de productos.

La gestión logística juega un papel importante en la competencia de las empresas, ya que una distribución eficiente, un adecuado abastecimiento y la relación con proveedores son factores que influyen directamente en la capacidad competitiva. Este marco legal asegura que las empresas utilicen prácticas logísticas que no restrinjan la competencia ni afecten negativamente al mercado (Ley de Defensa de la Competencia, 2011).

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011)

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria regula las actividades económicas de las organizaciones que forman parte de la economía social y solidaria en Ecuador, como cooperativas y pequeñas empresas. Esta ley establece el acceso a los servicios financieros y la gestión de recursos de manera equitativa, promoviendo la eficiencia en la gestión de la cadena de suministros y la optimización de los costos operativos.

En el contexto de las pequeñas y medianas empresas (MiPymes), esta ley es fundamental para entender cómo las empresas pueden implementar prácticas logísticas adecuadas, como el control de inventarios y la optimización de los recursos. Además, la ley permite que estas organizaciones accedan a financiamiento para mejorar sus procesos logísticos (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011).

Ley de Contratación Pública (2016)

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCNP) regula el proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios por parte del sector público, lo que tiene implicaciones directas en la gestión logística en el ámbito gubernamental y en las relaciones con proveedores del sector público.

La ley establece los procedimientos y principios para garantizar que las adquisiciones del sector público se realicen de manera eficiente, transparente y con criterios logísticos adecuados. Esto influye en la gestión logística de las empresas que buscan suministrar productos y servicios al sector público, lo cual es relevante si la investigación aborda tanto el sector privado como el público (LOSNCNP, 2021).

Código de Comercio de Ecuador (2005)

El Código de Comercio regula las actividades comerciales en Ecuador y establece las disposiciones sobre contratos, relaciones comerciales y responsabilidad de las empresas. En cuanto a la logística, este código aborda la venta, distribución y transporte de bienes, lo que es esencial para las actividades relacionadas con el abastecimiento y distribución en las empresas.

El Código de Comercio proporciona el marco normativo que regula las relaciones comerciales y contractuales dentro de la cadena de suministro, incluyendo las cláusulas de

entrega, condiciones de pago y responsabilidades de las partes involucradas, lo que tiene un impacto directo en los procesos logísticos analizados en la investigación (Código de Comercio de Ecuador, 2013).

Ley de Regulación y Control del Transporte Terrestre (2017)

Esta ley regula el transporte terrestre en Ecuador, enfocándose en la seguridad vial, la eficiencia en el transporte de mercancías y la optimización de las rutas de distribución. Establece normativas para el registro de vehículos comerciales, así como para la carga y descarga de productos en el territorio nacional.

En la gestión logística, especialmente en lo que respecta al control logístico y la distribución, el transporte de mercancías es un componente esencial. Esta ley establece normas que aseguran la eficiencia del transporte, un elemento crucial para la optimización de las rutas, reducción de costos operativos y mejora de la satisfacción del cliente (Ley de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2018).

Normas Internacionales ISO 9001 y 14001

Las normas ISO 9001 (Gestión de Calidad) e ISO 14001 (Gestión Ambiental) son estándares internacionales que las empresas pueden adoptar para mejorar la calidad de sus productos y servicios, así como para gestionar los impactos ambientales de sus operaciones logísticas. Estas normas promueven la implementación de prácticas eficientes de gestión de la cadena de suministro, control de inventarios, distribución y relaciones con proveedores.

Las normas ISO son fundamentales para la investigación, ya que proporcionan una estructura estandarizada para la implementación de procesos logísticos eficientes, con un enfoque en la mejora continua, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad. En el contexto de este estudio, la adopción de estas normas puede ser un factor clave para evaluar el impacto de las prácticas logísticas en el desempeño de las empresas (ISO, 2015).

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación adopta un enfoque mixto, ya que integra tanto el análisis cualitativo como cuantitativo para ofrecer una visión completa de la gestión logística en el franquiciado “Disensa TYR”. El enfoque cualitativo permite comprender percepciones y experiencias del personal, mientras que el cuantitativo aporta datos medibles que respaldan el análisis. El enfoque mixto es útil cuando se desea profundizar en el entendimiento de un fenómeno complejo desde diferentes ángulos.

El alcance del estudio es descriptivo y busca detallar las características y procesos logísticos que se implementan en la empresa sin intervenir en ellos, la investigación descriptiva permite especificar prioridades, características y perfiles de personas, el diseño no experimental y transversal recolecta los datos en un solo momento sin manipular las variables permitiéndonos analizar la situación actual empresarial de la logística.

Métodos de la investigación

Se emplearon varios métodos para sustentar el proceso de investigación, se utilizó la recolección de la información teórica sobre la gestión logística, mediante fuentes académicas como Scopus entre otros, el método inductivo nos permitió generar conclusiones a partir del análisis de observaciones específicas en la empresa Disensa, el método analítico se aplica para descomponer los procesos logísticos en parte, el método estadístico se usa para procesar los datos obtenidos mediante encuestas y entrevistas facilitando la interpretación de los resultados

Población y muestra.

La población está constituida por los trabajadores administrativos y operativos del franquiciado Disensa TYR, así como por una muestra de clientes frecuentes. Se estima que la población total es de 255 personas (25 empleados y 230 clientes). Debido al tamaño reducido, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

Tabla 1.

Población

Muestra	Cantidad
----------------	-----------------

Trabajadores	25
Cientes	230
Total de población	255

Donde:

N=255

Z=1.96 (nivel de confianza del 95%)

p=0.5

q=0.5

e=0.05

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{255 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.054)^2 * (255 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{255 * 3.8413 * 0.25}{0.002916 * 254 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{244.902}{1.701064} = 144.0$$

n = 144

El cálculo arroja una muestra de aproximadamente 144 personas. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, dado que se seleccionó a los participantes según su disponibilidad y relación directa con el proceso logístico.

Recolección y Procesamiento de los datos.

Técnicas utilizadas

Encuesta: Dirigida a clientes y empleados para conocer su percepción sobre la eficiencia de la logística.

Entrevista: Aplicada a directivos y responsables de logística para conocer a profundidad los procedimientos.

Instrumentos utilizados

Cuestionario: Estructurado con preguntas cerradas, tipo escala de Likert, elaborado en Google Forms, lo que facilitó la recolección de datos de forma remota y eficiente de la información cuantitativa.

Guía de entrevista: Elaborada con preguntas semi estructuradas, para facilitar el diálogo y obtener respuestas más detalladas y flexibles, siendo aplicadas de manera presencial.

Procesamiento de datos

Los datos recopilados por los cuestionarios se exportaron a Microsoft Excel, y se analizaron en SPSS para aplicar la frecuencia, porcentaje, tablas cruzadas y gráficos. La información específica de las entrevistas se procesa mediante análisis de contenido, que puede identificar los modelos y categorías relevantes que enriquecen la explicación de los resultados de la mejora continua.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, quienes revisaron la claridad, relevancia y coherencia de las preguntas. Se realizó una prueba piloto con 5 personas para comprobar su comprensión. La confiabilidad se estableció mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, alcanzando un valor superior a 0.70, lo cual indica una alta consistencia interna.

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	18

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)

Análisis de las entrevistas

1. ¿Cómo describiría el proceso de distribución actual y sus fortalezas/debilidades?

Los entrevistados reconocen que las mejoras progresivas en la logística destacan la evolución desde un sistema informal a uno más controlado con ubicaciones precisas y personal asignado, estas debilidades radican en los retrasos por la alta demanda, aunque se han mitigado con más personal y vehículos. El gerente enfatiza que la rapidez es valorada por los clientes y que representa una fortaleza, pero el tamaño del local y el acceso limitado dificultan las operaciones. No obstante, el compromiso del personal y la optimización de los recursos ayudan a cumplir los tiempos de la empresa, pero todavía enfrentan limitaciones físicas en la infraestructura.

2. ¿Qué tan eficiente es el proceso de abastecimiento y qué factores lo afectan?

La eficiencia del abastecimiento depende en gran parte de proveedores, hay fallas en el desktop y deben de mantener programación de compras internas que son deficientes, influye en el incumplimiento de entrega por parte de los proveedores lo que afecta la relación con el cliente. El gerente menciona que, aunque la logística de los proveedores es buena la problemática radica en la infraestructura del local que limita el despacho y la recepción simultánea, la coordinación entre compra y recepción es clave para mantener el flujo de producto y ambos concuerdan en que una mejora de infraestructura optimiza el proceso de la planificación interna y sigue siendo el punto crítico de atención.

3. ¿Cómo se gestiona actualmente la cadena de suministros y qué papel tiene el personal?

Se observa que la gestión estructurada con roles definidos indica un sistema saludable que ayuda a detectar la rotación de inventarios y genera pedidos sugeridos mientras que el personal de ventas y bodega reportan faltantes. El gerente resalta que el departamento de compras tiene una responsabilidad de recepción y entregar el material al sistema de bodega, por lo cual, se evidencia un flujo garantizado de información y coordinación entre el departamento, por ello es fundamental para reponer productos de forma oportuna, pero se

requiere comunicación activa entre todos los actores ya la eficiencia depende de esa interacción diaria con el inventario.

4. ¿Cómo aseguran cumplir los volúmenes de entrega con los clientes?

Ambos destacan la importancia de mantener un stock adecuado para ofrecer alternativas cuando falta un producto, la administradora señaló que tienen una variedad de marcas sustituidas para cumplir con los pedidos y el gerente resalta que incluso gestionan entregas directas a obras para garantizar la rapidez, cuentan con vendedores de obra que identifican necesidades específicas y acciones que permiten mantener competitivo al local en el mercado, además la flexibilidad para adaptarse a lo que el cliente necesita es una ventaja estratégica de esta franquicia.

5. ¿Qué mecanismos utilizan para medir la satisfacción del cliente?

Los entrevistados admiten que no cuentan con mecanismos estructurados formales para administrar la implementación de un código QR para encuesta, el gerente realiza el seguimiento del en campo entrevistando directamente a los clientes en obras reflejando la preocupación genuina por la satisfacción del cliente, a pesar de la falta de herramientas sistemáticas existe una cultura de atención personalizada que se benefician enormemente de indicadores formales ayudando a mejorar la toma de decisiones en cada dato.

6. ¿Qué tan flexible es el sistema logístico ante cambios en los pedidos de proveedores?

La empresa ha desarrollado estrategias preventivas y cambios imprevistos, lo que señala que reciben notificaciones anticipadas de los proveedores lo que les permite sobre abastecerse. El gerente explica que para mantener precios bajos en transporte compensan costos logísticos con la venta de materiales, esta sinergia permite asumir partes del costo sin afectar la rentabilidad, ambos coinciden que la comunicación con los proveedores es constante y efectiva y esta flexibilidad logística ha permitido enfrentar interrupciones sin desabastecimiento, por ende, hay dependencia de terceros para exigir planes de contingencia sólida.

7. ¿Cómo se maneja la comunicación con los proveedores para asegurar entregas puntuales y de calidad?

La comunicación es mayoritariamente digital y directa. La administradora explica que los pedidos se coordinan por correo electrónico y los proveedores confirman la salida de la mercadería. El gerente complementa indicando que el área de compras evalúa constantemente los tiempos y exige cumplimiento. En casos de urgencia, se adaptan a las condiciones logísticas del proveedor. La relación es cercana y activa permite mantener la eficiencia operativa reconociendo la buena voluntad por parte de proveedores para colaborar manteniendo un seguimiento constante.

8. ¿Qué controles logísticos utilizan para garantizar rutas eficientes?

Los directivos adoptan mecanismos prácticos para asegurar entregas efectivas mencionando que la implementación de un sistema con revisiones en cada fase de despacho es para evitar los errores. La validación cruzada entre quien entrega y quien recibe en la hora de entrega, detallan que el gerente usa grupos de WhatsApp donde los chóferes envían fotos de la entrega como prueba del cumplimiento, esta evidencia permite resolver posibles reclamos combinando la tecnología básica y la responsabilidad compartida, fortaleciendo los controles, aunque son informales el método resulta efectivo debido a que se requiere avanzar hacia soluciones tecnológicas más automatizadas.

9. ¿Se utilizan eficientemente los recursos disponibles en logística?

Ambos reconocen que hay una base sólida con margen de mejora lo que resalta que el personal está comprometido y necesitan más capacitación especialmente en tecnologías. En el ámbito tecnológico el sistema actual es básico pero funcional se indica que, aunque el personal es suficiente en tiempo normales, no lo es en horas pico o entregas extensa por lo cual se suplen las necesidades con esfuerzo del equipo incluso del mecanismo gerente y optimizan los recursos con lo disponible, pero que se requiere de inversión en capacitación personal y sistemas más robustos.

10. ¿Qué acciones implementan para mejorar la eficiencia operativa?

La investigación realiza esfuerzos por investigar sobre soluciones digitales y optimización de procesos mecanismo que trabajan en aplicaciones personalizadas con apoyos técnicos reduciendo el uso de documentación física y teniendo el control más ágil esta investigación destaca la necesidad de fortalecer el marketing digital para captar más clientes. La estrategia se basa en observar, ajustar y actuar. Aunque la implementación tecnológica avanza lentamente, existe conciencia de su importancia. La mejora continua es un objetivo común para ambos directivos.

Análisis encuestas trabajadores

Edad

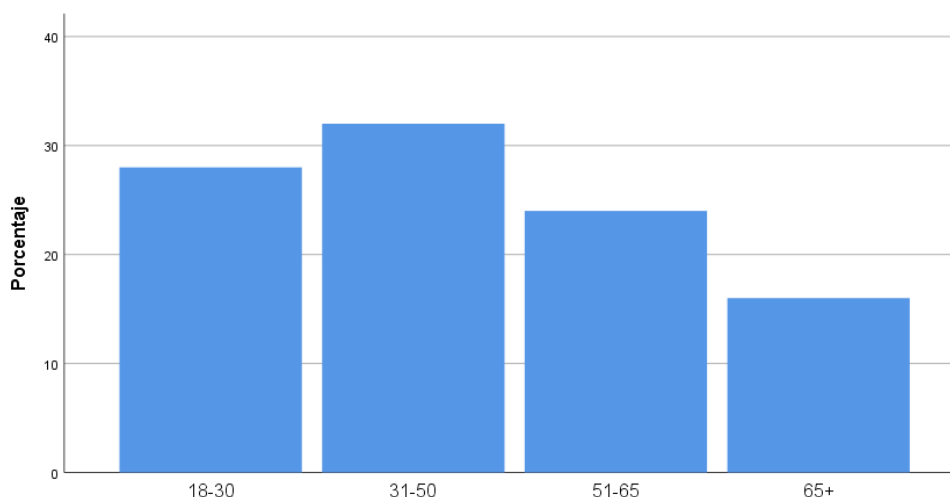
Tabla 3.

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-30	7	28,00%
31-50	8	32,00%
51-65	6	24,00%
65+	4	16,00%
Total	25	100,00%

Figura 1.

Edad



La mayoría de los trabajadores encuestados se encuentran en el rango de 31 a 50 años, representando el 32% del total, seguidos por el grupo de 18 a 30 años con un 28%. Esto indica que la empresa cuenta con una fuerza laboral mayoritariamente joven-adulta, lo que puede significar un equilibrio entre experiencia y dinamismo. El 24% de los encuestados tienen entre 51 y 65 años, lo que añade una base de conocimientos y trayectoria al equipo, mientras que el 16% supera los 65 años, lo cual podría implicar la presencia de colaboradores con larga data en la organización. Esta diversidad etaria puede ser beneficiosa si se gestionan adecuadamente las diferencias generacionales, promoviendo un ambiente de aprendizaje y colaboración intergeneracional.

Género

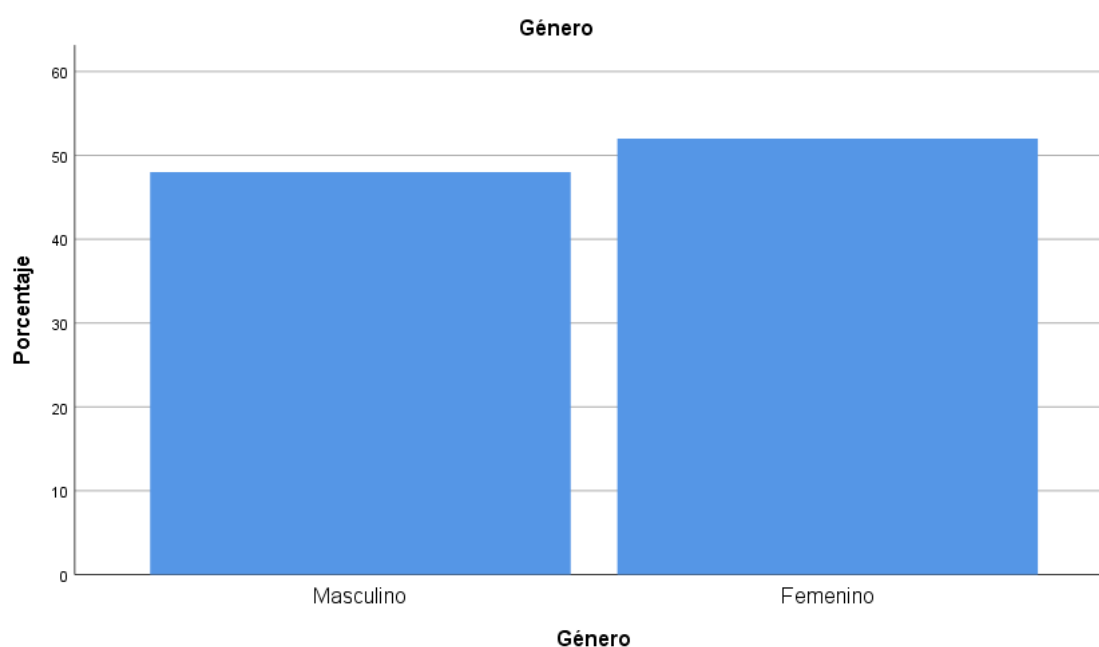
Tabla 4.

Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	12	48,00%
Femenino	13	52,00%
Total	25	100,00%

Figura 2.

Género



En cuanto al género, la encuesta revela una ligera mayoría femenina, con un 52% de las personas encuestadas frente a un 48% de varones. Esta distribución equitativa muestra una participación relativamente balanceada de hombres y mujeres en las labores de la empresa. Tal equilibrio puede fomentar un entorno laboral donde ambos géneros mantienen representación y participación en los distintos procesos logísticos y operativos lo que puede interpretarse como un indicador positivo de equidad en género dentro de la organización y puede tener un impacto favorable en la cultura corporativa y la percepción externa de la empresa.

Nivel de educación

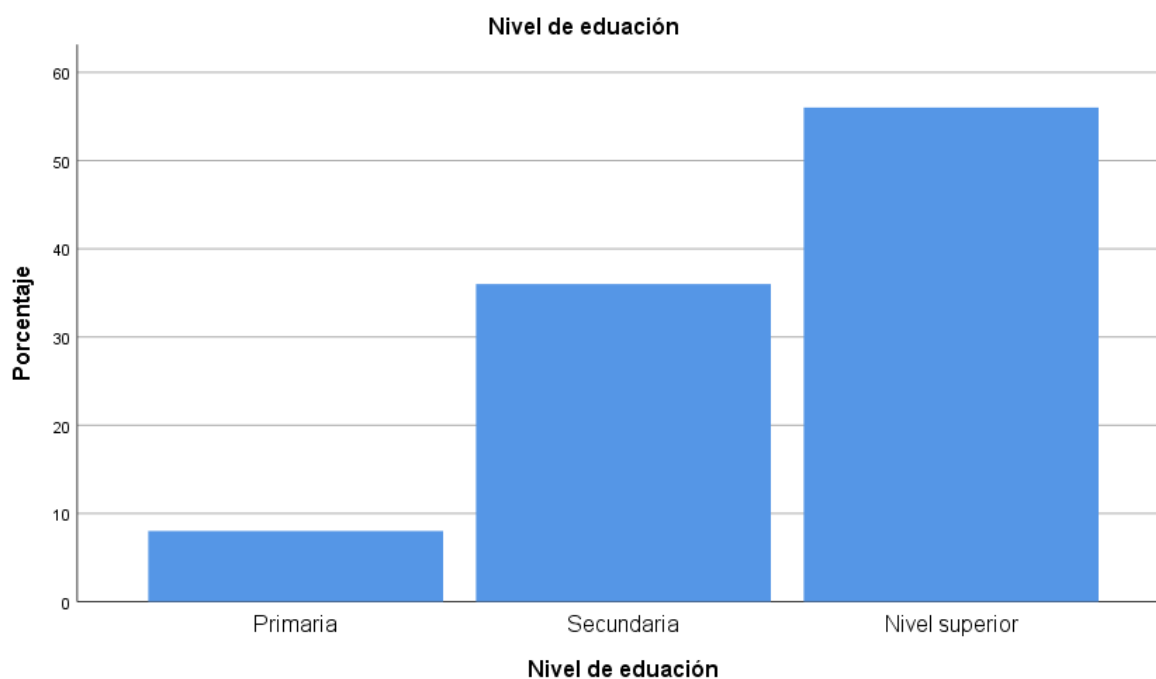
Tabla 5.

Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	8,00%
Secundaria	9	36,00%
Nivel superior	14	56,00%
Total	25	100,00%

Figura 3.

Nivel de educación



El 56% de los encuestados cuentan con nivel de educación superior, lo cual sugiere que la empresa prioriza o valora personal con formación técnica o profesional. El 36% tiene estudios secundarios, lo que indica que una parte importante del personal posee una formación académica media, posiblemente desempeñando funciones operativas o de apoyo logístico. Solo el 8% cuenta con educación primaria, lo cual es bajo pero relevante para considerar necesidades de capacitación en ciertas áreas. En general, el alto porcentaje de trabajadores con nivel superior puede facilitar la implementación de mejoras en los procesos y adaptabilidad al uso de tecnologías en la cadena logística.

La distribución de productos se realiza de forma eficiente y oportuna

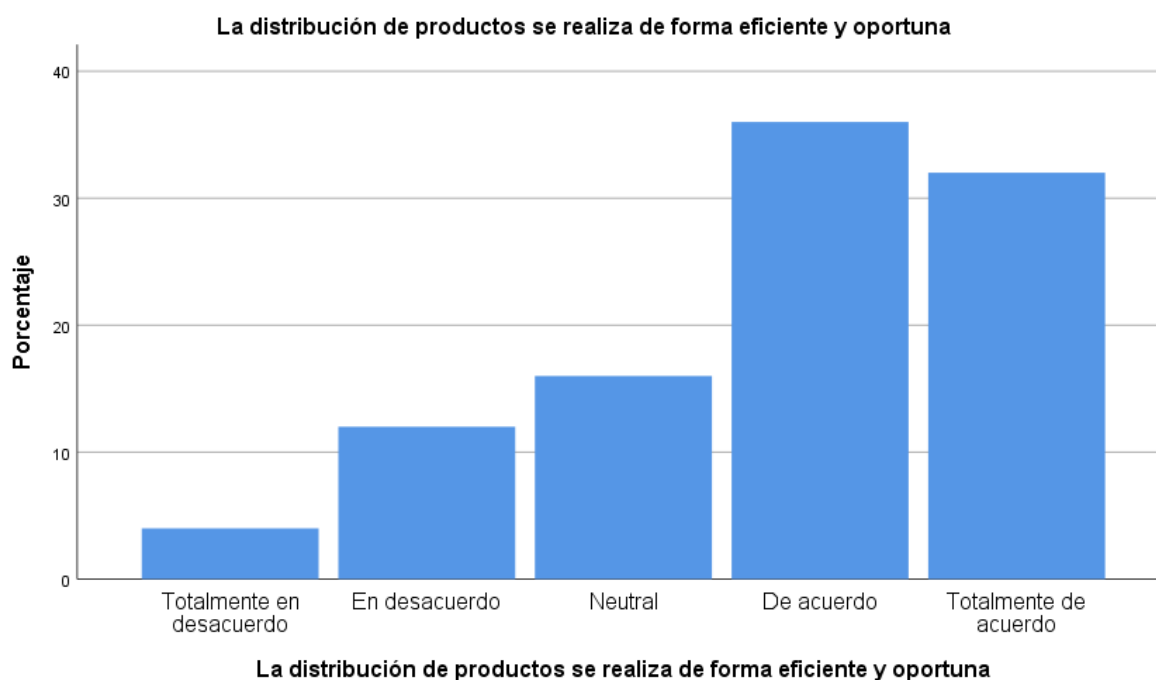
Tabla 6.

Distribución de productos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	3	12,00%
Neutral	4	16,00%
De acuerdo	9	36,00%
Totalmente de acuerdo	8	32,00%
Total	25	100,00%

Figura 4.

Distribución de productos



La perfección sobre la eficiencia y oportunidad en la distribución de productos es mayormente positiva ya que el 36% de los encuestados está de acuerdo y un 32% totalmente de acuerdo lo que indica que existen algunas áreas susceptibles para mejorar aunque no son la mayoría las 16% se mantiene neutral posiblemente por la falta de información o experiencia directa de los procesos generando una distribución concreta y clave para mantener la satisfacción de cliente y la competitividad dentro del mercado.

El proceso de abastecimiento responde adecuadamente a la demanda del mercado.

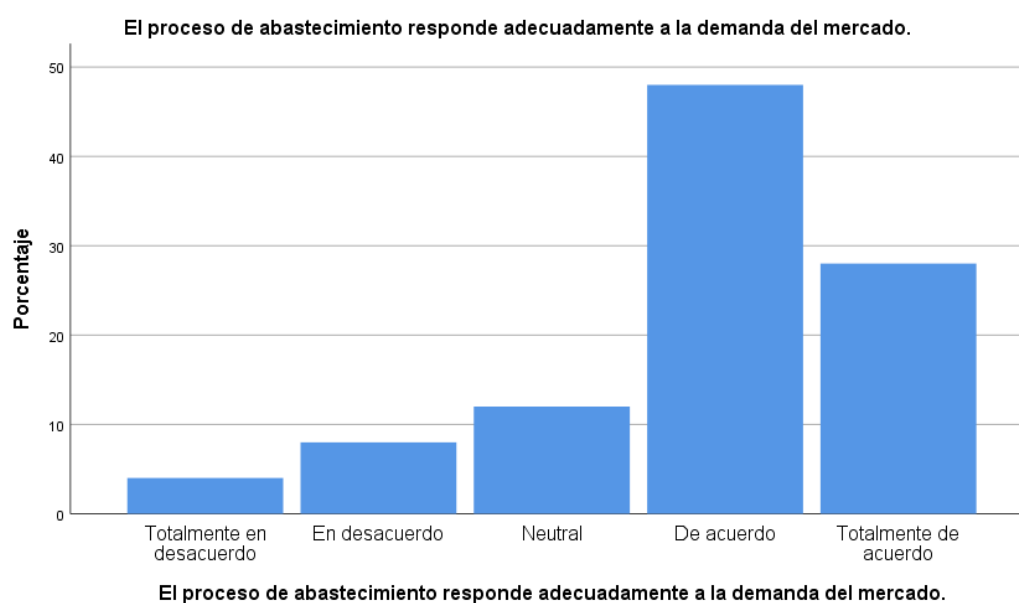
Tabla 7.

Proceso de abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	3	12,00%
De acuerdo	12	48,00%
Totalmente de acuerdo	7	28,00%
Total	25	100,00%

Figura 5.

Proceso de abastecimiento



Casi el 76% de los encuestados opina que el proceso de abastecimiento responde adecuadamente a la demanda del mercado (48% de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo), lo que evidencia un desempeño favorable en esta área crítica de la cadena de suministro. El bajo porcentaje de respuestas negativas (12% entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo) y un 12% de neutrales refuerzan esta percepción. Esto refleja que la empresa ha logrado ajustar sus procesos de compras y provisión a los requerimientos del mercado, asegurando continuidad y disponibilidad de productos.

La cadena de suministros está bien estructurada y garantiza continuidad en las operaciones.

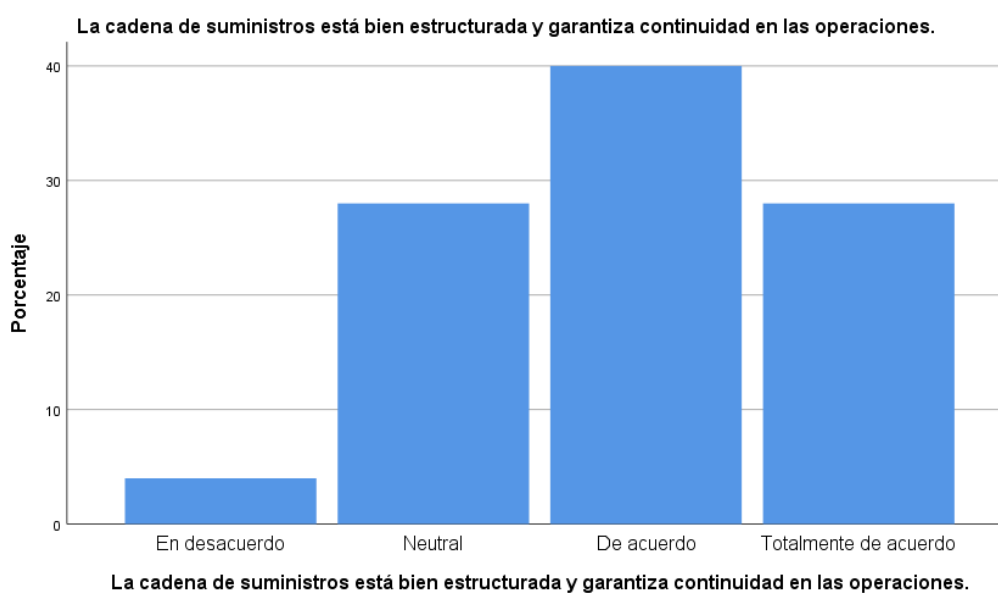
Tabla 8.

Cadena de suministros

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	4,00%
Neutral	7	28,00%
De acuerdo	10	40,00%
Totalmente de acuerdo	7	28,00%
Total	25	100,00%

Figura 6.

Cadena de suministros



El 40% de los encuestados afirma estar de acuerdo en que la cadena de suministros está bien estructurada, y un 28% totalmente de acuerdo, sumando un 68% con opinión favorable. Un 28% se mantiene neutral lo que podría deberse a un desconocimiento del sistema o la falta de participación activa el 4% expresó desacuerdo lo que sugiere que existen pocos casos de percepción negativa y esta evaluación positiva sugiere que la empresa ha constituido una red logística eficiente y coherente que es fundamental para asegurar la continuidad de las operaciones.

El personal involucrado en logística tiene las competencias necesarias para cumplir sus funciones

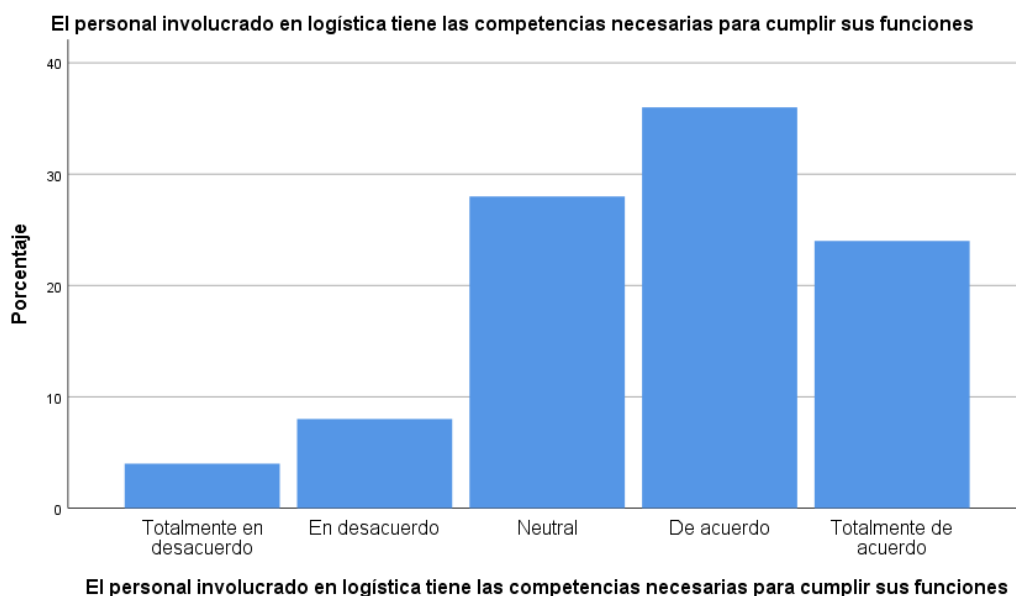
Tabla 9.

Personal en logística

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	7	28,00%
De acuerdo	9	36,00%
Totalmente de acuerdo	6	24,00%
Total	25	100,00%

Figura 7.

Personal en logística



Respecto a las competencias del personal logístico, un 60% de los encuestados considera que los trabajadores tienen las habilidades necesarias (36% de acuerdo y 24% totalmente de acuerdo). No obstante, un 28% Opta por una postura neutral que se refleja en la falta de claridad en las funciones o desempeño del equipo el 12% expresa desacuerdo y el total en desacuerdo porcentaje que son relativamente bajos.

Los volúmenes de entrega son consistentes y cumplen con los compromisos establecidos

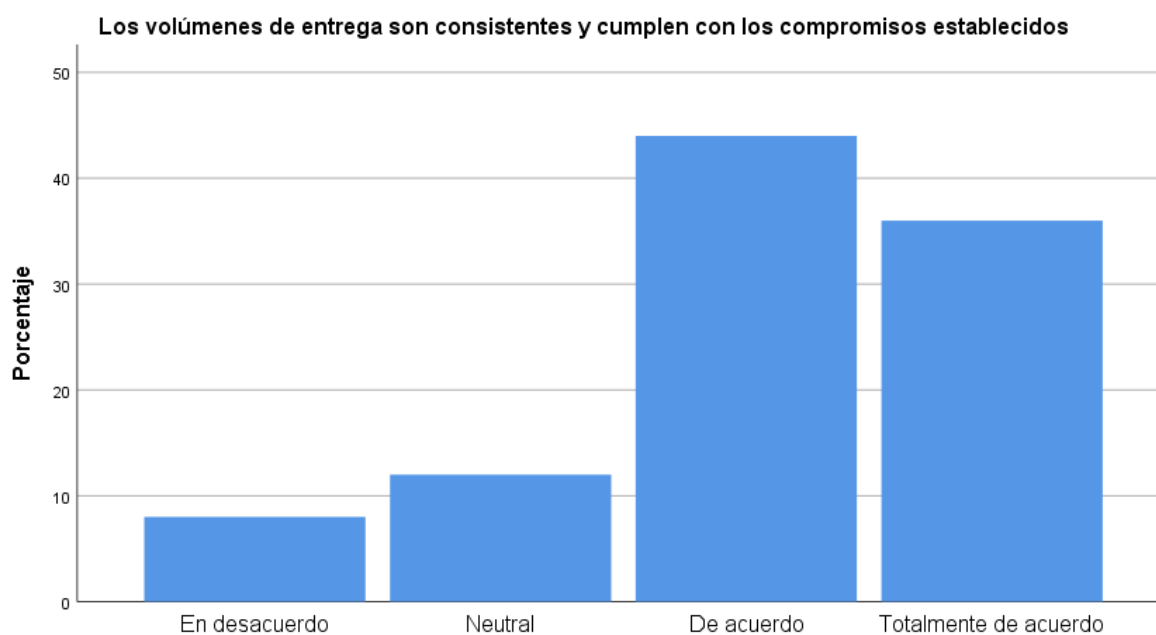
Tabla 10.

Volúmenes de entrega

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	3	12,00%
De acuerdo	11	44,00%
Totalmente de acuerdo	9	36,00%
Total	25	100,00%

Figura 8.

Volúmenes de entrega



Los volúmenes de entrega son consistentes y cumplen con los compromisos establecidos

El 80% de los encuestados (44% de acuerdo y 36% totalmente de acuerdo) considera que los volúmenes de entrega son consistentes y se cumplen los compromisos establecidos. Solo un 8% está en desacuerdo y un 12% se mantiene neutral. Este resultado refleja una operación confiable y con altos niveles de cumplimiento, aspectos claves para mantener la satisfacción del cliente y reforzar la reputación de la empresa. La consistencia en las entregas indica buena planificación y coordinación en los procesos de despacho.

Los clientes están satisfechos con los tiempos y condiciones de entrega

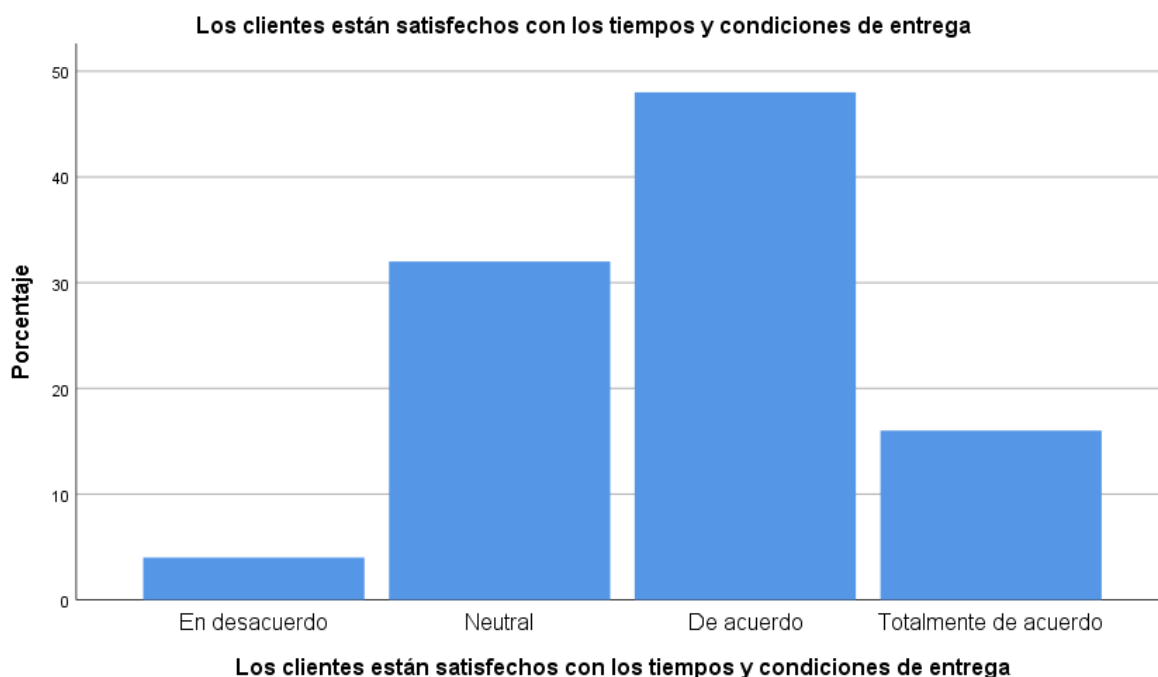
Tabla 11.

Clientes satisfechos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	4,00%
Neutral	8	32,00%
De acuerdo	12	48,00%
Totalmente de acuerdo	4	16,00%
Total	25	100,00%

Figura 9.

Clientes satisfechos



Casi la mitad (48%) de los encuestados opina que los clientes están satisfechos con los tiempos y condiciones de entrega, y un 16% totalmente de acuerdo, sumando un 64% de percepción positiva. El 32% permanece neutral, lo que podría reflejar que no todos los empleados están directamente involucrados con el cliente final. Solo un 4% expresó desacuerdo. Esto señala que los tiempos de entrega están alineados con las expectativas del cliente, aunque se podría trabajar más en la retroalimentación directa para reducir la neutralidad y potenciar mejoras.

Se implementan prácticas de logística inversa para devoluciones o productos defectuosos

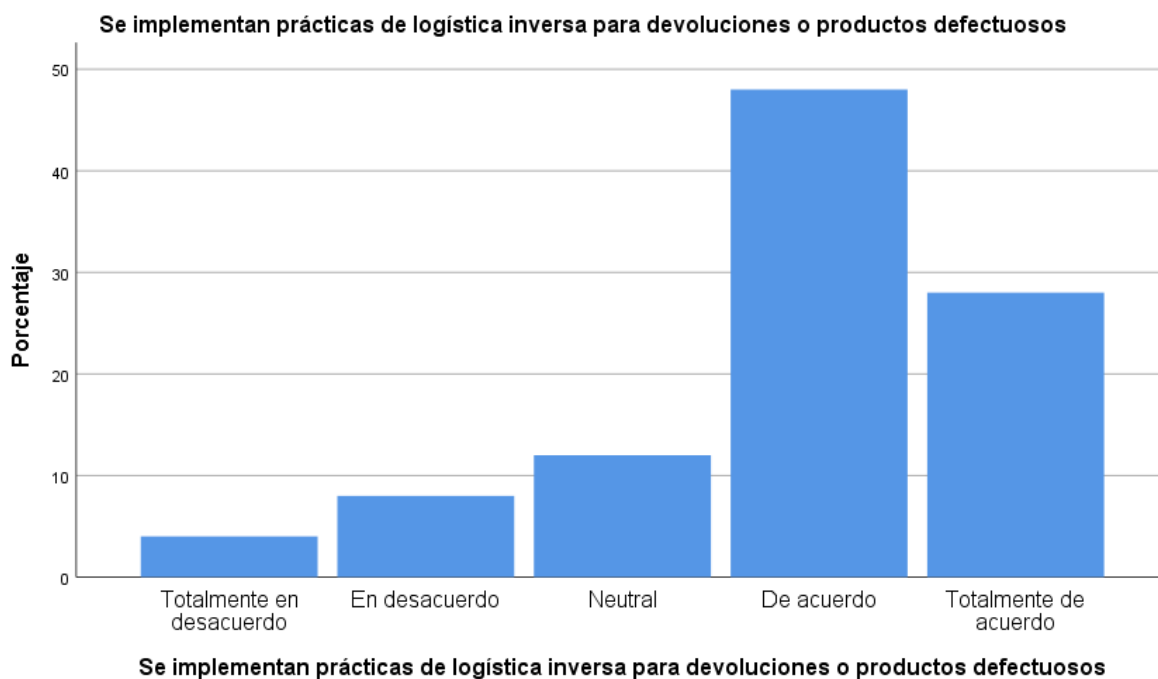
Tabla 12.

Prácticas de logística

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	3	12,00%
De acuerdo	12	48,00%
Totalmente de acuerdo	7	28,00%
Total	25	100,00%

Figura 10.

Prácticas de logística



Un 76% de los encuestados considera que se implementan prácticas de logística inversa para devoluciones o productos defectuosos (48% de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo). El 12% expresó un desacuerdo o total desacuerdo lo cual sugiere que la empresa ha integrado mecanismos efectivos para gestionar devoluciones esta mejora de la satisfacción del cliente se reducen pérdidas la logística inversa bien aplicada refleja el compromiso y sostenibilidad de la responsabilidad post venta.

La empresa es flexible al momento de modificar o adaptar pedidos a solicitud del proveedor o cliente

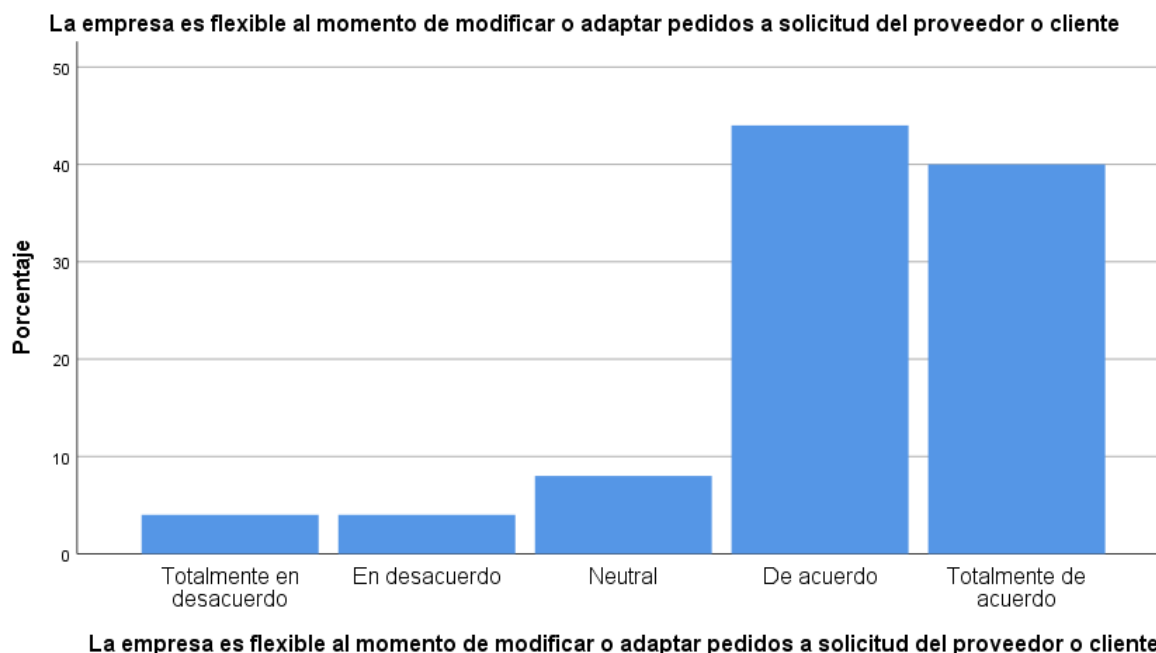
Tabla 13.

Flexibilidad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	1	4,00%
Neutral	2	8,00%
De acuerdo	11	44,00%
Totalmente de acuerdo	10	40,00%
Total	25	100,00%

Figura 11.

Flexibilidad de la empresa



El 84% de los trabajadores considera que la empresa es flexible al modificar o adaptar pedidos (44% de acuerdo y 40% totalmente de acuerdo), mostrando una fuerte capacidad de respuesta a las solicitudes tanto de clientes como de proveedores. Solo un 8% manifestó desacuerdo y un 8% se mantiene neutral. Esta flexibilidad es fundamental en entornos cambiantes y competitivos, permitiendo adaptarse rápidamente a imprevistos o requerimientos especiales sin afectar la operación general.

Existe una comunicación fluida y constante con los proveedores

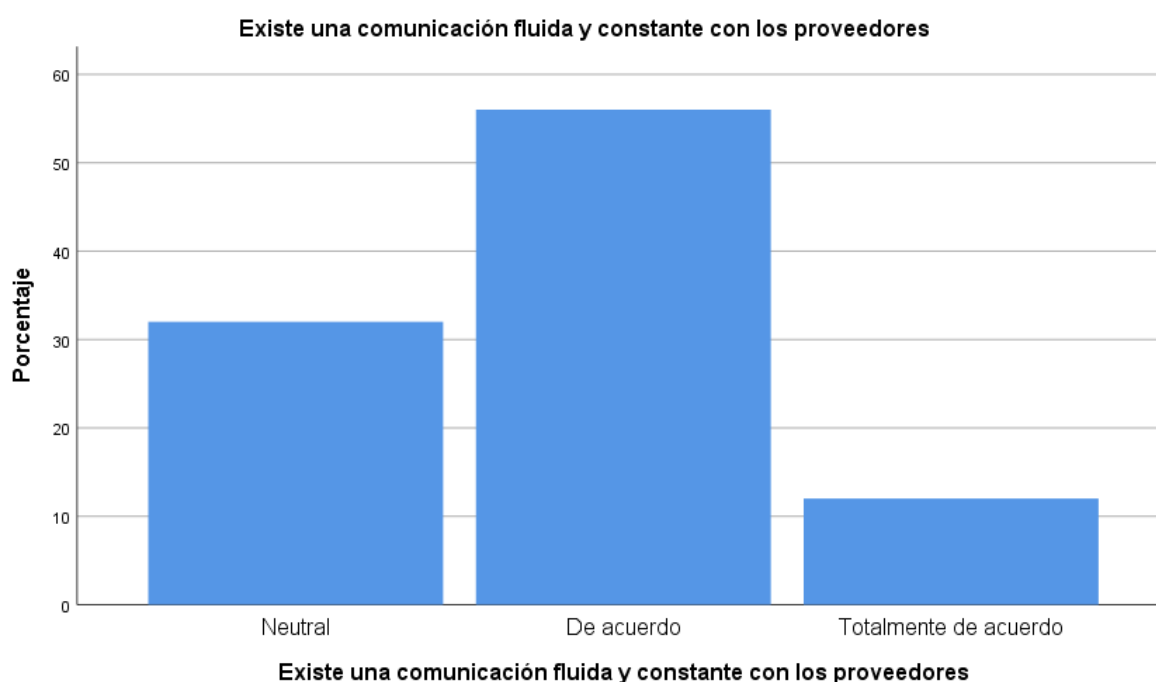
Tabla 14.

Comunicación fluida y constante

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	8	32,00%
De acuerdo	14	56,00%
Totalmente de acuerdo	3	12,00%
Total	25	100,00%

Figura 12.

Comunicación fluida y constante



La comunicación con los proveedores es vista de forma positiva por la mayoría de los encuestados: un 56% está de acuerdo y un 12% totalmente de acuerdo. El 32% de neutralidad podría indicar que no todos tienen interacción directa con proveedores, pero no refleja inconformidad. No se registran respuestas en desacuerdo, lo que resalta que existe una base sólida de comunicación externa, esencial para asegurar el cumplimiento en abastecimientos y tiempos de entrega.

La calidad del producto entregado es coherente con los estándares establecidos

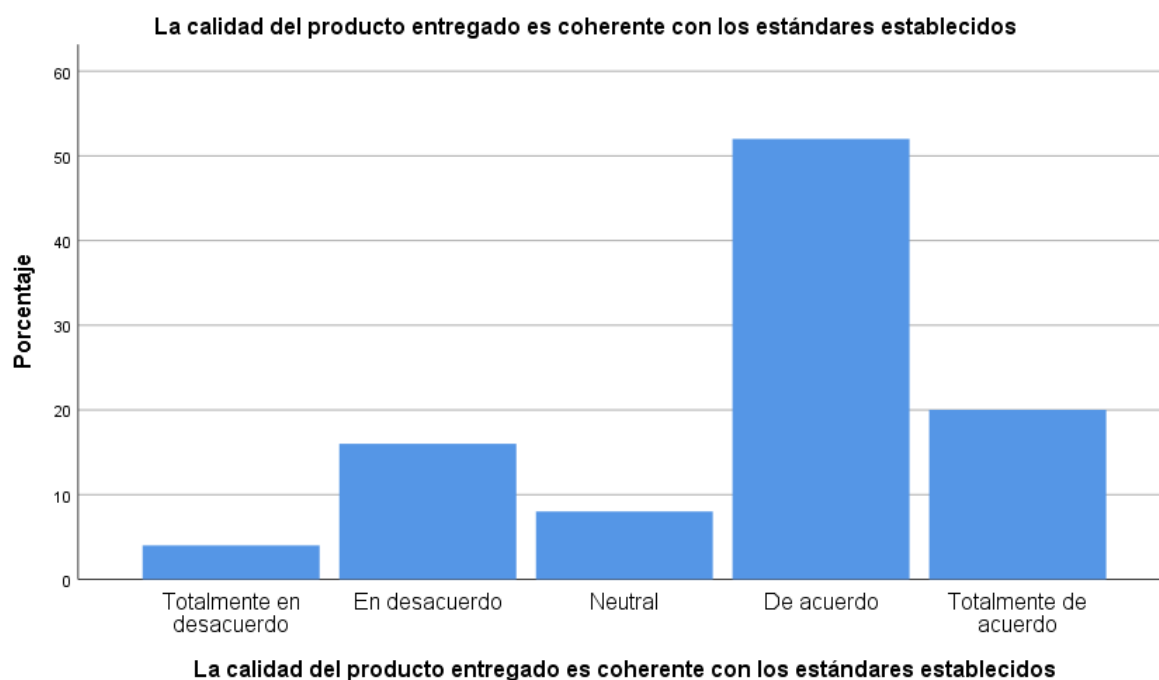
Tabla 15.

Calidad del producto

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	4	16,00%
Neutral	2	8,00%
De acuerdo	13	52,00%
Totalmente de acuerdo	5	20,00%
Total	25	100,00%

Figura 13.

Calidad del producto



El 72% de los encuestados afirma que la calidad del producto entregado se ajusta a los estándares (52% de acuerdo y 20% totalmente de acuerdo), aunque un 24% tiene una percepción neutral o negativa (8% neutral, 16% en desacuerdo). Solo el 4% está totalmente en desacuerdo. Esto sugiere que, si bien la mayoría está satisfecha con la calidad, existen algunas áreas donde podrían fortalecerse los controles o procesos de revisión final antes de las entregas.

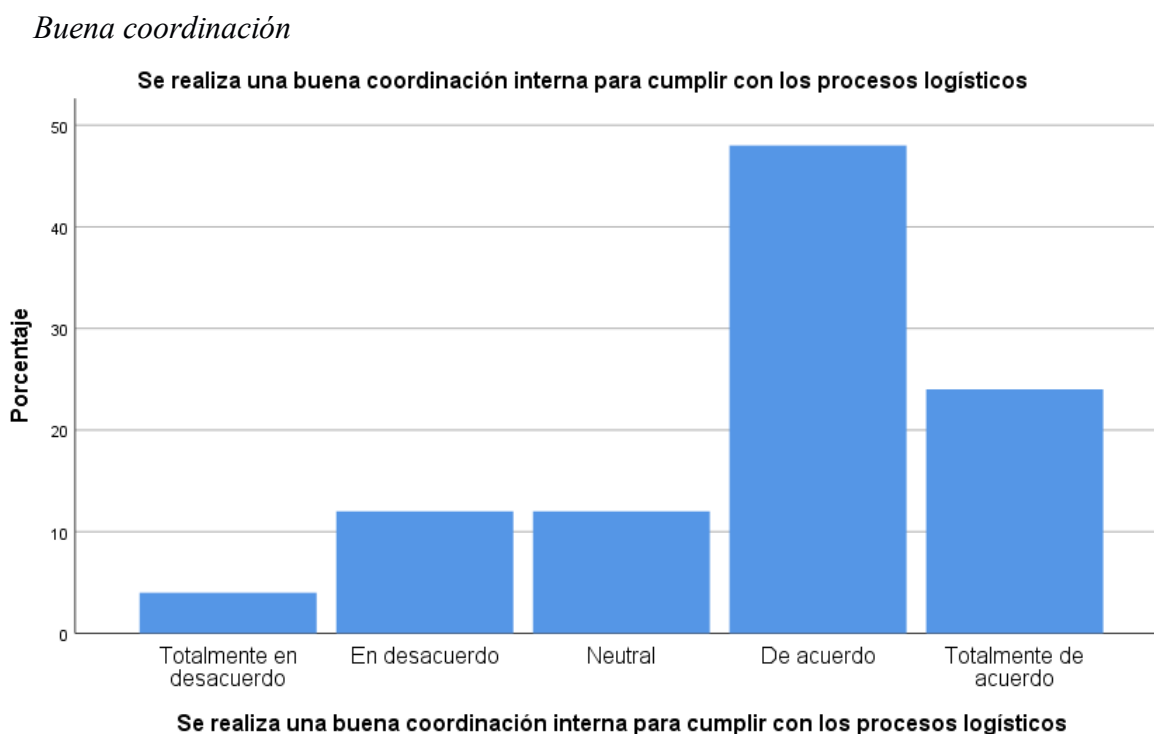
Se realiza una buena coordinación interna para cumplir con los procesos logísticos

Tabla 16.

Buena coordinación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	3	12,00%
Neutral	3	12,00%
De acuerdo	12	48,00%
Totalmente de acuerdo	6	24,00%
Total	25	100,00%

Figura 14.



El 72% considera que existe buena coordinación interna (48% de acuerdo y 24% totalmente de acuerdo), lo cual es un punto fuerte para el desempeño general. Un 12% mantiene una postura neutral y un 16% tiene percepción negativa (12% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo). Esto sugiere que, aunque la mayoría valora positivamente la coordinación, aún hay oportunidades para mejorar la alineación entre departamentos o equipos, especialmente en momentos críticos de operación.

Se lleva un control adecuado de las rutas de entrega

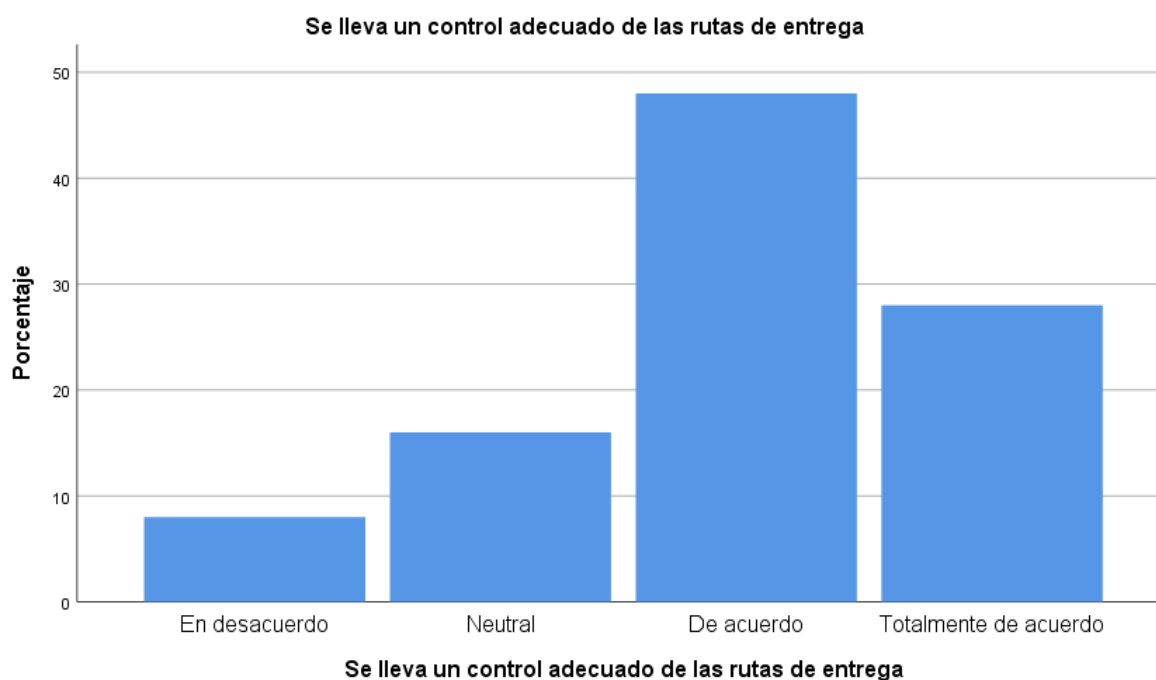
Tabla 17.

Control adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	4	16,00%
De acuerdo	12	48,00%
Totalmente de acuerdo	7	28,00%
Total	25	100,00%

Figura 15.

Control adecuado



El 76% de los trabajadores percibe que se lleva un control adecuado de las rutas de entrega (48% de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo). Solo un 8% expresó desacuerdo, y un 16% fue neutral. Este resultado refleja eficiencia en el seguimiento logístico y en la planificación de rutas, aspectos clave para optimizar recursos y garantizar entregas puntuales. Un control de rutas efectivo también puede contribuir a la reducción de costos operativos y al cuidado del medioambiente si se aplica racionalización del transporte.

El stock disponible permite cubrir la demanda del cliente de forma continua

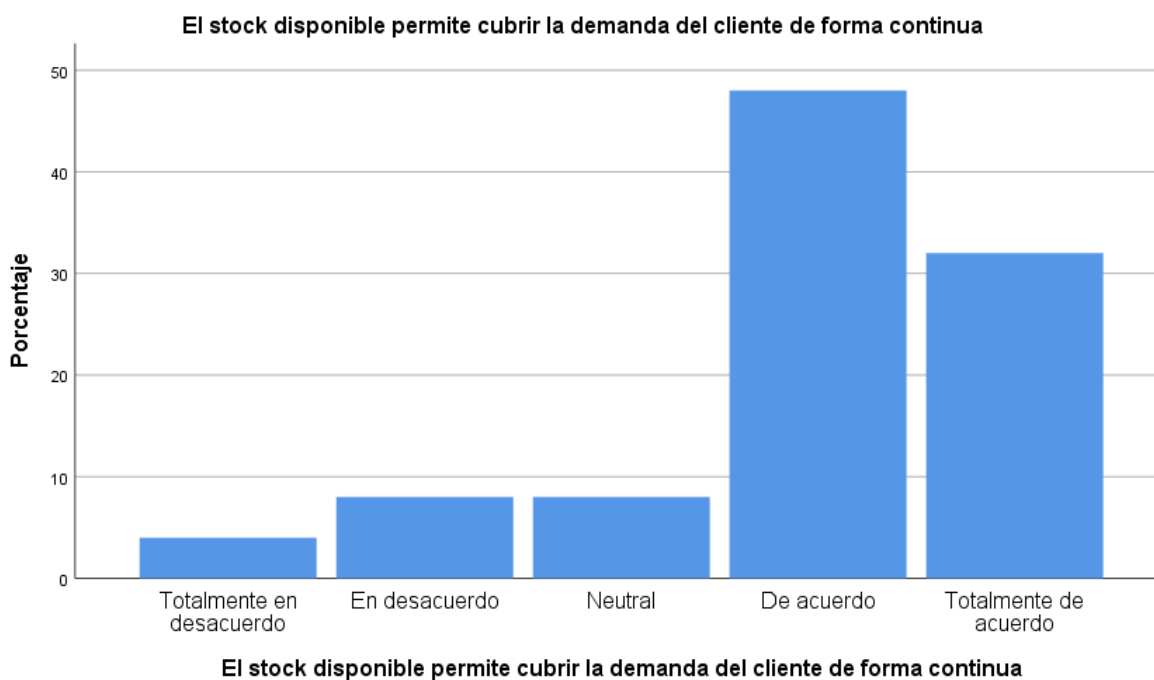
Tabla 18.

Stock disponible

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,00%
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	2	8,00%
De acuerdo	12	48,00%
Totalmente de acuerdo	8	32,00%
Total	25	100,00%

Figura 16.

Stock disponible



Un 80% (48% de acuerdo y 32% totalmente de acuerdo) señala que el stock disponible permite cubrir la demanda del cliente de forma continua, mientras que solo un 20% expresó alguna neutralidad o desacuerdo. Esto evidencia un manejo eficiente del inventario y un buen sistema de reposición de productos. La continuidad en el abastecimiento es fundamental para evitar pérdidas de ventas y mantener la fidelización del cliente, lo cual parece estar siendo bien manejado por la empresa.

Los recursos (materiales, humanos, tecnológicos) son utilizados de forma eficiente

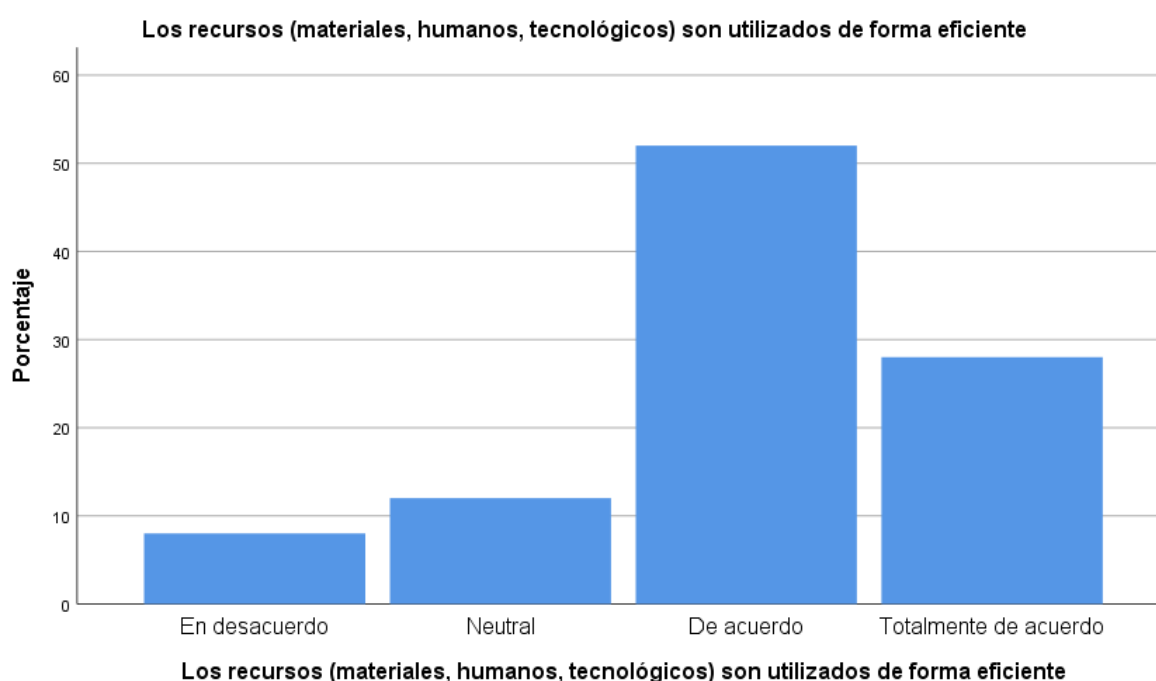
Tabla 19.

Recursos utilizados

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	8,00%
Neutral	3	12,00%
De acuerdo	13	52,00%
Totalmente de acuerdo	7	28,00%
Total	25	100,00%

Figura 17.

Recursos utilizados



Un 80% de los encuestados (52% de acuerdo y 28% totalmente de acuerdo) opina que los recursos materiales, humanos y tecnológicos son utilizados de manera eficiente. El 12% tiene una visión neutral y un 8% expresó desacuerdo. Esta percepción positiva refleja que la empresa aprovecha adecuadamente sus capacidades disponibles, aunque siempre es posible seguir mejorando a través de innovaciones tecnológicas, automatización y capacitación continua del personal.

El control de inventarios es riguroso y permite conocer el stock en tiempo real

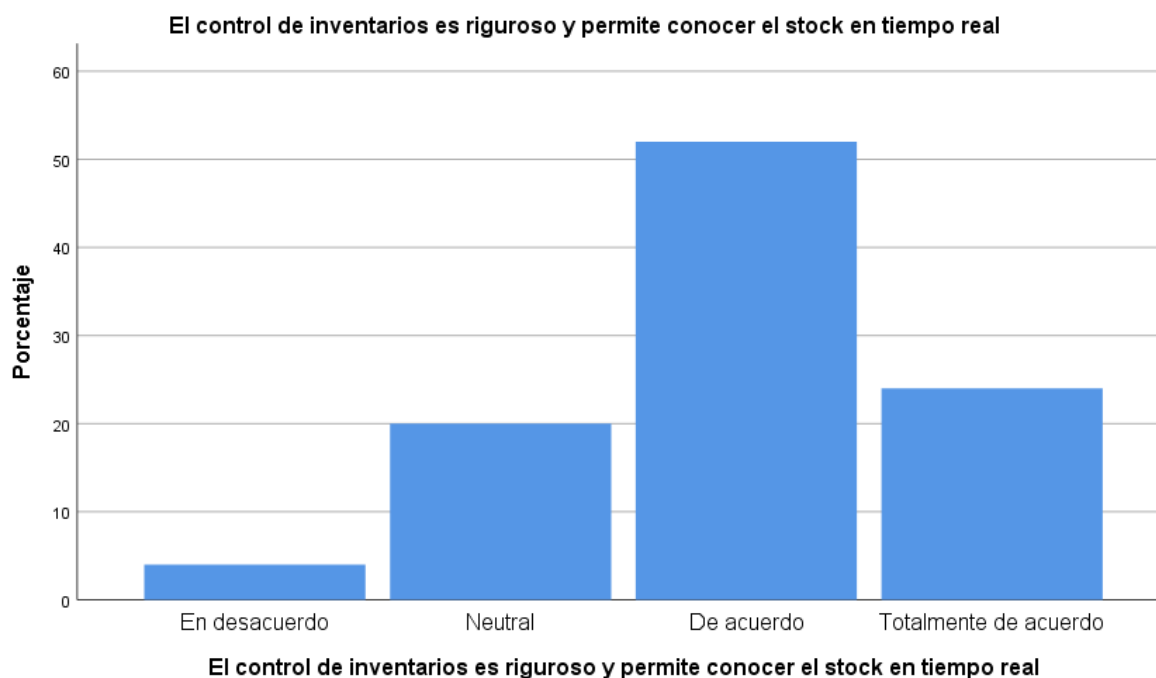
Tabla 20.

Control de inventarios

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	4,00%
Neutral	5	20,00%
De acuerdo	13	52,00%
Totalmente de acuerdo	6	24,00%
Total	25	100,00%

Figura 18.

Control de inventarios



El control de inventarios también es visto de manera favorable, con un 76% de respuestas positivas (52% de acuerdo y 24% totalmente de acuerdo). Un 20% se mantiene neutral, posiblemente por no estar directamente involucrado con el área, y solo un 4% está en desacuerdo. Esto sugiere que los sistemas implementados permiten conocer en tiempo real el stock disponible, facilitando la toma de decisiones y la reducción de errores o faltantes.

Análisis de encuesta a clientes

Edad

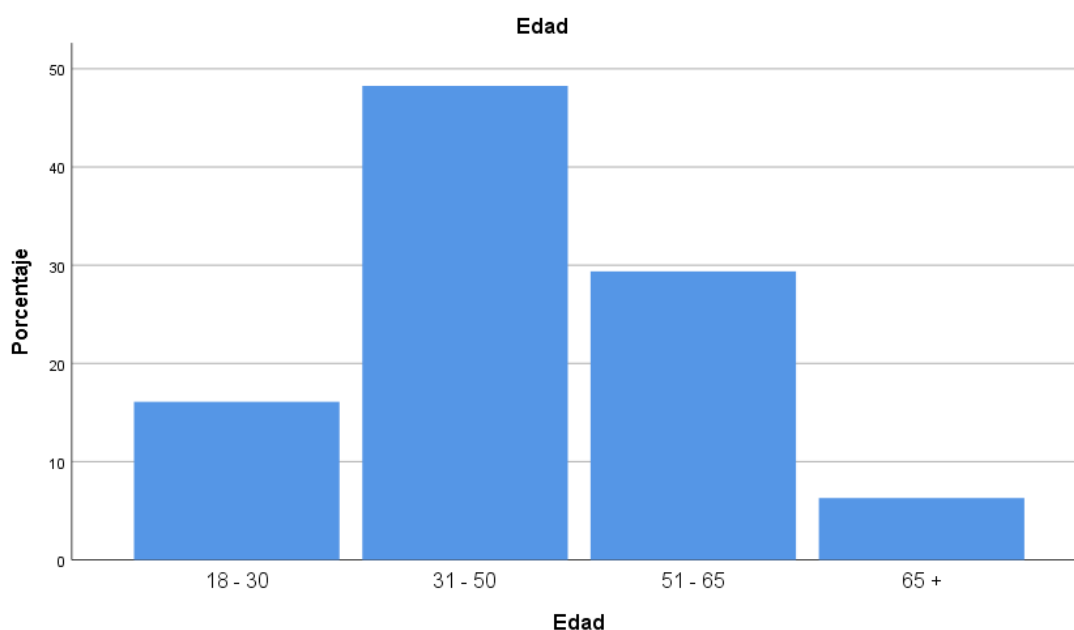
Tabla 21.

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-30	23	16,1%
31-50	69	48,3%
51-65	42	29,4%
65+	9	6,3%
Total	143	100,00%

Figura 19.

Edad



La mayor parte de los clientes encuestados se encuentra en el rango de 31 a 50 años, con un 48,3%, seguido por el grupo de 51 a 65 años con un 29,4%. El grupo de 18 a 30 años representa el 16,1%, mientras que los mayores de 65 años constituyen el 6,3%. Esta distribución sugiere que la empresa tiene una base de clientes diversa, pero con un enfoque mayor hacia adultos jóvenes y de mediana edad. Es importante considerar estrategias diferenciadas según las edades predominantes. El grupo de adultos mayores también representa una porción significativa que no debe ser descuidada. Esto puede influir en decisiones sobre canales de comunicación, packaging y atención al cliente.

Género

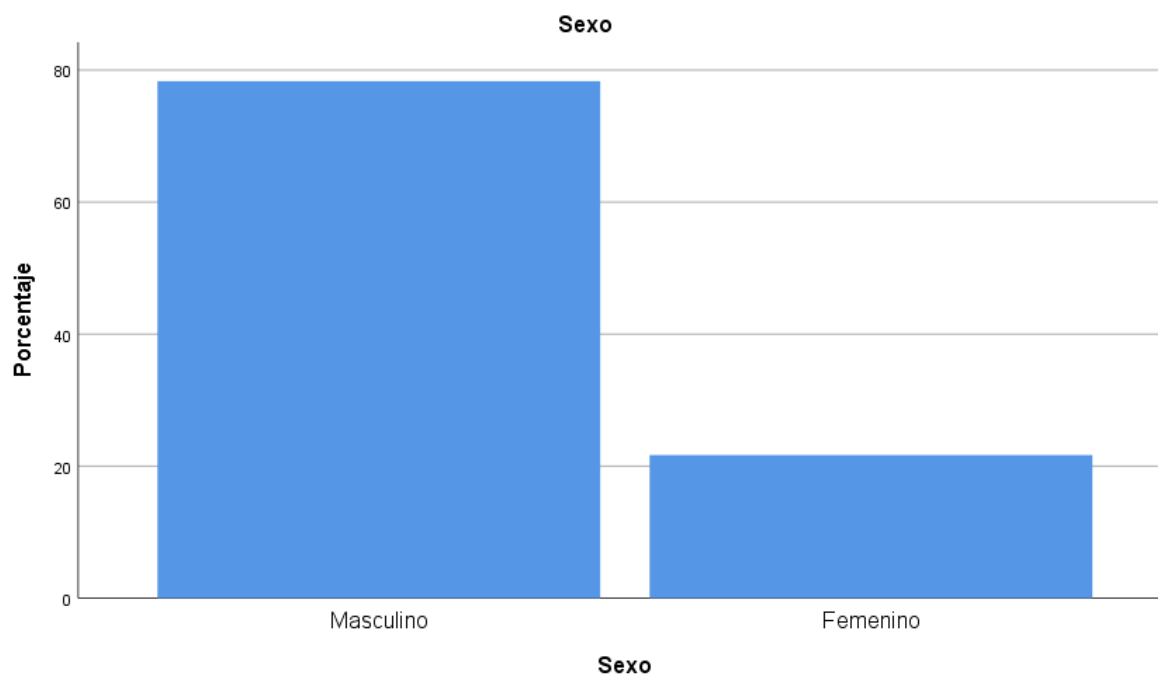
Tabla 22.

Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	112	78,3%
Femenino	31	21,7%
Total	143	100,00%

Figura 20.

Género



La encuesta muestra que el 78,3% de los clientes son hombres y el 21,7% son mujeres. Esta diferencia, aunque no drástica indica una mayor predominancia masculina en la clientela, estos datos pueden estar relacionados con la naturaleza del producto proporcionado por la empresa. Se considera esta proporción al diseñar las campañas publicitarias o a seleccionar productos que puedan atraer a cada género es relevante analizar si existen diferencias de satisfacción entre ambos grupos lo que permite ajustar el enfoque del servicio y mejorar la personalización.

Nivel de educación

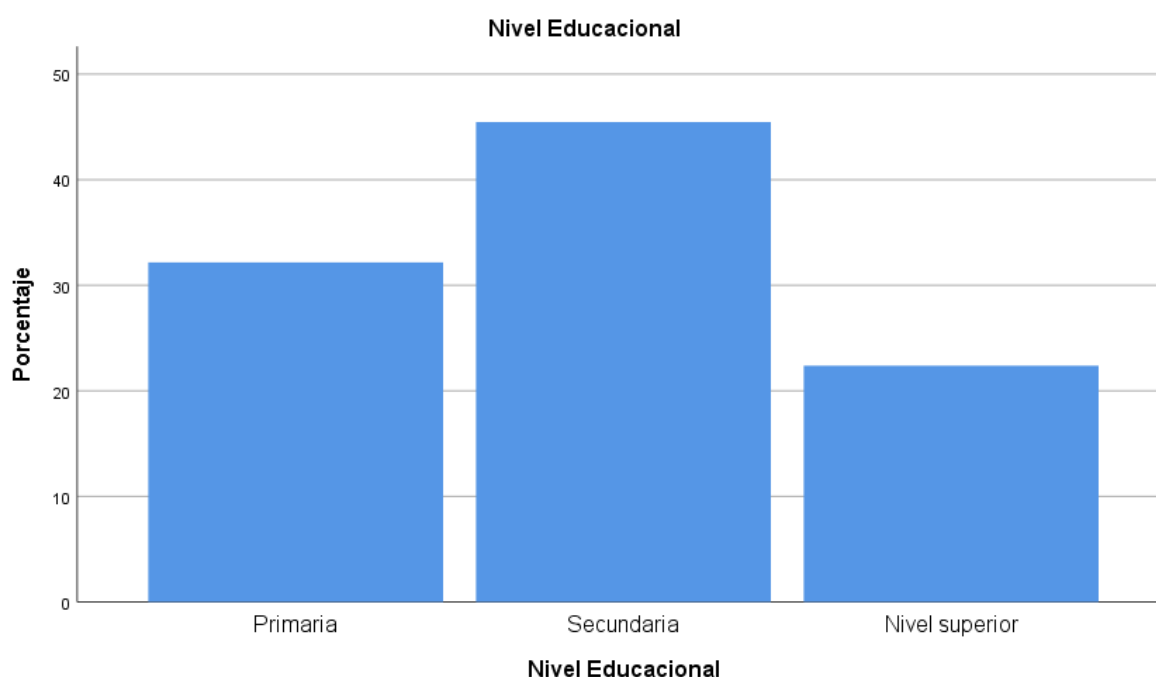
Tabla 23.

Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	46	32,2%
Secundaria	65	45,5%
Nivel superior	32	22,4%
Total	143	100,00%

Figura 21.

Nivel de educación



El mayor porcentaje de los encuestados tiene educación secundaria (45,5%), seguido de la primaria (32,2%) y nivel superior (22,4%). Esto implica que más de la mitad de los clientes tienen formación básica o media, lo que puede influir en la forma en que se deben comunicar los mensajes comerciales o instrucciones de uso de productos. La empresa podría beneficiarse de una comunicación clara y accesible. Sin embargo, no se debe subestimar al grupo con nivel superior, ya que puede tener mayores expectativas de calidad y servicio. Una atención adecuada a todos los niveles educativos permite una mejor experiencia del cliente. Además, estas diferencias pueden ser útiles al diseñar plataformas digitales o servicios en línea.

El tiempo de entrega del producto fue el adecuado

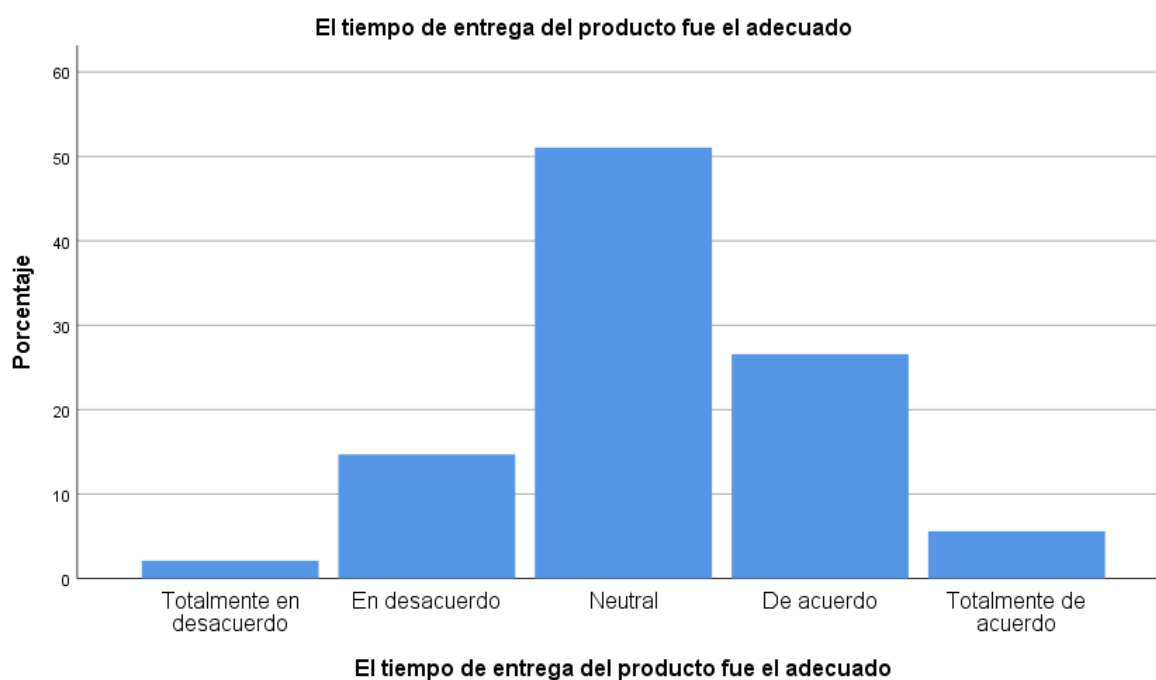
Tabla 24.

Tiempo de entrega

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
En desacuerdo	21	14,7%
Neutral	73	51,0%
De acuerdo	38	26,6%
Totalmente de acuerdo	8	5,6%
Total	143	100,00%

Figura 22.

Tiempo de entrega



Solo el 32.2% de los clientes están satisfechos con el tiempo de entrega, mientras que el 51% respondió neutral y el 16.8% expresó desacuerdo. Esto reveló que, aunque no hubo un rechazo significativo, no se creó una percepción positiva. La alta neutralidad puede reflejar las expectativas o la falta de información a la que no se puede acceder en el momento de la entrega. Es necesario mejorar la adherencia a las fechas y más efectivamente que el tiempo estimado para mejorar la experiencia del cliente.

Recibí el producto solicitado sin ningún tipo de error

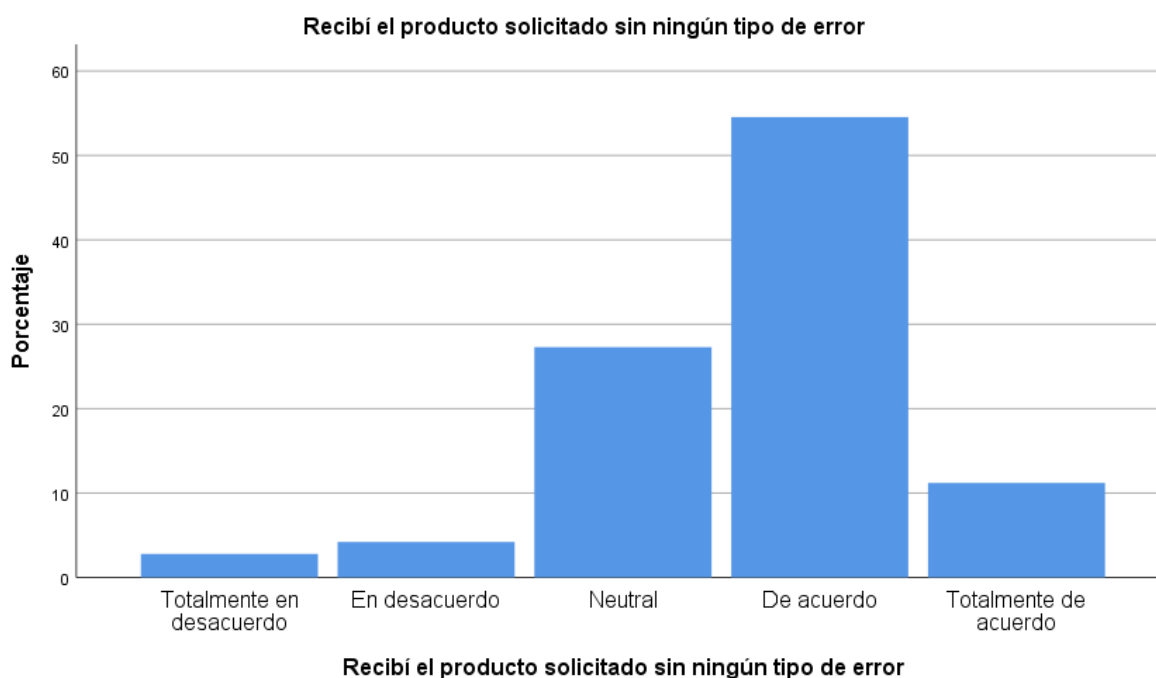
Tabla 25.

Recibí el producto solicitado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,8%
En desacuerdo	6	4,2%
Neutral	39	27,3%
De acuerdo	78	54,5%
Totalmente de acuerdo	16	11,2%
Total	143	100,00%

Figura 23.

Recibí el producto solicitado



El 65.7 % de los encuestados dijeron que recibieron el producto correcto, lo cual fue una señal positiva. Sin embargo, el 27.3 % neutral, puede entenderse como experimentos regulares o inolvidables. Solo el 7 % de los cruces de desacuerdo, esto indica que los errores en la oficina son bajos, pero no presentes. Mejorar el control de la calidad del control y el control antes de la oficina mejora este índice. La precisión de la entrega es necesaria para crear confianza y lealtad.

Las entregas se realizan de forma ordenada y sin interrupciones

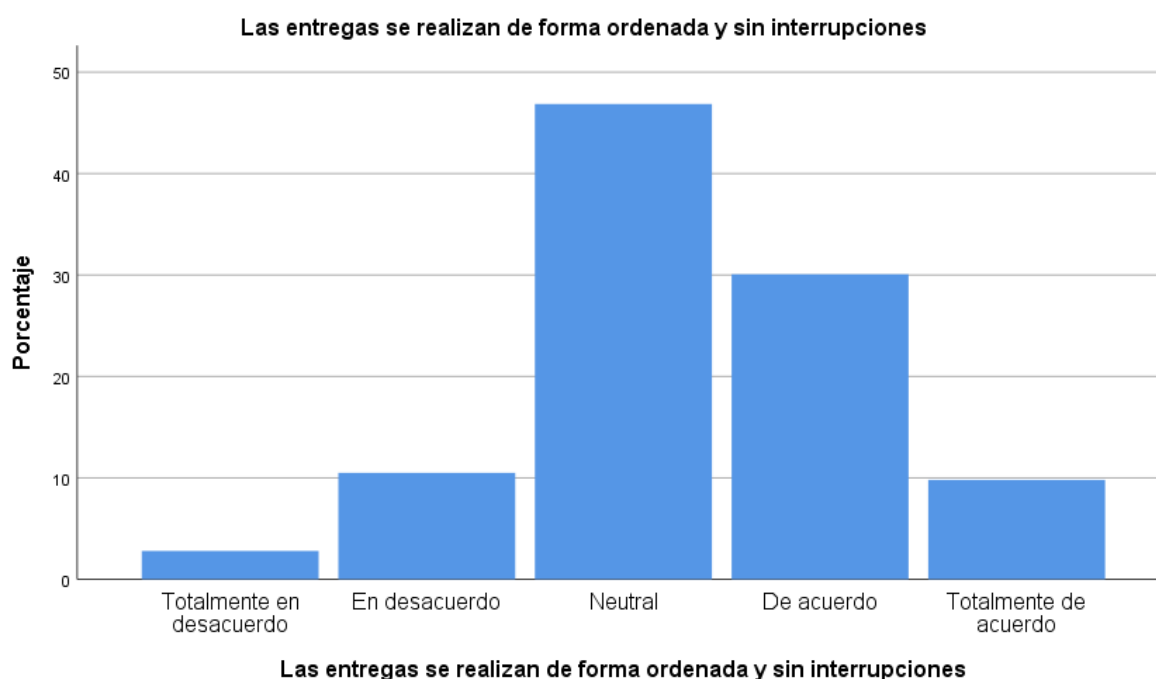
Tabla 26.

Entregas de forma ordenada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,8%
En desacuerdo	15	10,5%
Neutral	67	46,9%
De acuerdo	43	30,1%
Totalmente de acuerdo	14	9,8%
Total	143	100,00%

Figura 24.

Entregas de forma ordenada



Un 39,9% de los encuestados percibe que las entregas se realizan de forma ordenada. El 13,3% muestra desacuerdos y evidencia el buen nivel de planificación y organización dentro del proceso de distribución, el 46,9% se mantuvo neutral indicando las áreas de mejora y la consistencia del servicio la logística no solo debe ser rápida sino muy influida y sin contratiempo debido a que la percepción de ordenes fortalece la imagen y profesionalismo de dicha empresa. Mantener la regularidad en el servicio será clave para la fidelización.

El personal de entrega fue amable y profesional.

Tabla 27.

Personal de entrega

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
En desacuerdo	6	4,2%
Neutral	14	9,8%
De acuerdo	71	49,7%
Totalmente de acuerdo	51	35,7%
Total	143	100,00%

Figura 25.

Personal de entrega



El 85,4% de los encuestados percibe que el personal de entrega es amable y profesional sin embargo el 4,9% está en desacuerdo al igual que el 9,8% que se mantiene neutral. La experiencia directa con el repartidor influye significativamente en la imagen, por ende, es fundamental capacitar continuamente al personal de Atención al Cliente en habilidades interpersonales. Un servicio cordial puede marcar la diferencia en la decisión de recompra. La amabilidad y profesionalismo son valores que deben sostenerse como parte de la cultura organizacional. Asegurar una buena interacción mejora la percepción general del servicio.

Me informaron oportunamente sobre el estado de mi pedido

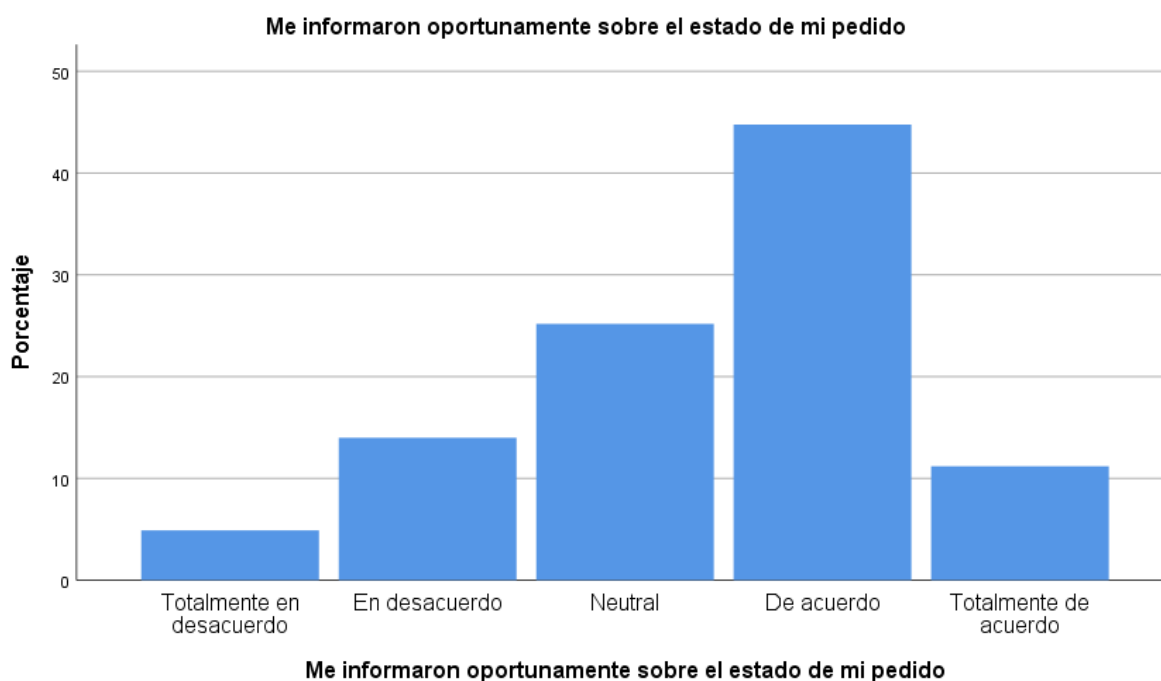
Tabla 28.

Información oportuna

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4,9%
En desacuerdo	20	14,0%
Neutral	36	25,2%
De acuerdo	64	44,8%
Totalmente de acuerdo	16	11,2%
Total	143	100,00%

Figura 26.

Información oportuna



El 56% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que fue informado a tiempo sobre su pedido. Esta cifra demuestra una gestión adecuada en el seguimiento y comunicación de pedidos. A pesar de esto, un 18,9% expresó algún nivel de desacuerdo y un 25,2% se mantuvo neutral, lo que indica que aún existe margen de mejora. La información actual es necesaria para reducir la intranquilidad del cliente y mejorar la confianza en la empresa. Debe considerar la efectividad de los canales de comunicación y la automatización de la notificación cuando es posible.

Los productos llegaron en buen estado y correctamente embalados

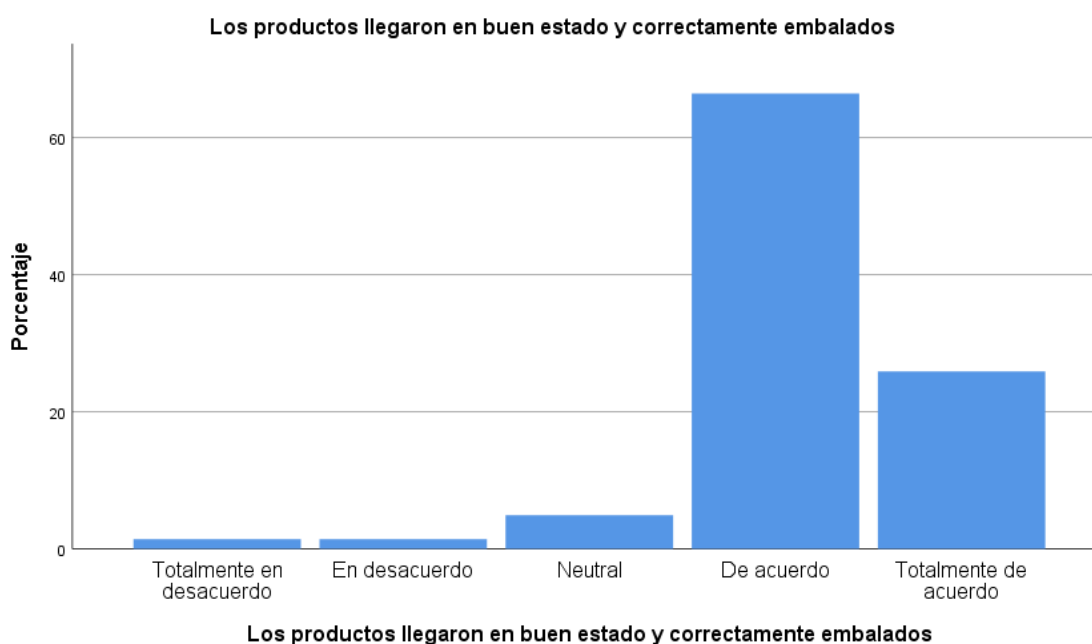
Tabla 29.

Productos en buen estado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
En desacuerdo	2	1,4%
Neutral	7	4,9%
De acuerdo	95	66,4%
Totalmente de acuerdo	37	25,9%
Total	143	100,00%

Figura 27.

Productos en buen estado



El 92,3% de los clientes considera que los productos llegaron en buen estado, lo cual indica un embalaje y manipulación adecuados en la mayoría de los casos. Sin embargo, el 2,8% expresó desacuerdo, y un 4,9% fue neutral, lo que revela oportunidades para reforzar el control en el proceso de embalaje. La integridad del producto al momento de la entrega influye directamente en la percepción de calidad del servicio. Mejorar materiales de protección o revisar procesos de carga y descarga podría reducir daños. Garantizar que el producto llegue sin defectos es vital para la confianza del cliente. El cuidado en la presentación también impacta en la imagen de marca.

Pude realizar cambios o devoluciones sin inconvenientes

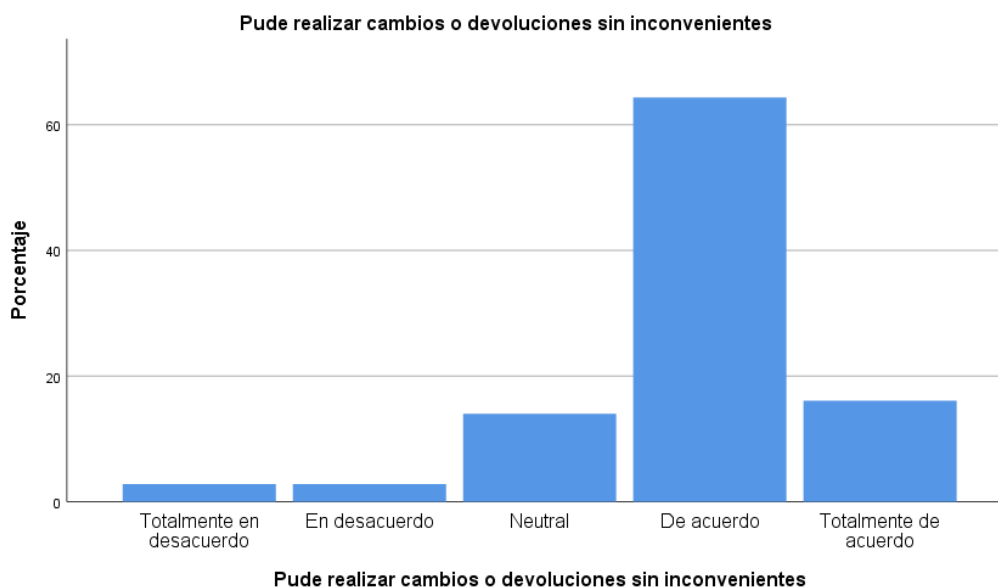
Tabla 30.

Realización de cambios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,8%
En desacuerdo	4	2,8%
Neutral	20	14,0%
De acuerdo	92	64,3%
Totalmente de acuerdo	23	16,1%
Total	143	100,00%

Figura 28.

Realización de cambios



El 72,92% de los encuestados se muestran satisfechos con la facilidad para realizar cambios o devoluciones. No obstante, el 14% mantuvo una posición neutral y apenas un 5,6% mostró desacuerdo, lo que sugiere que el proceso se mantenga completamente claro y eficiente para todos, la devolución sin obstáculos es un elemento en la experiencia de compra, especialmente en el comercio electrónico. Es recomendable reforzar la política de devoluciones, facilitar instrucciones y reducir trámites innecesarios. Un proceso amigable puede aumentar la confianza y la tasa de recompra. El objetivo debe ser convertir posibles devoluciones en experiencias positivas.

La empresa cumplió con los tiempos acordados de entrega

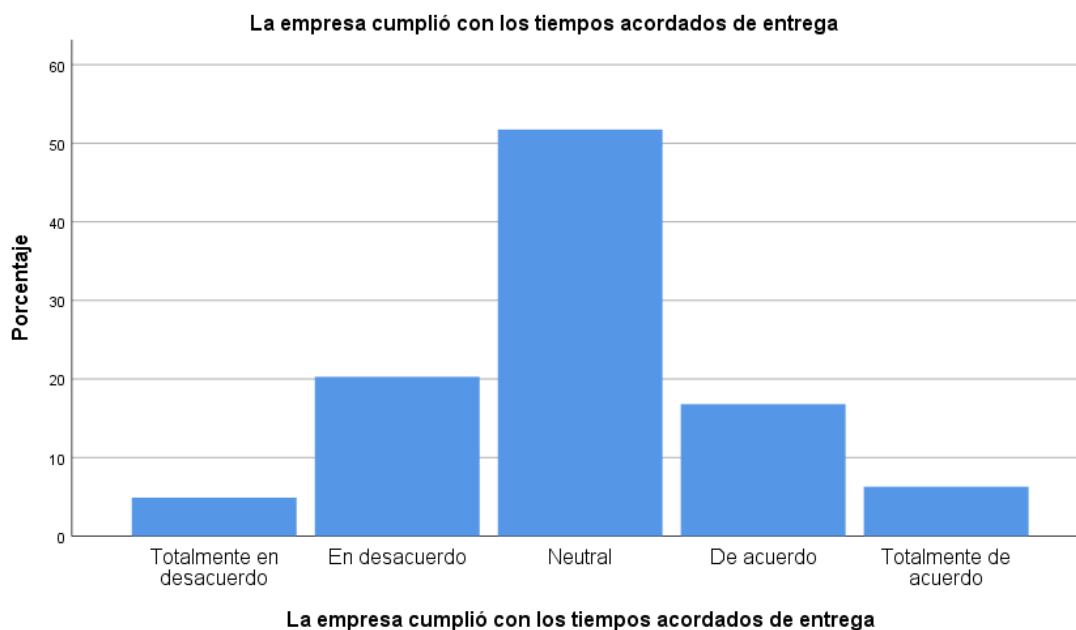
Tabla 31.

Cumplimiento de tiempos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4,9%
En desacuerdo	29	20,3%
Neutral	74	51,7%
De acuerdo	24	16,8%
Totalmente de acuerdo	9	6,3%
Total	143	100,00%

Figura 29.

Cumplimiento de tiempos



Solo el 21,1% de los clientes considera estar satisfecho con el cumplimiento de los tiempos de entrega. Mientras que un 25,02% expresó desacuerdo y un 51,7% fue neutral, lo que revela cierto grado de incumplimientos o falta de claridad en los plazos. Cumplir con los tiempos prometidos es esencial para mantener la credibilidad. Es necesario considerar los procesos logísticos, especialmente con respecto a la planificación de rutas y obligaciones por día. Mejorar la precisión de la promesa de entrega es muy importante para aumentar la satisfacción general.

Me ofrecieron alternativas cuando un producto no estaba disponible

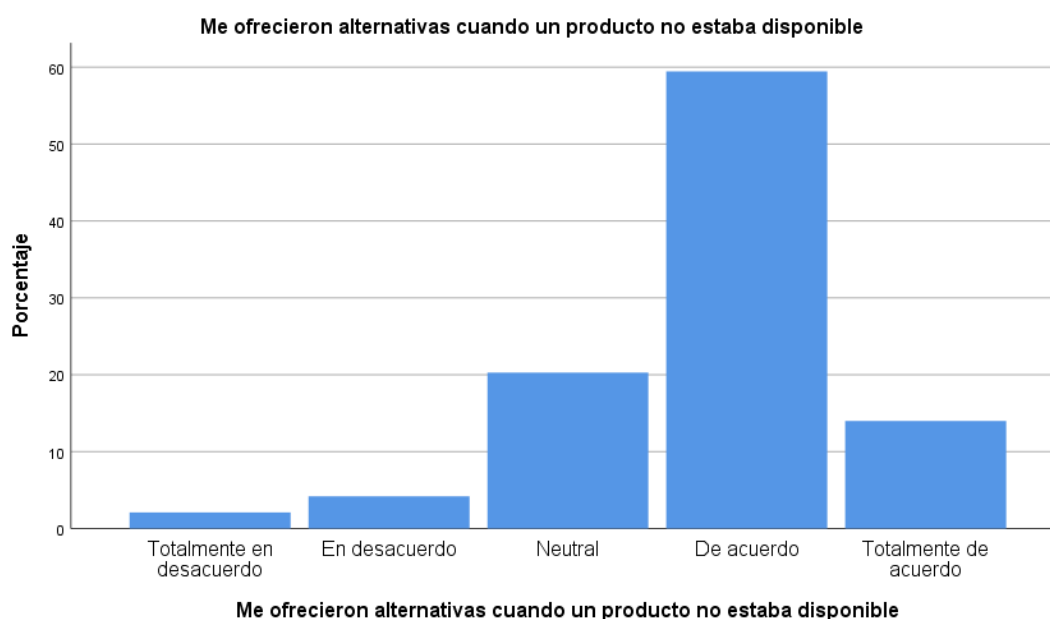
Tabla 32.

Oferta de alternativas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,1%
En desacuerdo	6	4,2%
Neutral	29	20,3%
De acuerdo	85	59,4%
Totalmente de acuerdo	20	14,0%
Total	143	100,00%

Figura 30.

Oferta de alternativas



El 73,4% de los encuestados valora positivamente la existencia de alternativas ante productos no disponibles. Aun así, el 20,3% se muestra neutral y solo un 6,3% mostraron desacuerdo que indican que el proceso de sustitución no se sistematiza adecuadamente, por ello se ofrecen alternativas mediante una estructura útil para no perder ventas y demoraré en la atención al cliente, es importante capacitar al personal para que proponga reemplazos convenientes y notifique al cliente con prontitud, una buena gestión de inventario acompañada de alternativas oportunas mejora la experiencia de compra.

Estoy satisfecho con el servicio logístico brindado por la empresa

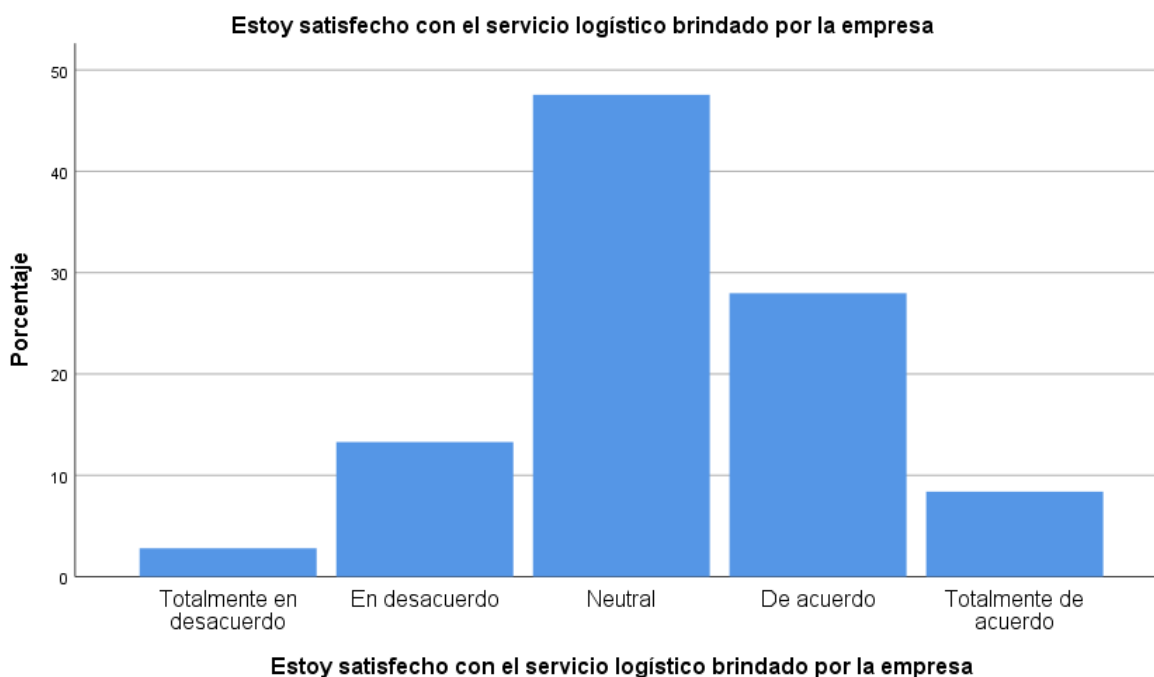
Tabla 33.

Estoy satisfecho con el servicio logístico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,8%
En desacuerdo	19	13,3%
Neutral	68	47,6%
De acuerdo	40	28,0%
Totalmente de acuerdo	12	8,4%
Total	143	100,00%

Figura 31.

Estoy satisfecho con el servicio logístico



Solo el 36,4% de los clientes se muestra satisfecho con el servicio logístico, mientras que un 16,1% expresó desacuerdo y el 47,6% fue neutral. Aunque no hay un alto nivel de rechazo, la neutralidad indica que la experiencia es a menudo diferente. La eficiencia en todas las etapas del proceso logístico debe mejorarse, desde las solicitudes hasta la entrega final. La mejora continua en el tiempo, la comunicación y la precisión pueden convertir un servicio aceptable en un excelente servicio.

El servicio superó mis expectativas

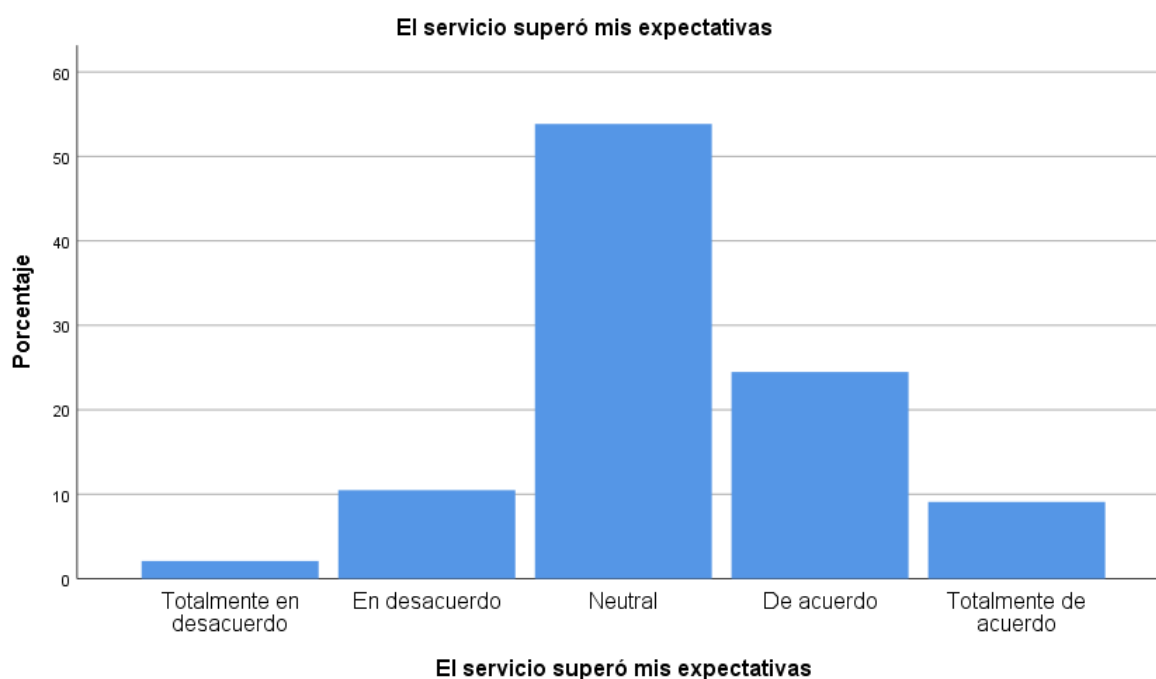
Tabla 34.

El servicio superó mis expectativas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,1%
En desacuerdo	15	10,5%
Neutral	77	53,8%
De acuerdo	35	24,5%
Totalmente de acuerdo	13	9,1%
Total	143	100,00%

Figura 32.

El servicio superó mis expectativas



El 33.6 % de los clientes considera que el servicio excedió sus expectativas, pero la mayoría de ellos (53.8 %) se han mostrado neutral, junto con el 12.6% que expresó desacuerdo. Este resultado muestra que, aunque hay clientes satisfechos, la mayoría de ellos no pueden encontrar experiencias especiales. Es necesario analizar los puntos de comunicación del cliente para determinar grandes oportunidades de mejora en con eficiencia, velocidad, amabilidad y valor agregado.

Considero que la empresa tiene una buena organización logística

Tabla 35.

Buena organización logística

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4,9%
En desacuerdo	21	14,7%
Neutral	80	55,9%
De acuerdo	26	18,2%
Totalmente de acuerdo	9	8,3%
Total	143	100,00%

Figura 33.

Buena organización logística



Solo el 26,5% de los encuestados considera que la empresa tiene buena organización logística, frente a un 55,9% que se mostró neutral y un 19,6% expresó desacuerdo, lo que indica que un segmento significativo de clientes aún no considera la logística como una fortaleza destacable. Una recomendación positiva no solo depende de cumplir, sino de superar expectativas. Se recomienda analizar casos de entrega exitosa para replicar buenas prácticas, y estudiar las causas de percepción negativa para corregirlas. Convertir cada entrega en una experiencia satisfactoria es clave para el marketing boca a boca.

Volvería a comprar en esta empresa por la calidad del servicio logístico

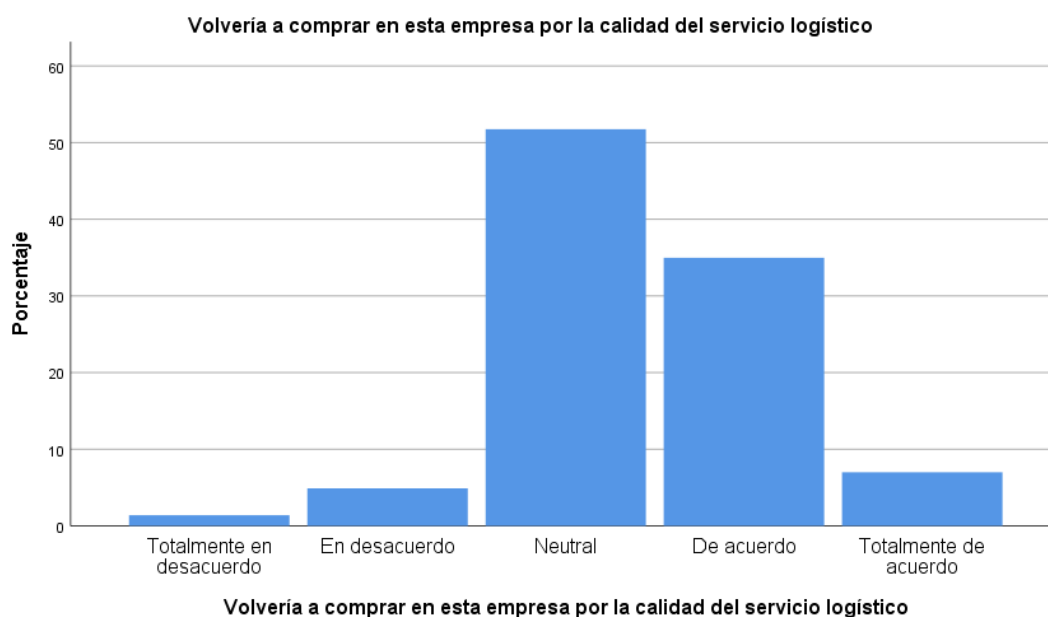
Tabla 36.

Volvería a comprar en esta empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
En desacuerdo	7	4,9%
Neutral	74	51,7%
De acuerdo	50	35,0%
Totalmente de acuerdo	10	7,0%
Total	143	100,00%

Figura 34.

Volvería a comprar en esta empresa



El 42% de los encuestados valora positivamente los canales de comunicación sobre entregas. Esto refleja una buena estructura de atención al cliente, pero también se observa que un 51,7% se mantuvo neutral y un 6,3% estuvo en desacuerdo. Esto sugiere que no todos los canales son igualmente eficaces o accesibles por ello es importante revisar la disponibilidad los tiempos de respuesta y la claridad la información proporcionada usando canales como WhatsApp, Chatbot o actualizaciones por correo optimizando la experiencia y estableciendo una comunicación eficaz reduciendo incertidumbre y mejorando la percepción del servicio. La comunicación eficaz reduce incertidumbre y mejora la percepción general del servicio.

Recomendaría esta empresa a otros por su cumplimiento en la entrega

Tabla 37.

Recomendaría esta empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,4%
En desacuerdo	7	4,9%
Neutral	61	42,7%
De acuerdo	54	37,8%
Totalmente de acuerdo	19	13,3%
Total	143	100,00%

Figura 35.

Recomendaría esta empresa



El 51,1% de los encuestados menciona estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en recomendar la empresa por su cumplimiento de las entregas. Sin embargo, un 42,7% se muestra neutral y un 6,3% expreso desacuerdo. Estos resultados muestran que, aunque existe una mayor conciencia positiva, siempre hay un gran porcentaje de clientes que no tienen una experiencia sólida para sugerir servicios. Las empresas confiables generan tranquilidad y fidelidad en sus consumidores, al igual que la transparencia, cumplimiento y atención oportuna son pilares para construir esta confianza.

El proceso de compra y entrega fue ágil y eficiente

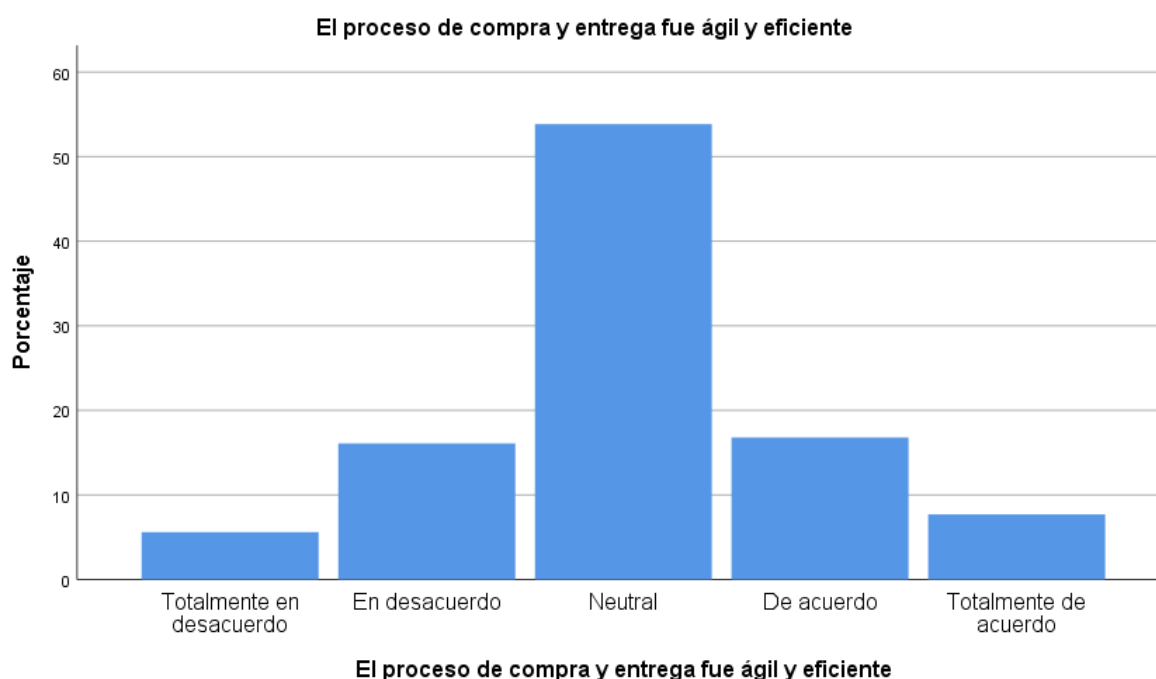
Tabla 38.

Proceso de compra eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	5,6%
En desacuerdo	23	16,1%
Neutral	77	53,8%
De acuerdo	24	16,8%
Totalmente de acuerdo	11	7,7%
Total	143	100,00%

Figura 36.

Proceso de compra eficiente



Solo el 24,5% de los encuestados consideró ágil y eficiente el proceso de compra y entrega, mientras que un 53,8% se mantuvo neutral y un 21,7% estuvo en desacuerdo. Esto revela que, aunque hay una percepción mayoritaria positiva, existe un porcentaje importante que ha tenido dificultades o demoras. Un proceso ágil reduce la fricción del cliente y mejora su experiencia global. Es recomendable revisar la usabilidad de la plataforma de compras, la claridad en los pasos a seguir y la rapidez de procesamiento. Una experiencia de compra fluida puede influir incluso más que el precio. La sencillez es una ventaja competitiva en entornos digitales.

Discusión

La investigación revela que la empresa logra avances significativos en estructura de la cadena de suministro mediante sistemas informales y más controlado, los roles están definidos y divisados por existiendo en las limitaciones de la infraestructura y afectando la eficiencia operativa, las entrevistas con el gerente y el administrador conjunta con la encuesta los trabajadores y clientes muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la eficiencia y la distribución del abastecimiento el 68% de los trabajadores considera que la cadena de suministro está estructurada y un 79 como 17% de los clientes se mantiene satisfecho con los tiempos de entrega sin embargo se identifican debilidades como el retraso la alta demanda y las restricciones físicas dentro del local lo que contrasta los estudios recientes destacando la importancia en infraestructura y manteniendo la competitividad en entornos dinámico y logística.

Este análisis indica que la logística de distribución evoluciona hacia sistemas controlados con ubicaciones precisas y personales asignados que permiten mitigar los retrasos mediante la incorporación de más vehículos y personal, el gerente señala que el tamaño limitado del local y el acceso restringido generan cuellos de botella especialmente en momentos de alta demanda lo que coincide con investigaciones que subrayan las limitaciones físicas en instalaciones logísticas que pueden impactar negativamente en la capacidad de respuesta a diferencia de empleados con almacenes automatizados la organización depende en gran medida del compromiso del personal para optimizar recursos lo que refleja una fortaleza en la cultura organizacional pero también una dependencia de soluciones manuales que pueden mejorar con la tecnología.

En cuanto al abastecimiento se encontró que la eficiencia está condicionada por la relación con proveedores y limitaciones internas de infraestructura las entrevistas destacan que las fallas en la programación de compras y la incapacidad para realizar recepciones y despacho afectan el flujo de productos, el 76% de los trabajadores afirma que el abastecimiento responde adecuadamente a la demanda del mercado lo que sugiere una coordinación efectiva en la gestión de inventarios comparado con estudios que enfatizan la importancia de sistemas ERP para optimizar la planificación la empresa puede beneficiarse de herramientas más robustas para reducir la dependencia de los procesos y mejorar la sincronización con los proveedores.

La gestión de la cadena de suministro muestra un sistema saludable con roles definidos y un flujo de información que garantiza a los departamentos lo reportado por el gerente este

aspecto es crucial ya que el 68% de los trabajadores percibió la cadena de suministros como bien estructurado y el 80% considera que el stop cubre la demanda de forma continua. Debido a esto la rotación de inventarios y la detección de faltantes dependen de la comunicación activa entre ventas, bodegas y compras, lo que puede verse vulnerable a errores humanos. Estudios actuales destacan que la integración digital de la cadena de suministro mejora la visibilidad y reducen los riesgos sugiriendo que la empresa fortalezca su sistema con soluciones automatizadas que garanticen mayor precisión.

Un aspecto destacado es la flexibilidad de la empresa para adaptarse a cambios en los pedidos. El 84% de los trabajadores ha considerado que la organización responde efectivamente a solicitudes de proveedores y clientes y las entrevistas resaltan las estrategias como el sobreabastecimiento ante notificaciones de proveedores y entregas directas a obras, lo que refuerza la competitividad. Esta capacidad de adaptación es consciente con investigaciones que identifican la flexibilidad como un factor clave de mercados volátiles. La dependencia de terceros para planes de contingencia son un riesgo y la empresa debe explorar alianzas estratégicas sólidas que sugieran modelos de gestión colaborativa en la literatura logística.

La comunicación con los proveedores se describe como fluida y la mayoría de forma digital. El 68% de los trabajadores afirma que es constante y efectivo y la necesidad del seguimiento constante indica una falta de automatización en los procesos de coordinación, lo que se compara con empresas que utilizan plataformas integradas para la gestión de proveedores. La empresa puede mejorar la eficiencia implementando sistemas de notificación automatizada y seguimiento en tiempo real, lo que reducirá la carga operativa del área de compras y garantizará estrategias más puntuales.

En términos de satisfacción del cliente, el estudio mostró que el 64,58% de los clientes está satisfecho con los servicios logísticos y el 79,17% valora positivamente los tiempos de entrega, pero la falta de mecanismos formales para medir la satisfacción, como lo señaló la administradora de la empresa, ha limitado la capacidad de la empresa para tomar decisiones que se basan en datos. Esto contrasta con las tendencias actuales que promueven el uso de encuestas digitales y análisis de datos que monitorean la experiencia del cliente. La implementación del sistema estructurado, como en cuentas automatizadas o indicadores clave de desempeño, pueden alinear los procesos logísticos con las expectativas del cliente y la mejora en la percepción del servicio.

Propuesta

Propuesta de mejora para la optimización de la cadena de suministro y logística del Franquiciado Disensa TyR

Prólogo

La presente propuesta surge del análisis detallado de los procesos estadísticos y de la cadena de suministros de la empresa basándose en entrevistas a directivos expuestas a trabajadores y clientes y un diagnóstico integral de las operaciones actuales se identificaron fortalezas como la flexibilidad en la respuesta de cambios con una comunicación efectiva con proveedores y un alto nivel de cumplimiento en entregas al igual que debilidades críticas como las limitaciones de infraestructura falta de herramientas técnicas avanzadas y ausencia de mecanismos formales para medir la satisfacción del cliente, mediante esta propuesta buscamos optimizar la eficiencia operativa mejorando la experiencia del cliente y fortaleciendo la competitividad de la empresa mediante la implementación de estrategias y acciones correctas que se alineen con las tendencias hoy actuales en la logística y la gestión de la cadena de suministro.

Diagnóstico

El análisis cualitativo y cuantitativo reveló que la empresa ha revolucionado el sistema logístico informal a uno más estructurado con roles definidos y flujos de información que garantizan que las limitaciones físicas del local como el tamaño reducido y el acceso restringido generan cuellos de botella en la recepción y despacho de los productos que afectan la eficiencia durante los picos de demanda, hoy el 76% de los trabajadores ha considerado que el abastecimiento responde adecuadamente la demanda pero las fallas en el programa de compras y la dependencia de proveedores externos limitan el flujo continuo la comunicación con proveedores es fluida pero requiere un seguimiento constante debido a la falta de automatización. Además, la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio logístico, aunque el 47,06% expresó desacuerdo destacando áreas como el embalaje y la comunicación sobre los estados de los pedidos, la ausencia de un sistema formal para medir la satisfacción del cliente y la limitada adopción de tecnologías avanzadas son barreras para una mejora continua, aunque el personal es competente la capacitación tecnológica es insuficiente lo que restringe la optimización de recursos.

Objetivo General

Proponer estrategias logísticas que mejoren el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024

Matriz FODA

Tabla 39.

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Flexibilidad en la respuesta a cambios	Limitaciones de infraestructura física
Comunicación efectiva con proveedores	Escasez de herramientas tecnológicas
Altos niveles de cumplimiento en entregas.	Ausencia de mecanismos para medir la satisfacción del cliente
	Alta dependencia de proveedores externos
	Dificultad para enfrentar la competencia en el sector
	Costos asociados a la modernización tecnológica
Oportunidades	Amenazas
Adopción de tecnologías digitales	Competencia en el sector logístico
Tendencias en logística moderna.	Interrupciones en la cadena de suministro global
Acuerdos formales y planes de contingencia	Incremento en expectativas del cliente final
Fortalecimiento de relaciones con proveedores	Costos asociados a la modernización

Matriz CAME

Tabla 40.

Matriz CAME

ANÁLISIS ESTRATÉGICO		
ANÁLISIS INTERNO	OPORTUNIDADES	ANÁLISIS EXTERNO AMENAZAS
	<p>O1. Adopción de tecnologías digitales</p> <p>O2. Tendencias en logística moderna</p> <p>O3. Fortalecimiento de relaciones con proveedores</p>	<p>A1. Costos asociados a la modernización</p> <p>A2. Competencia en el sector logístico</p> <p>A3. Interrupciones en la cadena de suministro global</p> <p>A4. Incremento en expectativas de los clientes</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Flexibilidad en la respuesta a cambios</p> <p>F2. Comunicación efectiva con proveedores</p> <p>F3. Alto nivel de cumplimiento en entregas</p>	<p>ESTRATEGIA OFENSIVA (EXPLOTAR)</p> <p>F1. F2. Adopción de tecnologías digitales; Tendencias en logística moderna.</p> <p>Estrategia: Implementar ERP y software de rutas para mejorar eficiencia en 20% y reducir procesos manuales; usar encuestas digitales y notificaciones automáticas para aumentar satisfacción al 80% en 6 meses.</p>	<p>ESTRATEGIA DEFENSIVA (MANTENER)</p> <p>F2. F3. Comunicación efectiva con proveedores; Alto cumplimiento en entregas.</p> <p>Estrategia: Reforzar protocolos formales e integración con ERP; mantener el 76% de cumplimiento y reducir errores en un 50% en 9 meses.</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Limitaciones de infraestructura</p> <p>D2. Escasez de herramientas tecnológicas</p> <p>D3. Ausencia de mecanismos para medir satisfacción</p> <p>D4. Dependencia de proveedores externos</p> <p>D5. Competencia en el sector logístico</p> <p>D6. Costos asociados a la modernización</p>	<p>ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN (CORREGIR)</p> <p>D1. D2. D3. D4. Limitaciones de infraestructura; Escasez de herramientas tecnológicas; Ausencia de mecanismos para medir satisfacción; Dependencia de proveedores.</p> <p>Estrategia: Reubicar/ampliar local (jul-sept 2025); adoptar ERP (jul 2025-jul 2026) y software de rutas (sept 2025-feb 2026); encuestas digitales vía QR/correo (jun-jul 2025); negociar acuerdos formales con proveedores (jun-ago 2025).</p>	<p>ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (AFRONTAR)</p> <p>D1. D2. D5. D6. Competencia en el sector logístico; Interrupciones en la cadena de suministro; Incremento en expectativas del cliente; Costos de modernización.</p> <p>Estrategia: Implementar tecnologías (ERP, rutas) y encuestas para mejorar experiencia del cliente; fortalecer relaciones proveedoras con contratos y contingencia (jun-ago 2025); estudio de viabilidad para priorizar inversiones escalables.</p>

Resultados propuestos

- Reducción del 20% en los tiempos de recepción y despacho gracias a la modernización de la infraestructura permitiendo el manejo de los picos de demanda sin retrasos
- Incrementar la satisfacción del cliente al 80% mediante encuestas digitales con un aumento del 15% en las recomendaciones por cumplimiento de entrega
- Disminución del 50% de los errores de entrega mediante controles de calidad que refuercen y mejoren las prácticas de embalaje
- Mejora del 30% en las competencias tecnológicas del personal que se reflejan en la adopción eficiente del sistema ERPY el software de rutas reduciendo la dependencia de los procesos manuales
- Fortalecer la relación con los proveedores reduciendo la interred opciones en el abastecimiento de un 40% mediante los contratos formales y planes de contingencia
- Aumentar el 10% en la recompra de clientes gracias a una comunicación proactiva y la experiencia de compra ágil y transparente

Presupuesto:

Tabla 41.

Presupuesto

Categoría	Costo Total Estimado (USD)	
Reubicación / infraestructura básica	\$	2.700,00
ERP y tecnología	\$	1.950,00
Encuestas y comunicación	\$	250,00
Proveedores y contratos	\$	400,00
Capacitación	\$	300,00
Plan de contingencia	\$	100,00
Total general estimado	\$	5.700,00

Conclusiones

El diagnóstico realizado permitió conocer en profundidad la situación actual de la gestión logística del franquiciado Disensa TyR, revelando una evolución positiva en términos de organización interna y estructuración de funciones. Se evidenció que la empresa ha avanzado hacia un modelo más definido, con una mejor distribución de responsabilidades y un flujo de información más claro entre las áreas operativas. No obstante, se identificaron importantes limitaciones, como la ausencia de herramientas tecnológicas para el control logístico, la ejecución de procesos manuales, la escasa automatización y la falta de un sistema formal para el monitoreo del desempeño, lo que limita la capacidad de respuesta ante los cambios de la demanda. Estas condiciones indican que, si bien se han establecido bases para una gestión logística más sólida, aún es necesario continuar fortaleciendo los procesos internos para consolidar un sistema más eficiente, flexible y alineado con las exigencias del entorno competitivo actual.

La identificación de factores que afectan los procesos logísticos de abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR evidenció una serie de debilidades estructurales que afectan directamente su desempeño operativo. Entre los principales hallazgos se destacan una fuerte dependencia de los proveedores, lo que incrementa la vulnerabilidad ante interrupciones externas; fallas en la planificación de compras que ocasionan desajustes en el inventario; y una distribución limitada por el espacio físico del local, que genera cuellos de botella en momentos de alta demanda. Asimismo, la deficiencia de herramientas tecnológicas para el seguimiento de pedidos, el control de stock y la evaluación de la satisfacción del cliente limita la eficiencia del sistema logístico en su conjunto.

La propuesta presentada con estrategias como la modernización de la infraestructura, la implementación del sistema ERP, el fortalecimiento de relaciones con proveedores, un sistema de medición de satisfacción del cliente y la capacitación continua del personal buscan abordar las debilidades de manera integral, asegurando la implementación coordinada en un horizonte de 12 meses con acciones inmediatas como el control de la calidad en embalaje y encuestas digitales que impactan rápidamente la satisfacción del cliente. Los resultados esperados como una reducción del 20% en los tiempos de percepción y despachos se incrementan al 80% en la satisfacción del cliente, las cuales son alcanzables y se ejecutan las acciones con compromiso y seguimientos. La flexibilidad y el compromiso del personal destacan las entrevistas y serán claves para el éxito de estas iniciativas.

En conclusión la empresa tiene la oportunidad de consolidar su posición en el mercado mediante la optimización de procesos logísticos y la adopción de tecnologías modernas al igual que la combinación de una infraestructura mejorada y una gestión de inventarios eficiente sumándose una comunicación proactiva con clientes y proveedores lo que permite cumplir las expectativas actuales y superarlas fomentando la recompra y la recomendación y alineando las operaciones con las mejores prácticas del sector ya sea la automatización o la capacitación tecnológica la empresa puede transformarse mediante desafíos en sus ventajas competitivas garantizando un crecimiento sostenible y una experiencia del cliente de mayor calidad.

Recomendaciones

Para abordar las limitaciones de infraestructuras identificadas como el tamaño reducido del local y del acceso restringido que generan cuellos de botellas es fundamental priorizar la reubicación y ampliación del espacio físico dentro de un plazo de 6 meses esta mejora permitirá optimizar la recepción y despacho simultáneo reduciendo significativamente los retrasos durante los picos de demanda, la inversión en infraestructura no solo mejoran la eficiencia operativa sino que alinea a la empresa con las mejores prácticas logísticas quiere destacar la importancia de instalaciones adecuadas para mantener la competitividad. Para futuras investigaciones sería pertinente analizar el impacto de incorporar soluciones con estrategias inteligentes o sistemas de Picking automatizados que se comparan mediante el desempeño con empresas del sector que han modernizado sus almacenes lo que podría inspirar a estrategias escalables para optimizar los recursos disponibles.

La dependencia de procesos manuales y la falta de herramientas formales para medir la satisfacción del cliente está evidenciada por el 18,06% de satisfacción y el 17.36% de las respuestas neutrales en las encuesta lo que subraya la necesidad de implementar tecnologías avanzadas recomendadas mediante la adopción de un sistema ERP como un software de seguimiento de rutas en los próximos 12 meses estas herramientas mejoran la visibilidad del inventario y garantizan las entregas puntuales abordando directamente las tareas de mejoras e identificadas, investigar el retorno de la inversión de estas tecnologías especialmente en la reducción de errores y el incremento de la satisfacción del cliente nos permite evaluar efectivamente los casos de éxito de la industria ofreciendo un marco para optimizar la gestión logística de manera sostenible.

La ausencia de mecanismos estructurados para medir la satisfacción del cliente requiere la implementación inmediata de los sistemas de encuestas digitales a través de códigos QR y correos electrónicos seguidas por los reportes mensuales que se indiquen en un plazo de 2 meses esta práctica permite recopilar datos precisos para alinear los procesos logísticos con las expectativas del cliente transformando la retroalimentación en una herramienta estratégica para la toma de decisiones estas investigaciones futuras exploran cómo la integración de inteligencia artificial y el análisis de retroalimentación pueden predecir patrones de satisfacción claves comparando con empresas que utilizaron chat bots y análisis predictivos para personalizar la experiencia del cliente y puedan proporcionar ideas innovadoras para fortalecer la relación con los consumidores y mejoras en la percepción del servicio.

Finalmente para consolidar la flexibilidad y el compromiso del personal destacado en la entrevista es esencial fortalecer las competencias tecnológicas y de Atención al Cliente mediante un programa de capacitación continua lo que abarca el 100% del personal logístico en 10 meses este enfoque mejora la adopción de herramientas digitales y la interacción con los clientes correspondiendo a la percepción del 60% de los trabajadores sobre las competencias actuales y el 28% de las respuestas neutrales, en el futuro investigar el impacto de la formación continua en la retención del talento humano y la productividad en la comparación con empresas que priorizan la capacitación como la estructura de la diferenciación nos permitirá identificar prácticas que refuercen la ventaja competitiva y se alinean con las tendencias del sector posicionando a la empresa para un crecimiento sostenible y una experiencia de cliente optimizada.

Bibliografía

- Agudelo, C. E. (2021). Importancia de las Herramientas de Comunicación en los Procesos Logísticos de la Cadena. *Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria*. <https://dspace.tdea.edu.co/entities/publication/da8df378-67dd-4180-b6d5-567abf288014>
- Aguirre, M. C., Romero, O. M., Jaramillo, M. F., & Ruiz, J. A. (2021). Situación de la mediana empresa ecuatoriana: Rasgos distintivos de sus prácticas gerenciales. *Universidad del Zulia*, 27(2), 352-366. <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593025/html/>
- Alamerew, Y., & Brissaud, D. (2020). Modelling reverse supply chain through system dynamics for realizing the transition towards the circular economy: A case study on electric vehicle batteries. *Journal of Cleaner Production*, 254. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120025>
- Alomoto, N., Acuña, C., Salvador, M., & Ortíz, J. (2022). La gestión de la Cadena de Suministro en Ecuador.: *Universidad de Zulia*. https://www.researchgate.net/publication/303821120_La_Gestion_de_la_Cadena_de_Suministro_en_Ecuador_Caso_De_Las_Pymes
- Amado, S. J., Melgarejo, N. M., Gutiérrez, A. J., & Salas, Z. V. (2022). Supply Chain and Improvement of Logistics Distribution in Cable Warehouse of a Logistics Operator - Callao. *Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions*, 2022-July(Número especial E50), 386 - 397. https://laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full_papers/FP794.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Logística en América Latina y el Caribe: oportunidades, desafíos y líneas de acción. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Logistica-en-America-Latina-y-el-Caribe-Oportunidades-desafios-y-lineas-de-accion.pdf>
- Banco Mundial. (2023). Connecting to Compete 2023 : Trade Logistics in an Uncertain Global Economy - The Logistics Performance Index and its Indicators. *Banco Mundial*. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099042123145531599/pdf/P17146804a6a570ac0a4f80895e320dda1e.pdf>

- Cadena, A. R. (2023). Logística de la empresa Novagric S.A en la Ciudad de Babahoyo, Periodo 2022. *Universidad técnica de babahoyo*.
<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15222/E-UTB-FAFI-COM-000332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, E. V., Sánchez, C. S., & Pincay, L. J. (2024). Logistics design to optimize response times and space in temporary warehouses. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0217>
- Campoverde, J., Carrillo, M. E., & Jiménez, J. (2022). Disposition decisions in reverse logistics: Graph theory and matrix approach. *Journal of Cleaner Production*, 13(2), 31-47. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.07.045>
- Carrasco, D. N., Ponce, D. R., & González, D. F. (2023). Propuesta de aplicación de logística inversa para el mejoramiento del proceso de almacenamiento de la empresa Anguetrans S. A. *Codigo Cientifico Revistas de Investigación*.
<https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/download/194/405>
- Chiriboga, F., Zambrano, E., & Aguaiza, J. (2021). Business innovation and university information and communication technologies . *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR.*, 2(3).
<https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/12/29>
- Código de Comercio de Ecuador. (2013). Código de Comercio de Ecuador. *Registro Oficial No. 44*. <https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/CODIGO-DE-COMERCIO-act.pdf>
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. (2020). Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe. *Comisión Económica para Amercia Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/4d0f28a1-3bc8-42fa-af7d-0b70e52aff72/content>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial No. 449*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Craviotti, C., & Demicheli, J. C. (2023). Alternative food circuits: Practices and discourses in the wholesale sourcing of agroecological and organic products. *Mundo Agrario*, 24(55)(24(55)).

https://www.researchgate.net/publication/373377001_Circuitos_alternativos_de_alimentos_Practicas_y_discursos_en_el_abastecimiento_mayorista_de_productos_agroecologicos_y_organicos

- Cuellar, N. B. (2023). Metodología lean six sigma y su influencia en la gestión logística en una empresa constructora, Lima 2023. *UCV-Institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123548>
- Cusme, J. J. (2023). Control interno de inventarios en la empresa materiales de construcción Rodríguez, Parroquia Anconcito, Provincia de Santa Elena, año 2022. *Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena*. <https://core.ac.uk/download/pdf/587965684.pdf>
- Del Castillo, S. (2023). Logística 4.0: Innovación y Eficiencia en la Cadena de Suministro. *Doxa Edition*. https://itq.edu.ec/wp-content/uploads/2023/10/2023-09-29_logistica_4.0_innovacion_y_eficiencia_en_la_cadena_de_suminstro.pdf
- Flórez, V. C. (2024). Canal de Distribución. Outsourcing y Operadores Logísticos. *Corporación Universitaria de Asturias*. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/logistica/unidad3_pdf2.pdf
- García, F. K., & Castelo, S. A. (2023). Supply chain management in changing contexts through bibliographic analysis. *Innova Science Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v1/n4/22>
- García, L. A. (2023). *Gestión logística integral-3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. EcoEdiciones. https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2023/01/9789585035676-9789585035683-Gestion-logistica-integral.-Las-mejores-practicas-en-la-cadena-de-abastecimiento-3ra-edicion-contenido.pdf?srsltid=AfmBOorhTngjYHEoSeoZaUVO_34xrLLbYs25TCWdOIG4WiEi-_s8X53
- ISO, N. (2015). ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015 Gestión Ambiental Internacional Organización Internacional de Normalización. *ISO*. <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2021). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial*. McGraw Hill.

https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Ley de Defensa de la Competencia. (2011). Ley de Defensa de la Competencia. *Registro Oficial No. 477*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org7.pdf

Ley de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2018). Ley de Regulación y Control del Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. *Registro Oficial No. 95*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. *Registro Oficial No. 503*. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>

López, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Logistics management in the salt industry of the state of La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1), 39–46. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>

LOSNCP. (2021). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. *Registro Oficial No. 409*. <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2021/09/losncpactualizada.pdf>

Manriquez, S. N., & Ycaza, D. C. (2023). La importancia de la identificación correcta de los problemas en el área de inventarios como apoyo y control en la eficiencia de una empresa. *Universidad de Especialidades Espíritu Santo*. <https://repositorio.uees.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/b29f5ea6-9a2b-4f95-af71-b9fff4cc620e/content>

Márquez, C. L., & Casual, M. Á. (2024). Costos logísticos y su repercusión en los canales de distribución en la empresa “Megamaderas Brito López S.A”, Santo Domingo, 2024. *Codigo Científico Revista de Investigación*. <https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/802>

Martínez, C. J. (2023). Propuesta de un modelo de optimización de la gestión de inventario de una empresa comercializadora de productos de moda (RCA). *Universidad Politécnica*

Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26587/1/UPS-GT004882.pdf>

- Martínez, O. R., López, J. A., & Zapata, O. J. (2024). La importancia de la cadena de suministros en las empresas. *Revista Lationamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2791/4069>
- Martinez, S. A., & Perez, P. M. (2023). Supply chain flexibility: an empirical study in the automotive industry. *Revista de Ingeniería de Organización*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2162970.pdf>
- Mendoza, M. A., & Vera, C. A. (2022). El control de inventarios y su impacto en la liquidez de la distribuidora "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *593 Digital Publisher CEIT*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1102>
- Nugent, M. A., Quispe, J. T., Llave, A. M., & Morales, J. A. (2019). Supply chain management: a look from the theoretical perspective. *Universidad del Zulia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Organización Mundial del Comercio. (2021). Informe sobre el Comercio Mundial 2021: Resiliencia Económica y Comercio. *Organización Mundial del Comercio*. https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/wtr21_s/00_wtr21_s.pdf
- Ortiz, B. J. (2021). The relationship between management and productivity quality in constitutional companies in Zone 3 of Ecuador: how quality systems influence operational performance in the construction sector. *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7d32c2e8-5d86-4bcb-ac87-3d776e1c81b2/content>
- Palomeque, C. C. (2019). El modelo de franquicias como estrategia de crecimiento del sector ferretero de la Ciudad de Guayaquil. *Digital Publisher*, 7(3), 164. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14037/1/T-UCSG-POS-MAE-272.pdf>
- Portugal, P. A., Álvarez, F. C., Tejedor, M. B., & Rodríguez, B. O. (2023). Supply chain management and its importance in companies, as part of the strategy in new business models. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6709/10214>

- Ramírez, F., Madriz, D., Bravo, A., Ugueto, M., & Sierra, M. (2020). Logistics management in manufacturing micro-enterprises in Táchira State, Venezuela. *Aibi: Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(2), 8–15. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1617/1809>
- Rogriguez, K. K. (2024). La gestión logística y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del Distrito de la Molina, Lima, 2024. *Repositorio Academico USMP*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15336/gongora_rkk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, A. S. (2023). ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES. *Universidad de Santander*. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/138c4a05-ac04-4f3d-828b-00690d5a2a23/content>
- Serna, L. F., & Calderón, M. D. (2024). Distribution channels and trading strategies for Colombian flowers in the United States: A conceptual framework. *Estudios Gerenciales*, 28(124), 191–228. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1517/pdf_1
- Solano, B. E., Limache, N. H., Cyndi, D. P., Gutiérrez, J. N., Ríos, V. Y., Chura, A. O., & Huamaní, J. T. (2022). Application of the Just in Time (JIT) methodology to increase productivity in Latin American companies. *Revista de Investigación Científica FitoVida*. https://www.researchgate.net/publication/371774706_Aplicacion_de_la_metodologia_JIT_Just_in_Time_para_aumentar_la_productividad_en_las_Empresas_Latinoamericanas
- Suyon, J. B., & Zeta, J. J. (2024). Logistics management to optimize efficiency in well drilling companies in Talara. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 8(32), 254 - 268. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/234/1102f>
- Treviño, J. G., Hernández, B. A., Leal, E. T., & Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una

empresa comercial en México. *CienciaUAT*.
<https://revistaciencia.uat.edu.mx/index.php/CienciaUAT/article/view/1369/794>

Vallejo, M. V., Inga, J. G., & Yugsi, M. A. (2024). Optimization of logistical and human resources for the fulfillment of National Police competencies in the Metropolitan District of Quito. *Innovación & saber*.
<https://innovacionysaber.isupol.edu.ec/index.php/innovacion/article/view/279/576>

Valles, M. R., Villalobos, W. G., & Zavaleta, J. M. (2020). Logistics management to improve productivity at Agroindustria Caraz S.A.C. *Revista Científica Ingeniería; Ciencia, Tecnología e Innovación*.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1453/2023>

Apéndice 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Gestión Logística del Franquiciado “Disensa TyR”, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2024.	<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión logística fortalece el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la gestión logística por medio de un diagnóstico de la situación actual que permita la identificación de oportunidades de mejora en el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.</p>	<p>La implementación de estrategias logísticas permitirá fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p>	<p>Gestión Logística</p>	Distribución	Abastecimiento	<p>Enfoque: Mixto: Cuantitativo y cualitativo</p> <p>Alcance: Exploratorio - Descriptivo</p> <p>Métodos: Bibliográfico - Analítico – Inductivo – Estadístico</p> <p>Población-Muestra: Población: 255 (25 trabajadores/ 230 clientes)</p> <p>Muestra: 144</p> <p>Técnicas/Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario (Encuestas) • Guía de entrevista (Entrevista) • Google Forms • SPSS
						Cadena de suministros	
						Potencial humano	
	<p>Problemas específicos: ¿Cuáles es la situación actual de los procesos logísticos del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los factores que afectan la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Qué estrategias logísticas se pueden implementar para fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Identificar los factores que afectan a la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Proponer estrategias logísticas que mejoren el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p>			Volúmenes de entrega	Satisfacción del cliente	
						Logística inversa	
						Control de inventarios	
	<p>Objetivos específicos: ¿Cuáles es la situación actual de los procesos logísticos del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los factores que afectan la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Qué estrategias logísticas se pueden implementar para fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Identificar los factores que afectan a la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Proponer estrategias logísticas que mejoren el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p>			Relación con Proveedores	Flexibilidad en pedidos	
						Comunicación con proveedores	
						Calidad del producto	
	<p>Objetivos específicos: ¿Cuáles es la situación actual de los procesos logísticos del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los factores que afectan la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Qué estrategias logísticas se pueden implementar para fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Identificar los factores que afectan a la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Proponer estrategias logísticas que mejoren el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p>			Control logístico	Coordinación interna	
						Control de rutas	
						Stock disponible	
<p>Objetivos específicos: ¿Cuáles es la situación actual de los procesos logísticos del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los factores que afectan la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Qué estrategias logísticas se pueden implementar para fortalecer el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Identificar los factores que afectan a la gestión logística del franquiciado Disensa TyR del Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p> <p>Proponer estrategias logísticas que mejoren el abastecimiento continuo y distribución del franquiciado Disensa TYR en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, año 2024.</p>	Productividad	Tiempos de operación				
			Utilización de recursos				
						Eficiencia operativa	

Apéndice 3. Carta Aval



OFICIO No. 009-TYR-2025

Salinas, 24 de mayo de 2025

Señores
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Presente. -

Asunto: Carta Aval para estudiante

Estimados señores:

Por medio de la presente, yo, Ing. Héctor Auxilio Cedeño Barba, en mi calidad de Gerente General de la empresa **TYR ASOCIADOS CHANGCALLE SA**, hago constar que:

Autorizo a la estudiante **Stefany Nallely Franco Villón**, identificada con cédula de ciudadanía No. 0928011352, y actualmente cursando estudios en la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, carrera **Administración de Empresas**, a utilizar información de carácter general y/o específica proporcionada por nuestra empresa con fines académicos, específicamente para la elaboración de su trabajo de tesis titulado: **"Gestión Logística del Franquiciado Disensa TyR, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2024"**.

Dicha autorización incluye el uso de datos, documentos, entrevistas y demás insumos previamente acordados con nuestra organización, siempre y cuando se respete la confidencialidad de la información sensible o estratégica, y se garantice que la información utilizada será exclusivamente para fines académicos y no comerciales.

Sin otro particular, extendemos la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime convenientes.

Atentamente,

HECTOR
AUXILIO
CEDENO
BARBA



Firmado digitalmente
por HECTOR AUXILIO
CEDENO BARBA
Fecha: 2025.05.24
13:01:36 -05'00'

Ing. Héctor Cedeño Barba
C.C: 0910801265
GERENTE GENERAL

C. c.: Archivo

Dirección: Salinas, Cda. Italiana, Calle 21 entre Ave. 43 y 47
Frente al Polideportivo Benjamín Carrión
Teléfono: 2770062 – 0962785738

Apéndice 4. Entrevista a Directivos

	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE LA EMPRESA		
Tema: Gestión Logística del Franquiciado ‘Disensa TYR’, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024.		
Objetivo: Analizar la gestión logística por medio de un diagnóstico de la situación actual que permita la identificación de oportunidades de mejora en el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.		
DATOS GENERALES		
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:		TELÉFONO:
CARGO:	TIEMPO QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN:	
SEXO:	EDAD:	
<p>Muy buenos días/tardes. Mi nombre es Stefany Franco, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la UPSE y actualmente me encuentro desarrollando una investigación académica para mi titulación, el objetivo de esta entrevista es recopilar información sobre los procesos logísticos de la empresa, con el fin de identificar oportunidades de mejora en áreas como distribución, abastecimiento, relación con proveedores, control logístico y productividad. Le agradezco de antemano su valiosa colaboración. Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos.</p>		
PREGUNTAS DE INICIO		
Dimensión: Distribución		
<p>1. ¿Cómo describiría el proceso de distribución actual en la franquicia Disensa TYR y cuáles considera que son sus principales fortalezas y debilidades?</p>		
Dimensión: Abastecimiento		
<p>2. ¿Qué tan eficiente considera que es el proceso de abastecimiento en su franquicia y cuáles son los factores que más afectan este proceso?</p> <p>3. ¿De qué manera se gestiona actualmente la cadena de suministros y qué papel desempeña el personal en este proceso?</p>		
Dimensión: Volúmenes de entrega y Satisfacción del cliente		
<p>4. ¿Cómo se asegura la empresa de cumplir con los volúmenes de entrega establecidos con los clientes?</p>		

5. ¿Qué mecanismos utilizan para medir la satisfacción del cliente con respecto a los tiempos de entrega y calidad del servicio?

Dimensión: Relación con Proveedores

6. ¿Qué tan flexible es el sistema logístico ante cambios o ajustes en los pedidos por parte de los proveedores?

7. ¿Cómo se maneja la comunicación con los proveedores para garantizar la calidad y puntualidad en las entregas?


Dimensión: Control logístico y Productividad

8. ¿Qué tipo de controles logísticos utilizan para coordinar internamente la distribución de productos y garantizar rutas eficientes?

9. ¿Considera que los recursos disponibles (humanos, tecnológicos, materiales) se utilizan de forma eficiente en los procesos logísticos?

10. ¿Qué acciones implementan para mejorar la eficiencia operativa y reducir los tiempos de operación logística?

Apéndice 5. Encuesta a trabajadores

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 						
ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES						
Tema: Gestión Logística del Franquiciado ‘Disensa TYR’, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024.						
Objetivo: Analizar la gestión logística por medio de un diagnóstico de la situación actual que permita la identificación de oportunidades de mejora en el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.						
Datos personales						
Edad:		Nivel educacional:		Sexo:		
18-30 años		Primaria		Masculino		
31-50 años		Secundaria		Femenino		
51-65 años		Nivel superior				
65+ años		Ninguno				
Escala de valoración						
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Instrucciones: Marque con una (X) la opción que más represente su percepción respecto a cada afirmación						
Nº	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	La distribución de productos se realiza de forma eficiente y oportuna.					
2	El proceso de abastecimiento responde adecuadamente a la demanda del mercado.					
3	La cadena de suministros está bien estructurada y garantiza continuidad en las operaciones.					
4	El personal involucrado en logística tiene las competencias necesarias para cumplir sus funciones.					
5	Los volúmenes de entrega son consistentes y cumplen con los compromisos establecidos.					
6	Los clientes están satisfechos con los tiempos y condiciones de entrega.					
7	Se implementan prácticas de logística inversa para devoluciones o productos defectuosos.					
8	El control de inventarios es riguroso y permite conocer el stock en tiempo real.					
9	La empresa es flexible al momento de modificar o adaptar pedidos a solicitud del proveedor o cliente.					
10	Existe una comunicación fluida y constante con los proveedores.					

11	La calidad del producto entregado es coherente con los estándares establecidos.					
12	Se realiza una buena coordinación interna para cumplir con los procesos logísticos.					
13	Se lleva un control adecuado de las rutas de entrega.					
14	El stock disponible permite cubrir la demanda del cliente de forma continua.					
15	Los recursos (materiales, humanos, tecnológicos) son utilizados de forma eficiente.					

Apéndice 6. Encuesta a clientes

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 						
ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES						
Tema: Gestión Logística del Franquiciado ‘Disensa TYR’, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024.						
Objetivo: Analizar la gestión logística por medio de un diagnóstico de la situación actual que permita la identificación de oportunidades de mejora en el abastecimiento y distribución del franquiciado Disensa TYR del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.						
Datos personales						
Edad:	Nivel educacional:					
18-30 años	Primaria					
31-50 años	Secundaria					
51-65 años	Nivel superior					
65+ años	Ninguno					
Sexo:						
	Masculino					
	Femenino					
Escala de valoración						
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Instrucciones: Marque con una (X) la opción que más represente su percepción respecto a cada afirmación						
Nº	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	El tiempo de entrega del producto fue el adecuado.					
2	Recibí el producto solicitado sin ningún tipo de error.					
3	Las entregas se realizan de forma ordenada y sin interrupciones					
4	El personal de entrega fue amable y profesional.					
5	Me informaron oportunamente sobre el estado de mi pedido.					
6	Los productos llegaron en buen estado y correctamente embalados.					
7	Pude realizar cambios o devoluciones sin inconvenientes.					
8	El proceso de compra y entrega fue ágil y eficiente.					

9	La empresa cumplió con los tiempos acordados de entrega.					
10	Me ofrecieron alternativas cuando un producto no estaba disponible.					
11	Estoy satisfecho con el servicio logístico brindado por la empresa.					
12	El servicio superó mis expectativas.					
13	Considero que la empresa tiene una buena organización logística.					
14	Volvería a comprar en esta empresa por la calidad del servicio logístico.					
15	Recomendaría esta empresa a otros por su cumplimiento en la entrega.					

Apéndice 7. Validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE 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: **"Gestión Logística del Franquiciado 'Disensa TYR', Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2024."**, planteado por la estudiante **Stefany Nallely Franco Villón** con cédula de identidad **#0928011352**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Guía de Entrevista
2. Cuestionario de Encuesta

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

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

La Libertad, 18 de mayo de 2025.



Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 8. Evidencias de entrevistas



Apéndice 9. Evidencias de encuestas a trabajadores y clientes

Encuesta dirigida a trabajadores del Franquiciado 'Disensa TyR'

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 2

Encuesta dirigida a trabajadores del Franquiciado 'Disensa TyR'

B *I* U ↻ ✕

Esta encuesta tiene como finalidad recopilar información relevante sobre los procesos logísticos de abastecimiento y distribución en el franquiciado *Disensa TyR*, ubicado en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Su participación es fundamental para identificar fortalezas y áreas de mejora dentro de la gestión operativa. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines investigativos, garantizando la confidencialidad y anonimato de las respuestas.

Publicado

Encuesta dirigida a clientes del Franquiciado 'Disensa TyR'

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 2

Encuesta dirigida a clientes del Franquiciado 'Disensa TyR'

B *I* U ↻ ✕

Esta encuesta está dirigida a los clientes del franquiciado *Disensa TyR*, con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio, tiempos de entrega y disponibilidad de productos. La información recopilada será de gran utilidad para una investigación académica orientada a mejorar los procesos logísticos y la atención al cliente. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Publicado

Apéndice 10. Certificado Anti-plagio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS - STEFANY FRANCO 2025

7%
Textos sospechosos

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

< 1% Idiomas no reconocidos


7% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: TESIS - STEFANY FRANCO 2025.docx
 ID del documento: 539f7c3179c8073bddf6608b3351aee4726b10f5
 Tamaño del documento original: 593,05 kB



Depositante: DIVAR SEBASTIAN CASTRO LOOR
 Fecha de depósito: 8/6/2025
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 8/6/2025

Número de palabras: 15.833
 Número de caracteres: 107.155

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost "PLAN DE MARKETING PARA EL LANZAMIENTO DEL PROYECTO PUBLIC... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/1880/3/REVISIÓN FINAL. PROYECTO JAMILE... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
2	ingenieria.ute.edu.ec Campoverde, Carrillo, Jiménez Yumbra, Roldán Nariño, Lo... https://repositorio.ute.edu.ec/handle/documento/123456789/1880/3/REVISIÓN FINAL. PROYECTO JAMILE...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)