



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

TEMA:

**CADENA DE SUMINISTROS EN LA DISTRIBUIDORA DICAST, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025**

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

AUTOR:

Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

LA LIBERTAD-ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“CADENA DE SUMINISTROS EN LA DISTRIBUIDORA DICAST, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025”**, elaborado por la **Srta. Yaritza Yamileth Alvarado Suárez**, 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, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Linda Amarilis Núñez Guale, MBA.


Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“CADENA DE SUMINISTROS EN LA DISTRIBUIDORA DICAST, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025”**, 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, **Yaritza Yamileth Alvarado Suárez** con cédula de identidad número **0928010461** 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yaritza Alvarado S.', is written over a horizontal line.

Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

C.C No: 0928010461

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por guiarme e inspirarme en este camino. A mi madre Elizabeth Alvarado Suárez, por su amor, consejos y apoyo incondicional, que ha sido mi pilar fundamental en mi desarrollo personal y profesional, debido a su dedicación y sacrificio pude alcanzar esta meta. A mi abuela Gloria Suárez por dándome ánimos hasta el último momento de su vida guiándome y enseñándome lo poco que sabia. También a mi mejor amiga Laura Quimi González por sus palabras de aliento, motivación y ayuda en esta etapa. A las amistades que hice en mi etapa universitaria Yelimar Cruz, Danna Pilligua, Ariel Lindao, Isaac Malavé con quienes compartí preocupaciones, risas y aporte formativo. Por último, a los docentes quienes impartieron sus conocimientos, permitiéndome desarrollarme y crecer como profesional.

Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Agradecimiento

A Dios, por guiarme, alumbrar mi trayectoria y haberme permitido alcanzar esta meta. Sin su bendición y guía, no habría alcanzado este logro. A mi familia, principalmente a mi madre, que con su amor incondicional, confianza, motivación y paciencia. Su apoyo ha sido esencial en cada huella de mi vida y espero llenarlos de orgullo cosechando éxitos en mi vida profesional. También a las personas que estuvieron en mi vida en los momentos felices y tristes, su apoyo y presencia han sido muy preciado para mí. A los docentes por su disponibilidad, paciencia y aclaramiento de mis dudas y el apoyo constante en el desarrollo del trabajo de titulación. Sus conocimientos y guías han sido primordiales para mi crecimiento personal y profesional.

Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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

Ing. Linda Núñez Guale. MBA.
PROFESORA TUTORA

Abg. Isauro Domo Mendoza
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Sabina Villón Perero, MBA
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Índice de contenidos

Resumen	15
Abstract.....	16
Introducción.....	17
Capítulo 1	23
Marco Referencial	23
Revisión de la literatura.....	23
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
Fundamentos legales	31
Capitulo II.....	37
Metodología.....	37
Diseño de la investigación.....	37
Tipos de investigación	37
Enfoque de la investigación.....	37
Métodos de la investigación	37
Prueba y muestra	38
Recolección y procesamiento de datos.....	40
Técnicas de investigación.....	40
Validación de instrumentos	42
Capítulo III	42
Resultado y Discusión	44
Análisis de los resultados de las entrevistas	44
Análisis de los resultados de las encuestas.....	47
Discusión	95

Diagnóstico y Plan Acción	96
Conclusiones.....	103
Recomendaciones	104
Referencias	105
Apéndice.....	113

Índice de tablas

Tabla 1 Población	39
Tabla 2 Muestra	39
Tabla 3 Alfa de Cronbach en instrumentos de recopilación (proveedores).....	42
Tabla 4 Alfa de Cronbach en instrumentos de recopilación (empleados)	42
Tabla 5 Alfa de Cronbach en instrumentos de recopilación (clientes).....	43
Tabla 6 Edad proveedores	47
Tabla 7 Sexo proveedores.....	48
Tabla 8 Colaboración proveedores	49
Tabla 9 Variedad de productos proveedores	50
Tabla 10 Gestión de stock proveedores	51
Tabla 11 Estándares de calidad.....	52
Tabla 12 Entregas a tiempo	53
Tabla 13 Control de calidad.....	54
Tabla 14 Herramientas digitales	55
Tabla 15 Procesos logísticos.....	56
Tabla 16 Trazabilidad	57
Tabla 17 Planes de gestión de riesgos	58
Tabla 18 Entregas coordinadas.....	59
Tabla 19 Incidentes logísticos	60
Tabla 20 Relación comercial	61
Tabla 21 Edad empleados	62
Tabla 22 Sexo empleados	63
Tabla 23 Rol	64
Tabla 24 Tiempo asociado.....	65
Tabla 25 Inventario adecuado.....	66

Tabla 26 Stock disponible	67
Tabla 27 Calidad requerida.....	68
Tabla 28 Tiempos acordados.....	69
Tabla 29 Calidad efectiva	70
Tabla 30 Necesidades de clientes	71
Tabla 31 Software.....	72
Tabla 32 Capacitación adecuada	73
Tabla 33 Sistema digital	74
Tabla 34 Contingencia ante riesgos.....	75
Tabla 35 Operaciones logísticas.....	76
Tabla 36 Flujo logístico.....	77
Tabla 37 Edad clientes.....	78
Tabla 38 Sexo clientes.....	79
Tabla 39 Categoría.....	80
Tabla 40 Tiempo asociado.....	81
Tabla 41 Tamaño de empresa.....	82
Tabla 42 Variedad de productos.....	83
Tabla 43 Disponibilidad de productos.....	84
Tabla 44 Productos comercializados	85
Tabla 45 Plazo acordado.....	86
Tabla 46 Calidad.....	87
Tabla 47 Calidad y eficiencia	88
Tabla 48 Tecnología	89
Tabla 49 Servicio digital.....	90
Tabla 50 Rastreo.....	91
Tabla 51 Plan de contingencia.....	92

Tabla 52 Inconveniente	93
Tabla 53 Percances en entregas	94
Tabla 54 Matriz FODA.....	96
Tabla 55 Matriz MEFI.....	97
Tabla 56 Matriz MEFE.....	98
Tabla 57 Matriz DAFO.....	99
Tabla 58 Plan de acción.....	101

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Edad proveedor	47
Ilustración 2. Sexo proveedor	48
Ilustración 3. Colaboración proveedores	49
Ilustración 4. Variedad de productos proveedores.....	50
Ilustración 5. Gestión de stock proveedores	51
Ilustración 6. Estándares de calidad.....	52
Ilustración 7. Entregas a tiempo.....	53
Ilustración 8. Control de calidad.....	54
Ilustración 9. Herramientas digitales	55
Ilustración 10. Procesos logísticos.....	56
Ilustración 11. Trazabilidad	57
Ilustración 12. Planes de gestión de riesgos.....	58
Ilustración 13. Entregas acordadas	59
Ilustración 14. Incidentes logísticos.....	60
Ilustración 15. Relación comercial.....	61
Ilustración 16. Edad empleados	62
Ilustración 17. Sexo empleados	63
Ilustración 18. Rol.....	64
Ilustración 19. Tiempo asociado	65
Ilustración 20. Inventario adecuado	66
Ilustración 21. Stock disponible.....	67
Ilustración 22. Calidad requerida	68
Ilustración 23. Tiempos acordados	69
Ilustración 24. Calidad efectiva	70
Ilustración 25. Necesidades de clientes.....	71

Ilustración 26. Software	72
Ilustración 27. Capacitación adecuada.....	73
Ilustración 28. Sistema digital.....	74
Ilustración 29. Contingencia ante riesgos	75
Ilustración 30. Operaciones logísticas	76
Ilustración 31. Flujo logístico	77
Ilustración 32. Edad clientes	78
Ilustración 33. Sexo clientes	79
Ilustración 34. Categoría	80
Ilustración 35. Tiempo asociado	81
Ilustración 36. Tamaño de empresa	82
Ilustración 37. Variedad de productos	83
Ilustración 38. Disponibilidad de productos	84
Ilustración 39. Productos comercializados	85
Ilustración 40. Plazo acordado	86
Ilustración 41. Calidad	87
Ilustración 42. Calidad y eficiencia	88
Ilustración 43. Tecnología.....	89
Ilustración 44. Servicio digital.....	90
Ilustración 45. Rastreo	91
Ilustración 46. Plan de contingencia	92
Ilustración 47. Inconveniente.....	93
Ilustración 48. Percances en entregas	94

Índice de apéndice

Apéndice 1. Matriz de consistencia	113
Apéndice 2 Cronograma	115
Apéndice 3 Aprobación de tutor y especialista	116
Apéndice 4 Carta Aval	117
Apéndice 5 Aceptación de la carta aval de la distribuidora	118
Apéndice 6 Guía de entrevista.....	119
Apéndice 7 Cuestionario de encuesta para proveedores, empleados y clientes ..	121
Apéndice 8 Certificado de validación de instrumentos	127
Apéndice 9 Fichas de informes de opinión de expertos - Cuestionarios (encuestas)	128
Apéndice 10 Ficha de informe de opinión de expertos – Guía de entrevista	131
Apéndice 11 Certificado anti plagió.....	132
Apéndice 12 Evidencias de visitas a la distribuidora	134
Apéndice 13 Evidencia de encuestas	136
Apéndice 14 Aprobación del trabajo de integración curricular	137
Apéndice 15 Ficha de tutoría	138
Apéndice 16 Evidencia de Tutorías.....	139



Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025

Autor:

Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Tutor:

Ing. Linda Núñez Guale, Mgs.

Resumen

Esta investigación se centra en la gestión de la cadena de suministros en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025. Este estudio surgió mediante la problemática de ineficiencias en la entrega de productos, escasez de compromiso e inconvenientes en el transporte. El objetivo principal es determinar la contribución de la cadena de suministros en la distribuidora Dicast. Para lograr esta intención, se utilizó una metodología de diseño no experimental, con un tipo de investigación descriptivo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se emplearon encuestas y entrevistas a una muestra no probabilística de tipo censal por grupos que en su total cuenta de 45 participantes entre el propietario, proveedores, empleados y clientes. Los datos fueron analizados mediante herramientas como forms.app y el software SPSS. Los resultados reflejan una escasez de uso tecnológico, planes de riesgo y contingencia que los empleados indican que es inexistente, las capacitaciones son bajas para mejorar el servicio a los clientes, lo que impide el fortalecimiento de confianza. A partir de estos hallazgos, se plantean estrategias orientadas a fortalecer la cadena de suministros mediante el uso de herramientas digitales, capacitación continua y planificación logística. En conclusión, la implementación de estas estrategias permitirá mejorar la eficiencia operativa, competitividad e incrementación de la satisfacción de los clientes. Estas mejoras permitirán un crecimiento sostenible y una gestión más eficiente.

Palabras claves: *Cadena de suministros, distribución, logística, digitalización, comercialización.*



**Supply chain at the Dicast distribution centre, Salinas canton, Santa Elena province,
2025**

Author:

Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Tutor:

Ing. Linda Núñez Guale, Mgs.

Abstract

This research focuses on supply chain management at the Dicast distribution company, located in the Salinas district of Santa Elena province, in the year 2025. This study arose from problems related to inefficiencies in product delivery, lack of commitment, and transport issues. The main objective is to determine the contribution of the supply chain at the Dicast distribution company. To achieve this objective, a non-experimental design methodology was used, with a descriptive type of research and a qualitative and quantitative approach. Surveys and interviews were conducted with a non-probabilistic census-type sample by groups, with a total of 45 participants, including the owner, suppliers, employees, and customers. The data was analysed using tools such as forms.app and SPSS software. The results reflect a lack of technological use, risk and contingency plans that employees indicate are non-existent, and insufficient training to improve customer service, which prevents the strengthening of trust. Based on these findings, strategies are proposed to strengthen the supply chain through the use of digital tools, continuous training, and logistics planning. In conclusion, the implementation of these strategies will improve operational efficiency, competitiveness, and customer satisfaction. These improvements will enable sustainable growth and more efficient management.

Keywords: *Supply chain, distribution, logistic, digitization, marketing.*

Introducción

En la actualidad, la cadena de suministros es un componente fundamental que beneficia a las empresas al momento de la entrega de los productos que se ofrecen, aumentando así su productividad y competencia.

Según Cordona Arbeláez (2019) la logística está en constante evolución, debido a que se nutre de otros campos de la sociedad que en este caso serían la economía, administración de empresas, ingeniería e matemáticas. Es un componente eficiente dentro de las empresas como factor clave de competitividad, por lo que abarca los movimientos necesarios de productos desde la planificación del pedido hasta la distribución que realiza el proveedor en la entrega final al consumidor.

El área logística de una empresa no solo es vital para que los productos lleguen a su destino, sino también genera una fuente de valor agregado. Por ello, su correcta implementación permite que las empresas optimicen recursos, mejoren la atención al cliente y puedan destacarse en el mercado. Cook (1997), citado por Palacios Hidalgo et al.(2024) ,da a conocer que es la combinación y mezcla de todas las actividades que son asociadas al movimiento de bienes, desde la fábrica hasta el beneficiario final, lo que ayuda a crear una ventaja competitiva tangible.

Es apropiado adaptarse a las técnicas que evalúan y analizan las características que tienen en el entorno financiero, para que así se puedan mejorar la eficiencia de la producción y distribución de los productos que ofrecen, lo que conlleva a un servicio más eficaz y ajustado a la realidad del medio. Palacios Hidalgo et al. (2024) subrayan la importancia de una técnica de evaluación y análisis que reflexione las características del contexto financiero cubano, buscando el mejoramiento eficaz de la elaboración y distribución de los productos cárnicos.

Rodríguez González (2022) da a conocer que la cadena de suministro se ha ido transformando constantemente de un complemento de cadenas de valor a una herramienta que es utilizada de manera estratégica en base a modelos de comercialización para las grandes corporaciones que están activamente en el mercado nacional e internacional. Al integrar estos diferentes modelos de comercialización en la gestión favorece simultáneamente en el mejoramiento del servicio, reducción de costos, ejecución, control del flujo de materiales en la sostenibilidad y cumplimiento regular, alineando las estrategias operacionales de la empresa y así crear un valor sostenible en un plazo establecido.

Hinojosa Pérez (2025) señala que las empresas de alpaca en Arequipa - Perú, utilizan una tecnología denominada blockchain que ayuda a la mejora de inventarios y los residuos de

la cadena de suministros, lo que hace que tenga un potencial positivo en su sustentabilidad tanto a nivel local, nacional y global. La tecnología blockchain representa un avance estratégico que ayuda a la cadena de suministros, permitiendo así mejorar los controles, reducir los residuos y fortalecer su desempeño. Esta implementación no solo contribuye a la eficiencia local, sino también posiciona a las empresas a un entorno de mayor competitividad y comprometida a nivel global.

Andrade et al. (2024) señalan que las pymes del sector portuario en Ecuador desempeñan un papel fundamental al ofrecer distintos servicios enfocados en la manipulación de carga, el transporte, el almacenamiento y las operaciones logísticas. El papel que desempeñan las pequeñas y medianas empresas no solo muestra la importancia operativa en el sistema logístico, sino que también su potencial para impulsar el desarrollo económico. Estas empresas se pueden fortalecer mediante herramientas tecnológicas y políticas de apoyo que mejoren la eficiencia, competitividad y la capacidad de generar empleos en un sector clave.

Santoso et al. (2020), como cita Tello Tello (2023) indica que, en la provincia de Santa Elena es completamente necesario evaluar las cadenas de suministros de las diferentes empresas, para así mejorar la competitividad, por lo cual esta sirve como base para aplicar estrategias innovadoras que sean capaces de optimizar y fortalecer las áreas involucradas.

El análisis constante de las cadenas de suministros permite implementar soluciones identificadas a través de la investigación, contribuyendo a detectar las oportunidades de mejora dentro de los procesos logísticos para impulsar la competitividad empresarial. En Santa Elena donde existen diferentes empresas que presentan distintos retos, este tipo de valoración es esencial para su desarrollo sostenible.

Este estudio se enfoca en el análisis de la cadena de suministros de la Distribuidora Dicast en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025. Esta empresa se dedica a la distribución de plásticos, tales como platos, vasos, cucharas, servilletas, entre otros. En consecuencia, se investigó detalladamente cómo maneja su logística y distribución interna.

Como **planteamiento del problema** se enfoca que, la cadena de suministros en la actualidad provoca ciertos inconvenientes dentro de las empresas, por la escasez de los productos y materias primas que tardan en llegar o muchas veces llegan a las bodegas en un mal estado. De acuerdo con Acevedo Urquiaga et al. (2020) en un estudio realizado en el institución hospitalaria de Matanzas, Cuba, la falta de integración entre los diferentes elementos

de la cadena de suministros afecta negativamente el progreso de las acciones destinadas a satisfacer a sus clientes al menor precio posible.

Una cadena de suministros desactualizada limita el proceso operativo de las pequeñas y medianas empresas, debido que dificulta una gestión eficiente de los recursos y retrasa la disponibilidad de productos. En el caso de las instituciones hospitalarias, este problema es aún más crítico, pues requieren abastecimiento continuo y oportuno de insumos para garantizar la calidad del servicio. Por ello, mantener una adecuada coordinación entre los procesos logísticos internos y externos resulta fundamental, ya que permite reducir costos, evitar interrupciones y mejorar la atención brindada a los usuarios, especialmente en situaciones de alta demanda.

En México, del 100% de las compañías comerciales 5,654,014 un 94,3% son MiPymes, lo cual evidenciaría un 80% de mala coordinación durante los cinco años de operación mexicana en pymes, producto de una impropia gestión financiera (Banda Ortiz et al.,2022).

Los datos proporcionados, ayudan a percibir que una inoportuna gestión dentro de la MiPymes no solo desequilibraría la situación económica sino también la cadena de suministros, debido a que, si las finanzas de una empresa no se administran de una forma estratégica existen más riesgos de no contar con una tecnología avanzada que permita que la producción logística mantenga su curso, lo cual conllevaría a una cadena de suministros desorganizada, afectando su competitividad en el mercado.

En Ecuador, la industria florícola da a conocer sus niveles de optimización y como desempeña su cadena de suministros, la cual necesita mejorar su eficiencia y distribución de la misma Rodríguez-Mañay et al. (2022). La industria Florícola, aunque tenga grandes avances en la producción y exportación de sus productos, aún existen desafíos que están relacionados con su logística, debido a que se pueden generar retrasos, que sus productos se estropeen y no den una presentación adecuada al momento que el cliente lo reciba, por eso es importante adquirir una buena logística, para garantizar que los productos lleguen en óptimas condiciones y sin contratiempos.

Cojitambo Tigrero (2024) revela que la desorganización afecta el funcionamiento de las cadenas logísticas, atrayendo problemas en la insuficiencia de materia prima en las empresas de la provincia de Santa Elena, disminuyendo su competitividad.

Este análisis permite identificar tanto fallas operativas como estructurales que impiden el funcionamiento eficiente de la gestión logística. Además, se observa que esta problemática podría repetirse en otros sectores de la provincia, debido a la escasez de aplicación de las

estrategias logísticas y de gestión, lo que contribuye en la disminución del desempeño competitivo que tiene la empresa dentro del mercado.

La distribuidora DICAST presenta desafíos en su logística, debido a las averías de los camiones de reparto lo cual genera retraso en la entrega de productos a las empresas, así mismo la pérdida de los bienes durante el traslado produce que la mercadería en ciertas ocasiones llegue al cliente en mal estado, se puede mencionar también la falta de responsabilidad de los clientes, esto sucede cuando los clientes no quieren aceptar el pedido que ellos mismo solicitaron, generando un costo adicional por el retorno y la gestión de inventarios, también fallo en las capacitaciones de los empleados, comunicación exacta sobre los planes de contingencia.

Como fragmento de la **formulación del problema**, se plantea la siguiente interrogante general acorde a la temática propuesta: “¿De qué manera contribuye la cadena de suministros en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena?”. Comenzando con esta pregunta surgen otras interrogantes que apoyan a la misma, desarrollando cada punto de la situación investigada.

En la **sistematización del problema** como interrogantes específicas que surgen a través de la problemática general, se estipula:

- ¿Cómo funciona la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?
- ¿Qué estrategias pueden aportar en la mejora de la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, Provincia Santa Elena?

El **objetivo general** planteado para la presente investigación es “Determinar la contribución de la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, a fin de conocer áreas de mejora y aportar estrategias que ayuden en su gestión”, como aserción general que permite comprender la situación real del tema de investigación y como intermedio de respuesta a la misma.

De forma más concisa se precisan tres afirmaciones en carácter de **objetivos específicos**, que admiten de manera simplificada, aspectos más relevantes dentro del caso de estudio, entre estas:

- Describir el funcionamiento de la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.
- Analizar los factores que afectan la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.
- Examinar estrategias que aporten en la mejora de la cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

En cuanto a la **justificación teórica**, el autor Rivera Palacios (2018) indica que administrar de manera eficaz la cadena de suministros permitirá conocer la profundidad de los procesos que la componen, como son: el almacenamiento, abastecimiento, servicio al cliente y la distribución. Una gestión eficaz de la cadena de suministros también puede contribuir a la sostenibilidad ambiental y a la responsabilidad social corporativa. Su análisis y comprensión es primordial para identificar sus fortalezas y debilidades que pueden llegar a tener en su proceso logístico.

Cabe recalcar que el proceso actualizado de la cadena de suministros dentro de las distribuidoras es esencial para mantenerse en un nivel competitivo; es por eso, que la investigación contribuye teóricamente en el estudio de procesos eficaces, para un mejor funcionamiento y de esta manera mejorar la sostenibilidad en las distribuidoras.

En conformidad con la **justificación práctica**, se centra en la cadena de suministros de la distribuidora Dicast, que enfrenta diversos retos que disminuyen su desempeño en la operación y competitividad. Los principales problemas que existen son las constantes averías de los camiones de reparto que contribuye a que la mercadería tenga retrasos en su entrega y aumentan el costo de mantenimiento; también el daño de los productos durante el traslado, lo que afecta su calidad y ocasiona devoluciones; además, la incapacidad y falta de compromiso de ciertos clientes al no aceptar los pedidos solicitados, lo que implica costos adicionales debido a la gestión de inventarios y a la logística inversa. Estas adversidades no solo reducen la rentabilidad de la distribuidora, sino que también afectan la confianza y la satisfacción de los clientes, elementos claves para la fidelización, satisfacción y crecimiento de la distribuidora.

Por ello, esta investigación es necesaria para diagnosticar a tiempo las falencias que tiene la distribuidora en su cadena de suministros y puedan enfrentar las dificultades en futuras investigaciones que ayuden a mejorar su gestión y operación. Además, estos resultados ayudarán a otras pequeñas distribuidoras o empresas que enfrenten retos similares dentro de la provincia, contribuyendo así al fortalecimiento empresarial local.

En función de la **idea a defender** “las estrategias de mejora en la cadena de suministros de la distribuidora Dicast fortalecen la eficiencia operativa, la competitividad y la satisfacción del cliente en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025”.

En la **introducción** se explica la situaciones de la cadena de suministros a nivel global, nacional y cantonal respectos a los percances que tienen en sus procesos logísticos. Se determina la formulación y sistematización del problema identificando los objetivos, justificación, idea a defender y las partes compuestas en el trabajo de investigación en relación con la cadena de suministro en la distribuidora Dicast.

En el **Capítulo I** detalla el contenido del marco referencial, donde se expone la revisión de la literatura con datos obtenidos de trabajos investigativos similares al tema a investigar, realizando un análisis de los mismos. El desarrollo de teorías y conceptos se basa en la recolección de información de las dimensiones e indicadores que contiene el trabajo de investigación; los fundamentos legales ayudan a tener validez en conforme a las normas y leyes.

El **capítulo II** del tema de investigación da a conocer la metodología a utilizar, diseño de investigación, métodos, población y la muestra, recolección y procesamiento de datos, técnicas que han ayudado en la investigación y validez de instrumentos para la recolección de datos.

El **capítulo III** trata de los resultados y discusión mostrando el análisis de los datos obtenidos de manera cuantitativa y cualitativa, por ello interviene la discusión debido que con ella se realiza la propuesta y por último se realizan las conclusiones y recomendaciones más convenientes.

Capítulo 1

Marco Referencial

Revisión de la literatura

Para el apoyo teórico de la investigación, se revisaron ciertos artículos, uno de ellos con el tema “Supply and value chain of the dairy industry in México” por el autor Vargas-Bello-Pérez et al., (2024), quienes se centraron en el análisis del valor del sector lácteo y su cadena de suministros. Su objetivo fue identificar las prácticas actuales y los desafíos, de manera que se implementen estrategias competentes que ayuden en la seguridad alimenticia y que cumplan con los estándares a nivel global. La metodología que utilizaron fue el análisis integral de las etapas de la cadena de suministros, desde el momento en que se recolectaba la información hasta el momento de distribuirla. Sus resultados mostraron que el sector enfrenta varias barreras con respecto a la limitada adopción de la tecnología, escasez de datos ambientales, deficiente infraestructura y políticas públicas inexistentes. Por ello, se recomendó un enfoque que pueda integrar una mejora a la competitividad y sostenibilidad. Además, los autores resaltan la importancia de fortalecer la coordinación entre productores, distribuidores y organismos reguladores, ya que una mayor articulación permitiría optimizar los procesos y elevar la calidad del producto final. Este análisis resulta relevante para la presente investigación, porque evidencia cómo la gestión de la cadena de suministros influye directamente en el desempeño de cualquier sector productivo, destacando la necesidad de modernizar los procesos logísticos para responder a las exigencias actuales del mercado.

El siguiente artículo analizado, es por el autor Borrero (2019) con el tema “Sistema de trazabilidad de la cadena de suministro agroalimentario para las cooperativas de frutas y hortalizas basado en la tecnología blockchain”, esta investigación en España tuvo como objetivo diseñar un sistema que esté basado en el Blockchain, para así resolver las crisis de confianza que surgen en la cadena de suministros por los productos frescos de las cooperativas agrícolas. La metodología que adquirieron consistía en el desarrollo de la prueba de concepto (PoC), la cual incorporó ciertos contratos inteligentes que ayudaron en la mejora de su transparencia y la confianza entre los agentes. Sus resultados evidenciaron que la tecnología blockchain fortalece la reputación y competitividad de las cooperativas involucradas, ampliando así el uso de la tecnología blockchain en el sector agroalimentario.

El marco referencial del artículo en Brasil el autor Silva Pessoa & Romani De Campos, (2023) con tema “La cadena de suministro del búfalo en el noreste de Brasil”, nos indican que esta investigación tiene como objetivo analizar esta cadena y cómo la contribución de las cinco

fuerzas de Porter ayudará de manera competitiva al suministro del búfalo. Las metodologías que combinaron fueron: revisión bibliográfica, entrevistas y cuestionarios aplicados a las diferentes organizaciones locales involucradas en la producción. Los resultados que se indican fueron la falta de información exacta sobre la especie, lo cual impide realizar un análisis adecuado, así como la comercialización errónea de la carne de búfalo que afecta directamente el reconocimiento y posicionamiento del producto en el mercado. Por lo cual se concluyó que las cinco fuerzas de Porter ayudan de manera significativa al momento de aplicar mejoras, identificar amenazas y describir con mayor claridad el comportamiento de la cadena productiva. Además, el estudio resalta la necesidad de fortalecer los sistemas de registro, capacitar a los productores y mejorar los procesos de diferenciación del producto para garantizar una mayor competitividad. Estos elementos permiten comprender cómo la gestión estratégica influye en el desarrollo de la cadena y favorece decisiones más acertadas para impulsar el crecimiento del sector.

Dentro de las referencias, se analizó el siguiente artículo con el tema “Cadena de suministro del sector textil: indicador integral para la evaluación del desempeño” por el autor Orozco-Crespo et al., (2021), realizado al norte de Ecuador, que tuvo como objetivo elaborar un indicador integral, permite evaluar el desempeño de las pymes que forman parte de la cadena de suministro textil, con la finalidad de hacer más factible la toma de decisiones para la sostenibilidad de estas. Su metodología consistía en un diseño de procedimiento, para ello se utilizó una revisión bibliográfica, métodos de personas expertas, el triángulo que implementó Fuller y una simulación de eventos discretos que ayudaron a la identificación de los rangos métricos. Como resultado, se implementó el indicador integral para la cadena de suministro de las camisetas, la cual obtuvo un desempeño regular después de ser evaluado, determinando así el costo de procesos y señalando el área con mayor oportunidad de mejora.

Pichucho Andrade (2022) autor del tema “Análisis de la estructura de la cadena de suministro en restaurantes ubicados en el centro y norte de Quito, en el contexto provocado por el COVID-19”, esta investigación tuvo como objetivo analizar la estructura actual de la cadena de suministros de los restaurantes de tercera y cuarta categoría, que son considerados como micro y pequeñas empresas tras la pandemia causada por el COVID-19. Se llevó a cabo en Ecuador, se utilizó una metodología descriptiva, enfocándose en la identificación de los miembros que forman parte de la cadena de suministros, las relaciones entre ellos, sus barreras percibidas por la pandemia y sus medidas de recuperación que adoptaron para mantener a flote los restaurantes. Entre los resultados se encontraron que predominan los proveedores de materia prima en los mercados mayoristas y minoristas, dado que los productos se adquieren sin

necesidad de medios de transporte. Además, se percataron de los miembros críticos en el desarrollo operativo, como la de los clientes que adquieren sus productos desde su hogar. De manera que se cuantificó el nivel usual de integración entre los participantes de la cadena y de los restaurantes, es decir que la posibilidad de crear relaciones cooperativas esté basada en la medición para favorecer la recuperación de las mismas.

Caz Caz (2024) con su investigación titulada “Estudio de las cadenas de suministro agro-alimentarias de Pichincha con un enfoque en sostenibilidad”, tuvo como objetivo determinar las variables que afectan constantemente en la cadena de suministros agroalimentaria (CSA) con el enfoque a la sostenibilidad, concretamente en las microempresas que se dedican al cultivo de maíz en la provincia de Pichincha, Ecuador. La metodología que utilizaron incluyó la construcción de su cadena con los actores implicados; los viveros de semillas, productores/microempresas, los minoristas y los consumidores finales, por consiguiente, el análisis bibliométrico para la identificación de variables relevantes para los componentes principales. Las variables que se asignaron fueron la cantidad de semillas nativas, la producción total, el CO₂, las pérdidas del cultivo, precio minorista, demanda minorista, precio de productos sustitutos y precio del consumidor. Los resultados dieron a conocer que los primeros componentes capturan un 63,6% de la varianza total de los datos de información, donde el precio minorista, precio del consumidor y las pérdidas contribuyen de manera eficiente al primer componente, es decir que las semillas transgénicas, nativas y la sustitución del precio del producto es eficiente en el segundo componente. De manera que permitió describir los patrones y tendencias para que la demanda esté bajo un enfoque sostenible.

Desarrollo de teorías y conceptos

En esta sección se conoce las bases teóricas y conceptos que tienen relación con el tema, permitiendo profundizar cada aspecto y desarrollarlo.

Cadena de suministro

Lusa et al. (2022) definen que la cadena de suministro es un sistema que utilizan las empresas para la distribución de las mercaderías, ya sea para organizaciones en niveles superiores o para un cliente final que forme parte de la estructura designada cadena de suministros.

Es un sistema integral que ayuda en la coordinación de las actividades que son necesarias para que los productos sean receptados adecuadamente desde el proveedor inicial hasta el consumidor final, abarcando así la adquisición de las materias primas, almacenamiento,

distribución, transformación y la entrega. Por lo que su gestión eficiente necesita la cooperación de múltiples autores que en este caso serían los fabricantes, proveedores, distribuidores y minoristas para la integración de procesos logísticos, información o tecnológicos, con el fin de mantener la satisfacción del mercado en una alta demanda.

Según Navas-Recalde & Castillo-Cáceres (2021) la cadena de suministro da contexto a los procesos que se utilizan para desplazar información y de la misma manera la distribución de los productos o materia prima de un punto inicial que es la empresa hasta el consumidor final que son los clientes que solicitan este servicio o producto.

Este conjunto de procesos que tiene la cadena de suministro ayuda en la planificación, operación y control de la información de materiales desde el punto de origen de los productos, hasta la recepción final al cliente, con el único objetivo de obtener un valor agregado de eficiencia y calidad del servicio.

Gestión de inventario.

Roman Veliz & Arce Ríos (2023) señalan que, esta consiste en gestionar la disponibilidad de los productos y las políticas del tiempo y en las cantidades que reabastecen el inventario, de manera que los sistemas de producción y provisión sean eficaces de modo que la trazabilidad de los implementos e insumos de los procesos de producción, proveedores y de los consumidores.

Es un proceso estratégico que trata de garantizar la disponibilidad de los productos de manera adecuada, optimizando los tiempos y cantidades para así asegurar la eficiencia con la que estén producidas y que la satisfacción del cliente sea mayor, mediante los sistemas que permiten estos mejoramientos como son: la trazabilidad y el control positivo de insumos y productos.

Variación de inventario. Aguilar Arana (2018) nos indica que mantener una variedad de inventario permite a las organizaciones tener una demanda diversa dentro del mercado y mejorar así la satisfacción de sus clientes. Además que el adecuado control de inventario es clave para garantizar el éxito e ingresos más rentables.

Al momento de mantener una variedad adecuada del inventario permite que las empresas adquieran una demanda de atención diversificada en el mercado, asegurando el mejoramiento en la satisfacción del cliente y sus ingresos rentables a través de un control prescrito de manera eficiente y adaptarlo a las necesidades que tiene el negocio.

Gestión del stock. Arenal Laza (2020) nos señala que la comisión de inventarios es una tarea indispensables, por la cual se necesita encargarse de manera eficiente el stock, es decir que es necesario mantener una relación estable con los proveedores para que adquieran los productos a vender dentro del marco de competitividad a la altura de precios, para no atraer costos innecesarios.

Consiste en una planificación, supervisión y en la optimización del flujo de las mercaderías dentro de las organizaciones asegurándose que los niveles de las existencias sean más adecuados para la satisfacción de la demanda sin obtener costos innecesarios. Esto implica que las relaciones con los proveedores deberían ser sólidas para garantizar un abastecimientos seguro y competitivo.

Proveedores. Velez Lara (2024) nos expone que el mantener una buena relación con los proveedores garantiza que la cadena de suministros sea constante y confiable con los productos y de esta manera establecer los acuerdos y términos, con el propósito de minimizar tiempos de espera y los costos incluidos.

Son representantes clave en la cadena logística, debido a que su desempeño es el que impacta de manera directa en la continuidad y en la calidad de estas operaciones logísticas. Para mantener las relaciones sólidas y confiables con los proveedores, a modo que ayudan a establecer mejores acuerdos que aportarían con la disminución de los tiempos de espera y costos adicionales.

Distribución de mercadería

Hernandez (2021) La autora da a conocer que esta se refiere necesariamente a los procesos, estrategias o logística en contacto con los clientes y sus oportunidades comerciales que generan esas relaciones. Además el establecimiento de canales en los que fluyen los productos, la información y comerciales de la cadena.

Los procesos y estrategias que son más necesarias al instante de trasladar los productos desde el momento que egresan de fábrica hasta el cliente final, comprometiendo la eficiencia y la calidad de todas las etapas. Así mismo la distribución eficaz optimizaría los tiempos, de la cual se reducirían costos y mejoraría de esta manera la experiencia de los clientes.

Entregas a tiempo. Pesantez Jáuregui & Looz Vásquez (2024) manifiestan que es el periodo de tiempo en que las empresas pueden satisfacer las dudas y demandas de los clientes, mismo que se involucra en la capacidad de realizar el proceso y la entrega de los pedidos de

manera más eficiente y rápida, así como otorgar información actualizada de los pedidos y que la atención al cliente sea efectiva.

Representan las capacidades de las organizaciones en el instante de cumplir con los plazos establecidos con los clientes, del momento de la recepción del pedido hasta su entrega final. Además esto es esencial para la satisfacción y fidelización de los clientes destacando la eficiencia operativa, la puntualidad de las entregas debido a que depende de una coordinación exacta para los procesos de la cadena de suministro y de la gestión proactiva.

Gestión de calidad. Miranda González et al. (2007) definen que la gestión de calidad está ligada con los procesos y actividades que garantizan que los servicios y productos estén en los estándares y expectativas de los clientes, con la finalidad de obtener una excelencia organizacional.

Es fundamental que para el éxito de las empresas, no sea solo cumplir con las expectativas, sino también de idear una cultura que este enfocada en el mejoramiento constante y satisfacción al cliente. Sin embargo, estos principios estratégicos contienen previsto la mejoras operativas, con ellas también la generación de confianza y fidelidad de los clientes.

Satisfacción al cliente. Montoya Agudelo (2021) menciona que en el contexto actual existen muchos empleos que no están pendientes de la decencia, por lo que es contradictorio de lo que busca la gestión humana, la cual se enfasca en la superación y en la transformación de las condiciones en relación con lo laboral para que contribuya en el proceso corporativo y en el organizacional.

Lo que implica es superar las expectativas de los clientes al tiempo en que le entregan sus pedidos o servicios, que no opaquen la calidad, puntualidad y la atención brindada. Por lo tanto, es un objetivo estratégico que ayuda a impactar directamente en la lealtad y repetición de nuevos pedidos. Igualmente la retroalimentación de los clientes es una información viable para la mejora continua.

Digitalización de procesos.

Gálvez et al. (2022) señalan que la digitalización no es un fin de la misma, sino que es un método para solucionar los inconvenientes y mejorar los procesos, es decir que si se planifica correctamente se pueden conseguir los objetivos y así disminuir los riesgos.

En cuanto a la digitalización de procesos, consiste en la adopción de las tecnologías digitales de optimización y monitoreo de operaciones para el mejoramiento de la eficiencia y

el reducimiento de errores. Por otra parte una digitalización planificada aporta de manera positiva en la toma de decisiones y adaptarlos a los cambios que surgen en el entorno.

Software SCM. Calderón et al., (2021) señala que el sistema Supply chain management (SCM) es un sistema que estudia, analiza y evalúa la logística, se encarga en general de la cadena de suministros. Sin embargo, su dinámica en los negocios es en base a los cambios que existen en el entorno y sus condiciones, con una evolución de recursos y a su vez tecnologías que estén disponibles y actualizadas en sus procesos y procedimientos.

Este sistema integra y ayuda a coordinar los procesos logísticos desde el momento de la planificación y el aprovisionamiento hasta el tiempo de la distribución y atención al cliente. Permitiendo analizar y optimizar la cadena logística en función de la demanda existente y las condiciones del mercado. Sin embargo, la implementación del sistema SCM actualizado mejora la trazabilidad, la eficiencia y la capacidad de resolver algún imprevisto, no solo es una herramienta sino que es completamente indispensable para estar en una logística moderna y competitiva.

Capacitación digital. Hernández Moreno et al. (2022) en su investigación señala que la capacitación digital es importante para el perfeccionamiento profesional, competitivo y productivo, esencialmente en el argumento actual donde la educación y la tecnología digital contienen un papel central en las competencias que son necesarias para mantener un alto nivel en el mercado.

La capacitación digital tiene como título principal que la actualización y la formación profesional ayuda en las tecnologías que han avanzado eficazmente en el mercado laboral del cual exigen digitalizaciones actualizadas. Además el cometido del nivel de aprendizaje tiene que perfilarse de manera eficiente del mismo modo que accesible para enfrentar la nueva capacitación digital.

Trazabilidad. Calatayud & Katz (2019) nos dan a comprender que la trazabilidad nos permite rastrear el movimiento y el trayecto de los productos, facilitando el servicio de transporte, ordenamiento y el control de la cadena de suministro. También nos señala que las innovaciones deben enfocarse en mejorar las operaciones que van desde los contenedores hasta los camiones.

Es la capacidad que tiene rastrear el recorrido y la ubicación exacta de los productos a lo largo de la cadena logística, desde el punto de partida hasta el punto final que sería el cliente. Se debe agregar que el control exhaustivo y transparente de los movimientos y transformaciones

que existen en los bienes, agilizando la gestión de incidencias. Hay que mencionar que es fundamental en la garantía de calidad, seguridad y en el cumplimiento normativo en las operaciones logísticas fortaleciendo la confianza de los socios comerciales y de los clientes.

Gestión de riesgos.

Soler González et al. (2020) nos citan que la gestión de riesgo tiene puntos que conectan con ciertas definiciones, pero no obstante con una irregularidad, indisciplina y las malas prácticas; en lo general se debe tener en cuenta la dependencia que tiene en su impacto.

Consiste en la identificación, evaluación y mitigación de los factores que puedan afectar negativamente en el flujo de servicios y de bienes por lo que incluye el análisis de amenazas internas como externas, por eso se implementa las medidas de prevención y la forma de corregirlas de tal manera que la gestión proactiva contribuye a la reducción de pérdidas, la continuidad operativa y en la protección de la imagen empresarial.

Existencia de planes de contingencia. Berman Sihite et al. (2024) se enfocan que el plan de mitigación para situaciones imprevistas como pueden ser: incendios, disturbios, inundaciones, epidemias, terremotos, pandemias y entre otros sucesos que puedan suceder que impidan el paso logístico de los productos.

Es esencial para responder eficazmente en momentos de infortunios que pueden llegar a interrumpir las operaciones, en este caso serían los accidentes, crisis sanitarias o los desastres naturales. Asimismo estos planes establecen procesos claros utilizados para la mitigación de daños y en la recuperación rápida de las actividades. Además la preparación anticipada hace que no impacte directamente en la economía y en los incidentes, debido a que fortalece la resiliencia y la capacidad de adaptar la empresa de manera instantánea.

Identificación de riesgos logísticos. Vega De La Cruz & Pérez Pravia (2022) indican que al momento de identificar los problemas más influyentes, se pueden reconocer los riesgos. Por eso este procedimiento tiene un carácter proactivo y con una alta efectividad al reconocer las causas de las raíces de los inconvenientes o problemas graves.

Es un causa proactiva que permite la detección y el análisis de los factores que puedan generar inconvenientes en la cadena logística. Este diagnóstico prematuro agiliza la implementación de acciones correctivas y preventivas, que disminuyan la probabilidad de incidentes. Al mismo tiempo que el uso de herramientas analíticas y tecnológicas incrementan la precisión de la detección de riesgos.

Incidentes logísticos. Cruz Vargas (2023) comparte que es un evento no planificado que interrumpe, afecta y retrasa el flujo normal de las operaciones logísticas, ya sea en el momento de la recepción, manipulación, almacenamiento, entregas de mercadería o en el transporte.

Es una situación que no está planificada que interrumpe, retrasa o afecta la operación inicial en cualquier etapa logística debido a que puede ocurrir durante la manipulación, almacenamiento, transporte, recepción o entregas de mercancías. La gestión apropiada permite disminuir el impacto y prevenir la recurrencia.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

(Constitución de la República del Ecuador 2008, 2008)

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

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

Art. 288.- Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

(Ley Orgánica de Economía popular y solidaria, 2011)

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Ámbito. - Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios.

Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

Art. 5.- Acto Económico Solidario. - Los actos que efectúen con sus miembros las organizaciones a las que se refiere esta Ley, dentro del ejercicio de las actividades propias de su objeto social, no constituyen actos de comercio o civiles sino actos solidarios y se sujetarán a la presente Ley.

Ley de Régimen Tributario Interno

(Ley de Régimen Tributario Interno, 2024)

Art. 4.1. – Residencia fiscal de personas naturales. – (Agregado por el Art. 4 de la Ley s/n, R. O. 405-S, 29-XII-2014). – serán considerados residentes fiscales del Ecuador, en referencia a un ejercicio fiscal, las personas naturales que se encuentren en alguna de las siguientes condiciones:

- a) Cuando su permanencia en el país, incluyendo ausencias esporádicas, sea de ciento ochenta y tres (183) días calendario o más, consecutivos o no, en el mismo periodo fiscal;
- b) Cuando su permanencia en el país, incluyendo ausencias esporádicas, sea de ciento ochenta y tres (183) días calendario o más, consecutivos o no, en un lapso de doce meses dentro de dos periodos fiscales, a menos que acredite su residencia fiscal para el periodo correspondiente en otro país o jurisdicción.

En caso de que acredite su residencia fiscal en un paraíso fiscal o jurisdicción de menor imposición, deberá probar que ha permanecido en ese país o jurisdicción al menos ciento ochenta y tres (183) días calendario, consecutivos o no, en el ejercicio fiscal correspondiente. En caso de que un residente fiscal en Ecuador acredite posteriormente su residencia fiscal en un paraíso fiscal o jurisdicción de menor imposición, este mantendrá la calidad de residente fiscal en Ecuador hasta los cuatro periodos fiscales siguientes a la fecha en que se dejó de cumplir las condiciones para ser residente mencionadas en los literales anteriores, a menos que pruebe que ha permanecido en ese país o jurisdicción al menos ciento ochenta y tres (183) días calendario, consecutivos o no, en un mismo ejercicio fiscal:

- c) El núcleo principal de sus actividades o intereses económicos radique en Ecuador, de forma directa o indirecta.

Una persona natural tendrá el núcleo principal de sus actividades o intereses económicos en el Ecuador, siempre y cuando haya obtenido en los últimos doce meses, directa o indirectamente, el mayor y valor de ingresos con respecto a cualquier otro país, valorados al tipo de cambio promedio del período.

De igual manera se considerará que una persona natural tiene el núcleo principal de sus intereses económicos en el Ecuador cuando el mayor valor de sus activos esté en el Ecuador;

- d) No haya permanecido en ningún otro país o jurisdicción más de ciento ochenta y tres (183) días calendario, consecutivos o no, en el ejercicio fiscal en Ecuador cuando ha sido constituida o creada en territorio ecuatoriano, de conformidad con la legislación nacional.

Art. 4.2.- Residencia fiscal de sociedades. – (Agregado por el Art. 4 de la Ley s/n, R. O. 405-S, 29-XII-2014). – Una sociedad tiene residencia fiscal en Ecuador cuando ha sido constituida o creada en territorio ecuatoriano, de conformidad con la legislación nacional.

Art. 4.3. – Residencia fiscal. – (Agregado por el Art.4 de la Ley s/n, R. O. 405-S, 29-XII-2014).
– En los términos del presente Título, se entenderán instintivamente como residencia fiscal a los conceptos de domicilio y residencia del sujeto pasivo.

Código orgánico de la producción, comercio e inversiones

(Código orgánico de producción, comercio e inversiones, 2010)

Art. 1. – **Ámbito.** – se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

El ámbito de esta normativa abarcara en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

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

Art. 26. – **De la Vigencia.** – (Agregado por el num. 3. de la Disposición Reformatoria Primera de la Ley s/n, R.O. 652- s. 18- XII-2015; y, sustituido por el Art. 155 de la Ley s/n, R. O. 587-3S, 29- XI-2021). – el plazo de vigencia de los contratos de inversión será de hasta 15 años, plazo susceptible de renovación hasta por el mismo plazo originalmente concedido,

exceptuando los casos en que la Ley establezca plazos especiales relacionados con la concesión, autorización, calificación, delegación o cualquier otra modalidad de inversión, cuya vigencia se sujetará al título habilitante. La renovación del contrato no será automática, debiendo la renovación del plazo cumplir con todos los requisitos procedimentales vigentes al momento de dicha renovación.

Ley orgánica de defensa del consumidor

(Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

Art. 4.- Derechos del consumidor. – son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales legislación interna principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegidos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las personas o establecimientos se mantengan un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5. – **Obligaciones del consumidor.** – son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Art. 29. – **Derecho de Repetición del Estado.** – cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

El siguiente estudio se basa en una investigación **no experimental**, como es detallada por los autores Hernández Sampieri & Fernández-Collado (2014), esta se caracteriza por llevarse a cabo sin la manipulación de variables, también entendido como estudios que no son modificables intencionalmente por la variable independiente.

Tipos de investigación

La información recopilada en esta investigación se enmarca dentro del alcance **descriptivo**, para los autores Pérez et al. (2020) señalan que la investigación es una construcción que requiere ser seleccionada de manera adecuada, por lo que es fundamental identificar fuentes confiables, analizar su contenido y descartar aquella que no aporta evidencia relevante para el estudio.

El conjunto de datos utilizados para adquirir información proviene principalmente de fuentes digitales, como páginas web, libros y trabajos de titulación relacionados con el tema de estudio. Además, la investigación incorpora información primaria obtenida mediante instrumentos como encuestas y entrevistas, los cuales permiten recopilar datos precisos y útiles para el análisis del problema.

Enfoque de la investigación

La presente investigación emplea un enfoque mixto, en la que participan tanto el método **cualitativo** y el **cuantitativo**. Esto se debe a que, para cumplir con los objetivos planteados, se requiere el uso de estas técnicas como la entrevista y encuesta. La entrevista se aplicó al propietario de la distribuidora, mientras que las encuestas se dirigieron a proveedores, empleados y clientes. Para el análisis de la información se utilizaron los métodos Analítico-sintético e inductivo-deductivo.

Según Galarza Ramírez et al. (2024) las investigaciones con enfoques mixtos se sustentan en que el método cualitativo permite obtener información detallada mediante entrevistas, mientras que el método cuantitativo facilita la recolección de datos mediante encuestas dirigidas a grupos de interés involucrados en el estudio.

Métodos de la investigación

En este trabajo se aplican el método **analítico-sintético**, el cual permite descomponer el objetivo relacionado con la cadena de suministros de la distribuidora Dicast en sus distintos

procesos y elementos esenciales, como el abastecimiento de productos, almacenamiento, distribución e interacción con los proveedores y clientes. Según los autores Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto (2017), este método facilita el análisis desglosando cada componente para posteriormente integrarlos y comprender su funcionamiento en conjunto.

También se utilizó el método **inductivo-deductivo** que para los autores Fresno Chávez (2019) y Gutiérrez Rodríguez et al. (2020) indican que el método inductivo se usa en investigaciones de carácter cualitativo por lo que estas se manejan sin hipótesis antepuestas y el método deductivo en cambio comienza la investigación desde el inicio de todo, es decir que parte de lo general a lo específico para después comprender lo esencial.

Mediante el método inductivo permite llegar a conclusiones que ayudan al entendimiento del estudio, en cuestión de cómo es afectada la cadena de suministros, por medio de la observación y así deducir como es la situación de la entrega a los clientes.

A través del método deductivo se pudo analizar las opiniones de los empleados, proveedores y clientes en base a los procesos que se utilizan durante toda la cadena de suministros, principalmente estudiando la situación actual de la distribuidora desde la visión del propietario para entender la problemática y dar posibles estrategias que ayuden a la solución de forma específica.

Población y muestra

La población establecida para el trabajo de investigación presenta características esenciales. Según lo menciona Rojas (2023), los mecanismos de estudio están conformados por elementos que poseen particularidades específicas, las cuales permiten obtener información diferenciada para comprender la problemática planteada. En contraste, la muestra corresponde a un pequeño fragmento de la población que actúa como su representación.

Población

La población del estudio realizado mediante censo involucra en su totalidad a todos los grupos involucrados en la cadena de suministro de la distribuidora “Dicast”, los cuales consisten en 45 personas implicadas. Al tratarse de un número total conocido y limitado, esta se clasifica como un población finita, entendida como aquel conjunto de elementos o individuos cuyo tamaño es exacto y puede cuantificarse. Según Ronquillo Murrieta et al. (2024) una población finita facilita la aplicación de censos y métodos de recolección directa debido a que su número no es indefinido ni infinito.

Dado que la población es accesible en su totalidad, la investigación empleó una muestra censal, donde se utiliza el 100% de la población para la recolección de datos. En dicha población se incluyen a los proveedores, empleados y clientes que forman parte de la logística en general que maneja la distribuidora. La entrevista dirigida al propietario de la distribuidora permitió capturar una base sólida de la situación actual de la misma.

Tabla 1

Población

Elemento	Descripción
Población por grupos	45 personas involucradas
Población objetivo	Propietario, proveedores, empleados y clientes
Tipo de población	Finita

Nota. Población involucrada

Muestra censal

De acuerdo con Toaza-Egas et al. (2023) mencionan que la muestra censal incluye a toda la población sin realizar selecciones parciales. Debido que el método es utilizado cuando se dispone de una población finita o en el que se obtiene un fácil acceso o una medida necesaria al comprender las opiniones o características de cada personas involucrada.

Una vez seleccionada la población, se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo censal. De este modo, la distribuidora se analiza considerando a las partes involucradas en el estudio, en coherencia con los objetivos estratégicos del plan de acción. Por ello, la recolección de datos se llevó a cabo durante los horarios de trabajo y en los momentos de entregas.

Tabla 2

Muestra

Población	Cantidad	Técnica
Propietario	1	Entrevista
Empleados	5	Encuesta
Proveedores	6	Encuesta
Mayoristas	8	Encuesta
Minoristas	25	Encuesta
Total	45	

Nota. Muestra de grupos involucrados

Recolección y procesamiento de datos

Se registra que la recopilación de datos entre el propietario, proveedores, empleados y clientes de la distribuidora Dicast son esenciales para estudiar mejor la gestión de la cadena de suministro. A través de la información que se recopile se podrá determinar las estrategias que se pueden implementar para la mejora de la cadena de suministro. mediante la retroalimentación directa de los grupos involucrados permite la identificación de los puntos de mejora, mientras el análisis interno brindado por el propietario reconoce los puntos fuertes como débiles que tiene la distribuidora.

Técnicas de investigación

Encuesta

Es un modo de obtener información realizando preguntas a individuos en respecto al objetivo de investigación que ayudan en la recopilación de información (Corbetta, 2023). En este estudio se aplicaron 3 encuestas diferentes dirigidas a los proveedores que abastecen de productos a la distribuidora, a los empleados que se encargan de distribuirla y a los clientes a los que son entregados. El objetivo es conocer la opinión de este grupo de personas respecto a la gestión que tiene la distribuidora en su cadena de suministros. Las preguntas fueron diseñadas de manera clara y precisa, el cuestionario se empleó con preguntas cerradas con opción múltiple. Esta técnica permitió determinar el nivel de acuerdo de los encuestados sobre los aspectos fundamentales para la formulación de estrategias y el mejoramiento de su desempeño.

Entrevista

Es una técnica cualitativa que se establece mediante un diálogo profesional que ayuda a la obtención de información para realizar un estudio analítico que favorece la contribución de diagnósticos (Ruíz Olabuénaga, 2013). Esta investigación llevó a cabo una entrevista dirigida al propietario de la distribuidora sobre la gestión de su cadena de suministros, por el cual la entrevista permite el entendimiento de este mandato abordando temas esenciales y obteniendo una perspectiva amplia, esta entrevista esta particularmente estructurada para profundizar los temas de conocimiento y resultados.

Instrumentos de investigación

Guía de entrevista

La guía de entrevista se basa en un instrumento de recolección de datos cualitativos que permite estructurar el diálogo con los entrevistados. Por lo ello, esta investigación diseño una guía compuesta por datos generales y un banco de 12 preguntas abiertas dirigidas al propietario

de la distribuidora. Estas preguntas se enfocaron en la gestión de la cadena de suministro. El entrevistado se mostró colaborativo y brindó información que contribuyó a la comprensión del desempeño de la distribuidora. Los datos recolectados facilitan la identificación y generan sugerencias que aportan validez al análisis de resultados y a la formulación de recomendaciones.

Cuestionario

Es un instrumento cuantitativo que ayuda a recolectar datos que son diseñados para la obtención de información, se elaboraron tres cuestionarios diferentes direccionados a cada grupo de interés para la cadena de suministro de la distribuidora; por lo tanto, el cuestionario dirigidos a proveedores consta de 15 ítems, el cuestionario de empleados con 16 y el cuestionario de clientes con 17 preguntas cerradas y redactadas de manera concisa, debido que fueron alineadas con la variable y dimensiones del tema de investigación, se empleó la escala de Likert para evaluar el nivel de acuerdo que mantienen los involucrados respecto a la gestión desempeñada por la distribuidora, con el fin de realizar el análisis estadístico posterior.

Forms.app

Para la realización del cuestionario se implementó como herramienta digital Forms.app, el cual hizo posible una recolección de datos de manera segura y ágil de representación sistematizada, por lo que esta plataforma permite distribuir el cuestionario con facilidad entre los proveedores, empleados y clientes obteniendo sus respuestas de manera automática, para las preguntas se utilizó la escala de Likert para tener una estandarización de datos más favorables para el debido análisis; ya recopilada la información se exportan los datos ya sea en formato CSV o Excel y aplicados mediante los procesos del software SPSS perfeccionando así la validez de la investigación.

SPSS

Se utilizó el software SPSS como herramienta principal para el procesamiento estadísticos de los datos obtenidos en la investigación. Su aplicación permitió organizar la información de manera sistemática, depurarla y codificarla con los criterios establecidos en los cuestionarios, lo que garantizó una estructura adecuada para el análisis. Posteriormente, el programa facilitó la tabulación de los datos y la representación gráfica mediante tablas y figuras que facilitaron la descripción y análisis de los resultados. El uso de este programa redujo posibles errores y garantizó un análisis preciso del cuestionario aplicado.

Validación de instrumentos

La validación de instrumentos tuvo como propósito garantizar la calidad de los cuestionarios utilizados en la investigación. Para ello, fue sometido a la revisión de expertos con experiencia en metodología de investigación, quienes evaluaron la coherencia, claridad y pertinencia de cada ítem. Con base en sus observaciones se realizaron los ajustes necesarios, asegurando el cumplimiento de los criterios establecidos. Este proceso permitió contar con un instrumento adecuado y alineado con los objetivos del estudio.

Alfa de Cronbach

La utilización de esta herramienta de fiabilidad permitió que el proceso de validación de los instrumentos sea más confiable y seguro. Su aplicación facilitó la revisión interna de cada ítem, identificando aquellas preguntas que requerían ser ajustadas, reformuladas o eliminadas por no aportar al objetivo del estudio. Del mismo modo, confirmó la pertinencia de las preguntas que contribuyen de manera adecuada a la medición precisa de las variables de interés.

Tabla 3

Alfa de Cronbach en instrumentos de recopilación (proveedores)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,928	14

Nota. Fiabilidad de encuesta de proveedores

Tabla 4

Alfa de Cronbach en instrumentos de recopilación (empleados)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,845	15

Nota. Fiabilidad de encuesta de empleados

Tabla 5*Alfa de Cronbach en instrumentos de recopilación (clientes)*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,792	,736	17

Nota. Fiabilidad de encuesta de clientes

Capítulo III

Resultado y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

1. ¿Cómo se realiza la gestión del inventario en la distribuidora?

El propietario indicó que todo el orden se basa en primero separar la mercadería de los diferentes proveedores porque tienen un sistema que emite un inventario individual por proveedor para así agilizar más el proceso y conteo de cada uno de ellos, esto lo hacen para tener una excelente gestión y que todo este cuadrado con lo que está registrado en el inventario del sistema, esto se realiza entre una persona encargada de la bodega y dos ayudantes dependiendo de la cantidad de mercadería existente.

2. ¿Qué estrategias se aplican para garantizar el stock alineado a la demanda?

El entrevistado señaló que se mantiene un historial en el sistema sobre la rotación de los productos y el comportamiento de venta de cada marca. Esto permite identificar las líneas de mayor consumo y, con base en ello, realizar pedidos anticipados para garantizar el stock disponible en bodega sea suficiente. Se prioriza el abastecimiento de productos de alta demanda y rápida rotación, evitando quiebres de inventario y asegurando que el stock se mantenga alineado a las necesidades de los clientes.

3. ¿Cómo se seleccionan y evalúan los proveedores para asegurar calidad y cumplimiento?

El entrevistado afirmó que, a lo largo de los años, han trabajado con distintos proveedores y han mantenido relación con aquellos que ofrecen mejor calidad en los productos y mayor seguridad en las entregas. La comunicación con los proveedores se realiza de manera directa, lo que facilita coordinar pedidos y garantizar que los productos cumplan con los estándares requeridos. Además, mediante evaluaciones periódicas basadas en la estabilidad del producto, la puntualidad y la confiabilidad, se han seleccionado los proveedores que mejor se ajustan a las necesidades de la distribuidora.

4. ¿Qué mecanismos existen para garantizar la puntualidad en las entregas?

El entrevistado explicó que la puntualidad depende del stock disponible en bodega y del cumplimiento de los proveedores. En los casos en que la mercadería está en bodega, las entregas se realizan en un plazo aproximado de 24 horas. Sin embargo, cuando el pedido proviene directamente del proveedor, los tiempos pueden variar según la empresa abastecedora; algunas

entregan en 48 horas y otras en 72 horas. Por lo tanto, la adecuada planificación del inventario y compromiso de los proveedores entreguen los productos en el plazo establecido.

5. ¿Cómo se asegura el control de calidad en la cadena de suministro?

El entrevistado indicó que trabajan con proveedores que manejan producción por números de lote, lo que permite identificar rápidamente cualquier falla en la calidad. Explicó que algunas empresas utilizan pegamentos o insumos que solo aseguran la producción, pero no la calidad final del producto. Por ello, la distribuidora realiza pedidos con anticipación a proveedores que ofrecen materiales de mejor calidad, especialmente fundas con pegamentos importados que evitan que se despeguen o se desfondan. Cuando la mercadería presenta defectos, se procede a la devolución del lote y el proveedor repone los productos con la calidad requerida por la distribuidora.

6. ¿Qué acciones se implementan para aumentar la satisfacción del cliente final?

Se destacó que la distribuidora prioriza la entrega de productos de buena calidad, lo cual se asegura mediante la comunicación constante con proveedores confiables. Adicionalmente, aplican un servicio posventa que consiste en contactar al cliente para verificar el estado de los productos recibidos y su nivel de satisfacción. En caso de inconformidad, se realiza un cambio inmediato por productos de mejor calidad, reforzando así la confianza del cliente.

7. ¿Qué software o herramientas digitales se utilizan para la gestión logística?

El entrevistado señaló que utilizan un software integral que facilita la facturación, la emisión y autorización de guías, el control de entregas y el registro de despachos. Este sistema permite mantener un control adecuado del movimiento de la mercadería, autorizando qué productos deben ser trasladados y en qué vehículo, lo cual contribuye al orden y a la eficiencia en la gestión logística.

8. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal respecto al uso de tecnologías digitales para la distribución de productos?

Indicó que la empresa no depende de tecnologías avanzadas como otras distribuidoras, por lo que no consideran necesario implementar capacitaciones continuas en herramientas digitales. Sin embargo, el personal sí recibe orientación básica sobre el uso del software interno para registrar ventas y realizar pedidos a proveedores, lo cual permite mantener el funcionamiento operativo.

9. ¿Cómo se controla la trazabilidad de los productos y qué importancia tiene?

Se explicó que la trazabilidad se controla a través del **número de lote**, lo cual es fundamental para el seguimiento de los productos. Por ejemplo, mencionó que si un lote de fundas rayadas número seis presenta defectos en ciertos puntos, se emite un reclamo al proveedor indicando el número de lote afectado. Esto permite retirar del mercado toda la producción relacionada y evitar que productos defectuosos lleguen al cliente, por lo que el control por lote resulta esencial para garantizar la calidad y la seguridad de la cadena de suministro.

10. ¿Cómo identifica y evalúa los riesgos que pueden afectar las operaciones logísticas de la distribuidora?

El entrevistado afirmó que uno de los principales riesgos es el estado de los vehículos de distribución, por lo que se mantiene un mantenimiento preventivo constante. Además, los paros nacionales, la escasez de materia prima y la variación de precios son riesgos que monitorean mediante el seguimiento de noticias nacionales e internacionales. Cuando existe riesgo de escasez, la empresa realiza facturaciones anticipadas para asegurar su abastecimiento y evitar interrupciones en la distribución.

11. ¿Qué planes de contingencia existen para la gestión de riesgos y como se aplican?

Indicó que los riesgos suelen manejarse internamente mediante un **stock suficiente** para garantizar las entregas previstas. Gracias a experiencias anteriores en las que debieron esperar hasta diez días por mercadería, ahora realizan pedidos anticipados, especialmente con su proveedora de Quito. Esta planificación les permitió mantenerse abastecidos durante paros nacionales recientes, evitando retrasos y logrando incluso aumentar las ventas debido a su disponibilidad de productos.

12. ¿Qué considera que debe de mejorar prioritariamente en la cadena de suministros de la distribuidora?

El entrevistado expresó que, actualmente, no consideran necesario mejorar algún proceso específico de la cadena de suministros, ya que cuentan con planes que les permiten evitar la escasez ante imprevistos externos. Sin embargo, mencionó que si en el futuro se presenta un evento que genere una ruptura significativa en su logística, estarían dispuestos a implementar mejoras para mantener la eficiencia operativa.

Análisis de los resultados de las encuestas

Encuesta a Proveedores

Edad de los proveedores encuestados

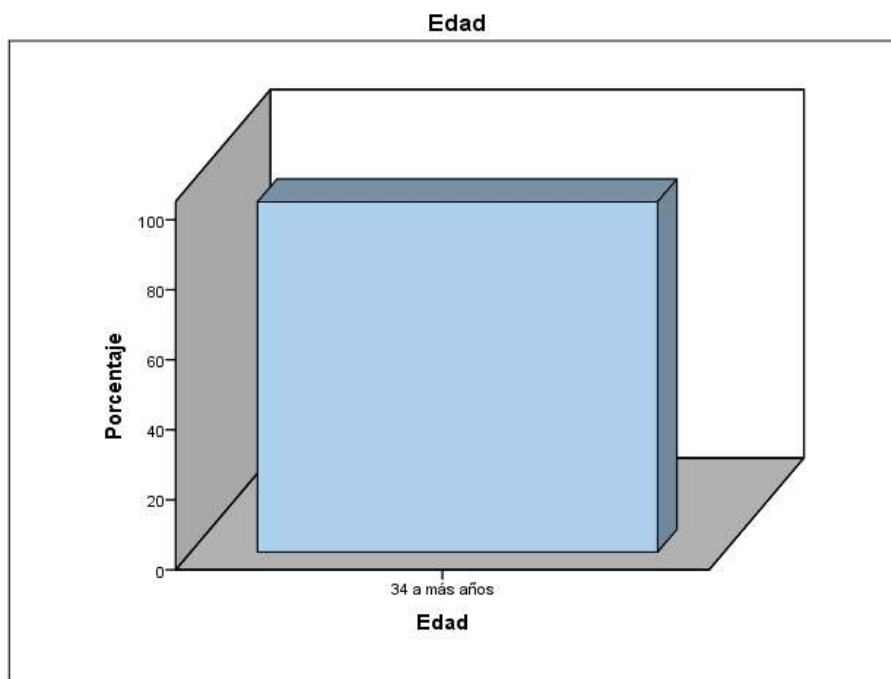
Tabla 6

Edad proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
34 a más años	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 1. Edad proveedor



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

La distribución por edad de los encuestados da a conocer que el 100% de proveedores son personas mayores de 34 años que se encargan de la distribución de productos, lo que indica que esta exclusivamente compuesta por ciudadanos adultos con madurez y experiencia laboral en el consumo. La escasez de personas menores de los 34 años da certeza al criterio del segmento adulto, debido a la manera en la que valoran los servicios, procesos o productos evaluados.

Sexo de los proveedores encuestados

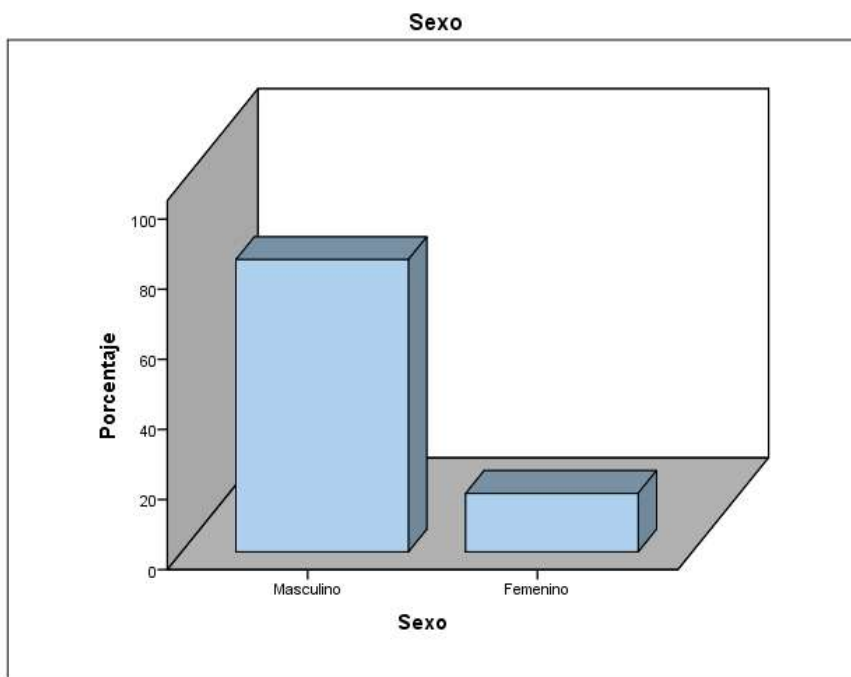
Tabla 7

Sexo proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	5	83,3
Femenino	1	16,7
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 2. *Sexo proveedor*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

Los proveedores muestran una alta participación de hombre (83,3%) y mujeres (16,7%). La contextura mayor de varones influye en la valoración y percepción de los procesos logísticos, por lo tanto las respuestas vienen más desde las perspectivas de los masculinos. Aunque exista una participación femenina mínima, y su representación sea limitada.

¿Cuánto tiempo lleva colaborando con la distribuidora Dicast como proveedor?

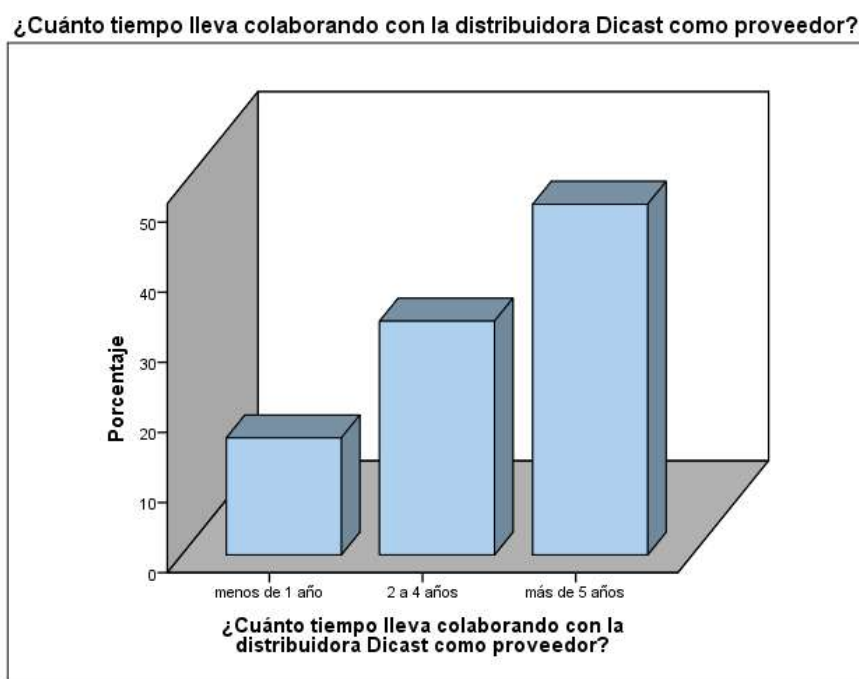
Tabla 8

Colaboración proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
menos de 1 año	1	16,7
2 a 4 años	2	33,3
más de 5 años	3	50,0
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 3. *Colaboración proveedores*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

Los resultados reflejan que el 50% de los proveedores de la distribuidora Dicast tienen una colaboración de más de 5 años de distribuciones constantes, seguidos por el grupo de 2 a 4 años con un 33,3%. Por lo que esta información brinda conocimiento de los años de relación que tiene la distribuidora con los proveedores que le ofrecen el servicio.

1. La variedad de productos que suministran responde a las necesidades de la distribuidora

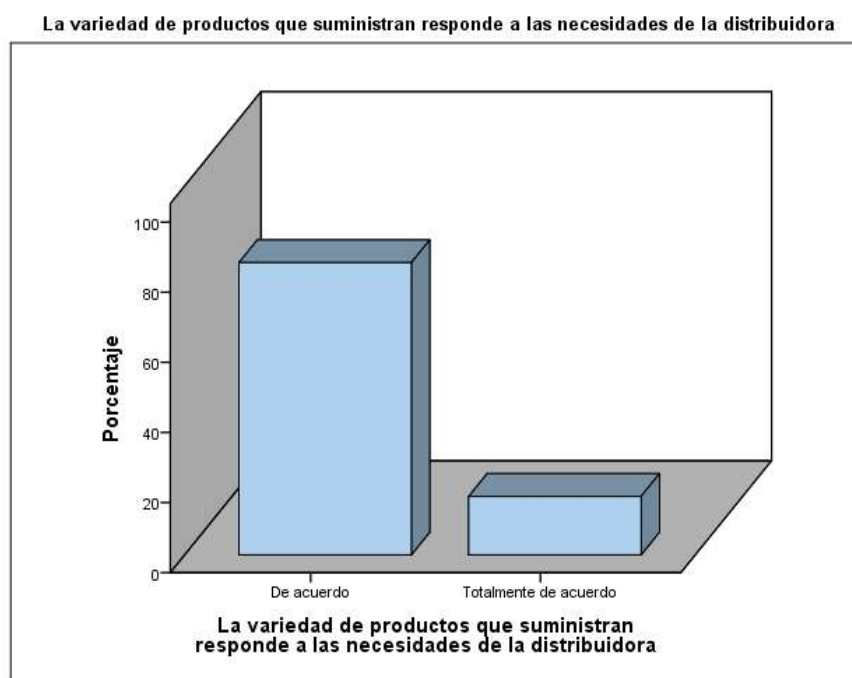
Tabla 9

Variedad de productos proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	83,3
Totalmente de acuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 4. *Variedad de productos proveedores*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

El 83,3% de los proveedores encuestados están de acuerdo de que existe variedad de productos las veces que la distribuidora lo solicite para el beneficio propio y de los clientes que solicitan sus servicios logísticos obteniendo variación de productos y tengan más opciones de compra o pedidos.

2. La gestión de stock es adecuada para el abastecimiento de la distribuidora

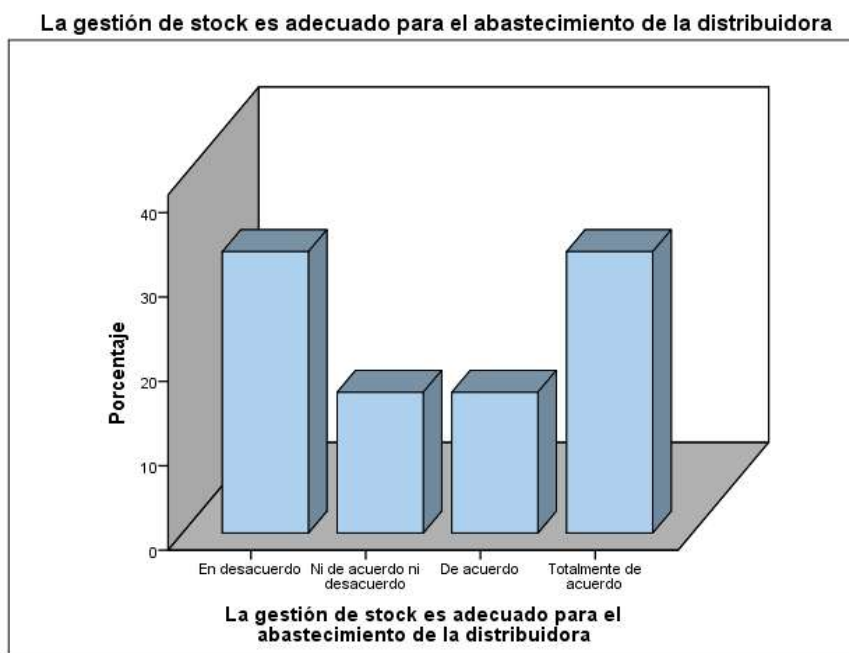
Tabla 10

Gestión de stock proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	33,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
De acuerdo	1	16,7
Totalmente de acuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 5. *Gestión de stock proveedores*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

Considerando lo indicado en la Tabla 10 el 33,3% de los proveedores están en desacuerdo y otro 33,3% está en totalmente de acuerdo que la solicitudes del stock que solicita la distribuidora es adecuada para su abastecimiento. Es decir, que muchas veces el stock es escaso y esto hace que los proveedores tengan ese desacuerdo en la gestión, en cambio otros participantes están totalmente de acuerdo, debido que no tienen este percance.

3. Cumple con los estándares de calidad requeridos por la distribuidora

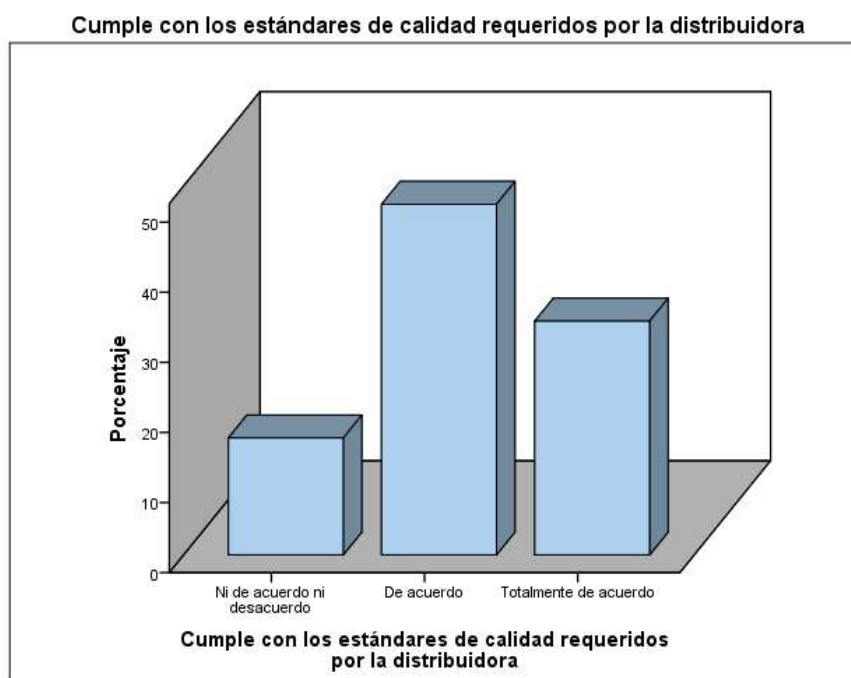
Tabla 11

Estándares de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
De acuerdo	3	50,0
Totalmente de acuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 6. Estándares de calidad



Nota. Encuesta aplicada a clientes

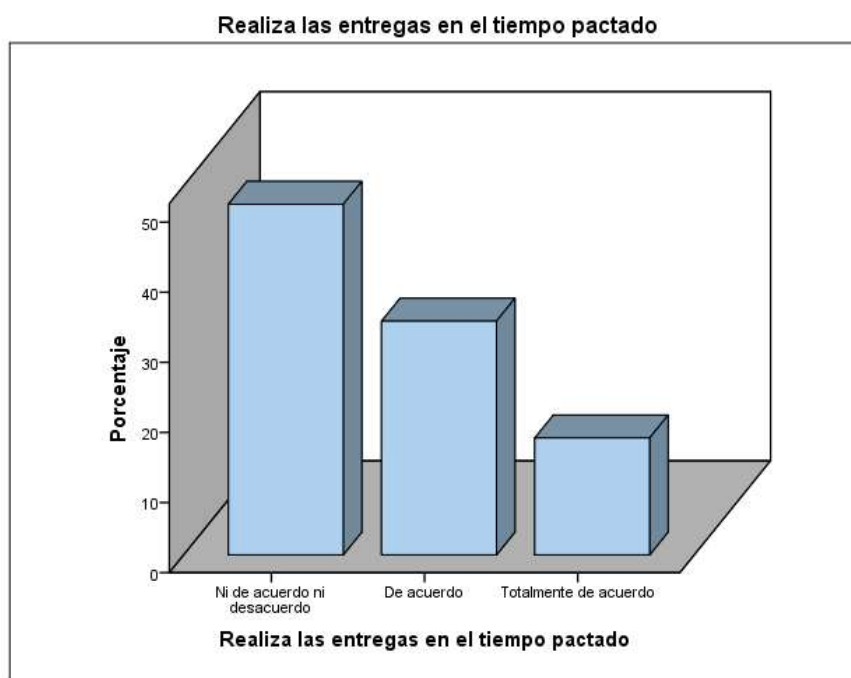
Considerando lo indicado en la Tabla 11 los proveedores están de acuerdo con un 50% de que sus productos al momento de transportarlo hasta la distribuidora, un 33,3 % están totalmente de acuerdo y un 16,7% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto quiere decir que muchas veces si existen ciertos inconvenientes con la calidad de los pedidos por parte de las proveedoras.

4. Realiza las entregas en el tiempo pactado

Tabla 12*Entregas a tiempo*

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
De acuerdo	2	33,3
Totalmente de acuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 7. *Entregas a tiempo*

Nota. Encuesta aplicada a proveedores

En respecto a la tabla 12 de las entregas en el tiempo pactado indican con un 50% que no está de acuerdo ni desacuerdo eso significa que muchas veces las entregas se pasan del tiempo pactado y otras veces si están en el tiempo predeterminado, el 33,3% están de acuerdo y el 16,7 están totalmente de acuerdo con las entregas en el tiempo pactado.

5. El control de calidad durante el suministro es riguroso

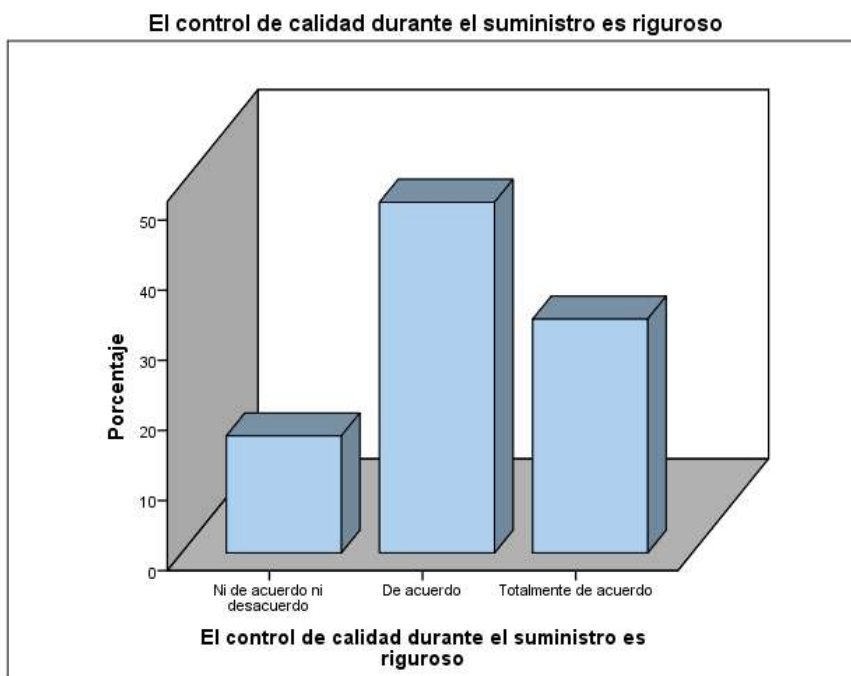
Tabla 13

Control de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
De acuerdo	3	50,0
Totalmente de acuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 8. Control de calidad



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

El 50% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la calidad, el 33,3% están totalmente de acuerdo y el 16,7 no están de acuerdo ni en desacuerdo. Los proveedores encuestados dan a conocer que el control de calidad es riguroso pero no están totalmente de acuerdo ya que están conscientes que muchas veces existen problemas que muchas veces se manejan de mala manera.

6. La distribuidora le ha informado sobre el uso de herramientas digitales que faciliten los procesos logísticos

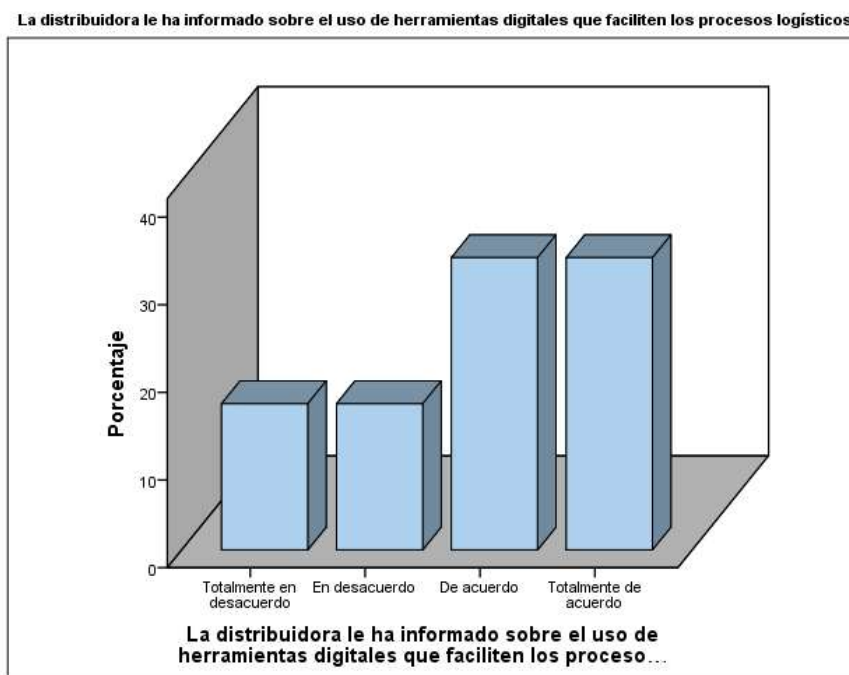
Tabla 14

Herramientas digitales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	16,7
En desacuerdo	1	16,7
De acuerdo	2	33,3
Totalmente de acuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 9. *Herramientas digitales*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

En la siguiente Tabla 14 recalcan que el 33,3 están de acuerdo y totalmente de acuerdo y el otro 16,7 están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo lo que da a entender que la distribuidora no comunica a todos sus proveedores que clase de tecnologías utilizan y en el cual puedan ayudar para mejorar el servicio pero otras si tienen el conocimiento de estas herramientas que utilizan.

7. Desde su experiencia, considera que los procesos logísticos entre su empresa y distribuidora son eficientes

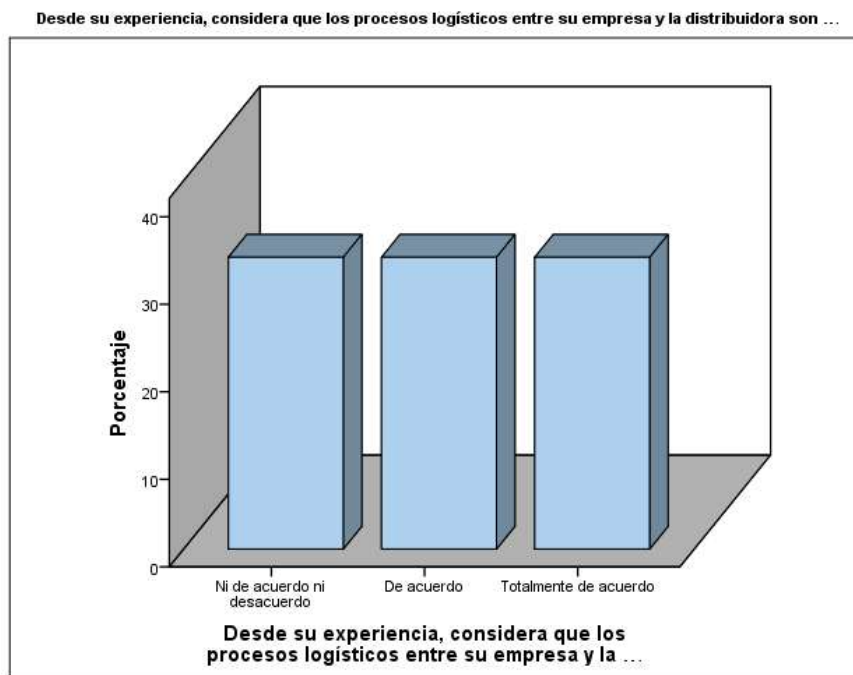
Tabla 15

Procesos logísticos

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	33,3
De acuerdo	2	33,3
Totalmente de acuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 10. *Procesos logísticos*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

En la Tabla 15 manifiestan que el 33,3% no están de acuerdo ni en desacuerdo con que sus procesos logísticos entre la distribuidora y la proveedora de productos son eficientes, debido que muchas veces existen ineficiencias en la calidad o en el trayecto de los productos, pero otro 33,3% están de acuerdo y en totalmente de acuerdo, es decir que cuentan con planes anti-riesgos que ayudan en la eficiencia que mantienen con la distribuidora.

8. Puede asegurar la trazabilidad de los productos durante el proceso

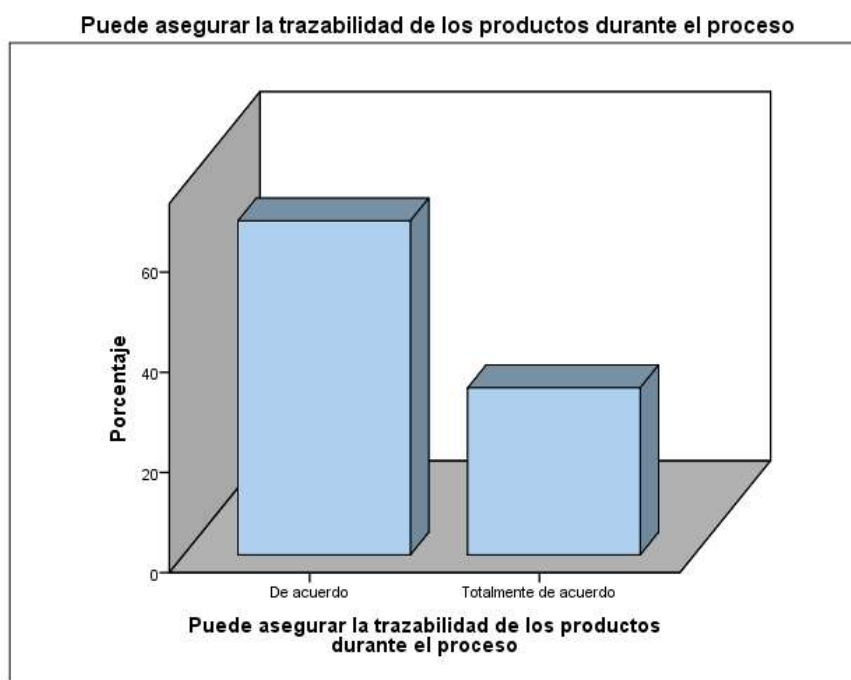
Tabla 16

Trazabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	66,7
Totalmente de acuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 11. Trazabilidad



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

Los proveedores con un 66,7% están de acuerdo con la seguridad de la trazabilidad que emplean en el proceso y un 33,3% están totalmente de acuerdo con que si aseguran eficazmente la trazabilidad de los productos hasta entregarlas a la distribuidora para manejar una mayor fidelidad y satisfacción, la cual beneficia a la misma al momento de ofrecer sus los productos a los mayoristas y minoristas.

9. Es de su conocimiento si la distribuidora posee planes para gestionar riesgos y contingencias

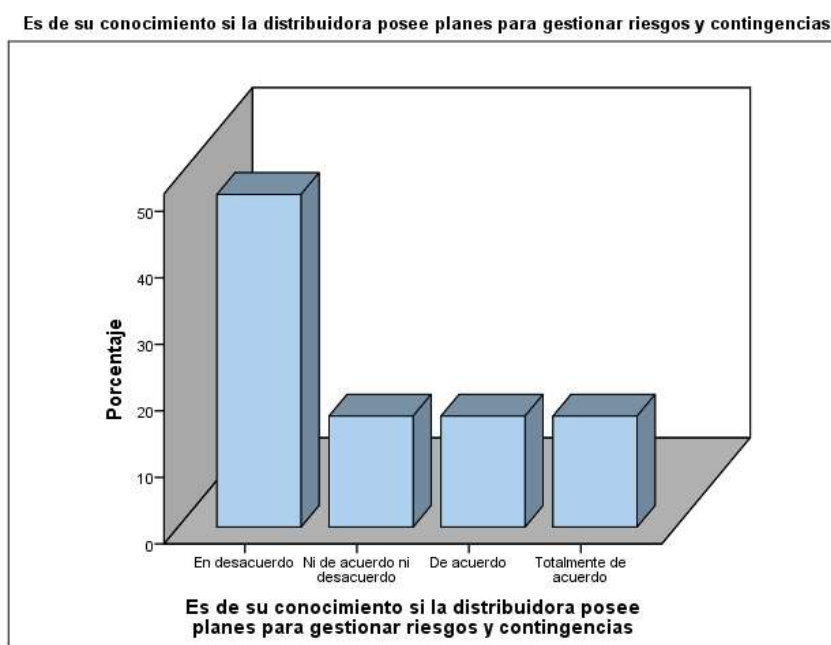
Tabla 17

Planes de gestión de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	50,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
De acuerdo	1	16,7
Totalmente de acuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 12. *Planes de gestión de riesgos*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

Los proveedores indican que el 50% de ellos están en desacuerdo, eso quiere decir que no conocen si la distribuidora posee planes para gestionar los riesgos, un 16,7% que no están de acuerdo ni en desacuerdo que lo podemos interpretar como que se le dijo algo pero no vieron aplicándolo así que pueden estar confundidos y un 16,7 que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la distribuidora si posee estos planes de riesgo, aunque la mayor parte de proveedores no saben de los planes de contingencia que tiene la distribuidora.

10. Considera que la distribuidora gestiona adecuadamente las entregas coordinadas con su empresa

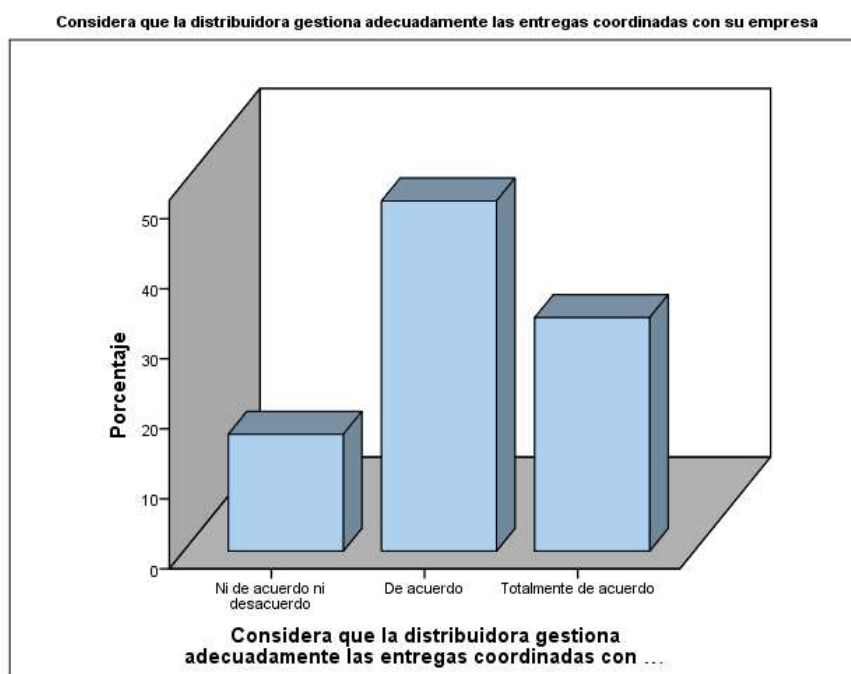
Tabla 18

Entregas coordinadas

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
De acuerdo	3	50,0
Totalmente de acuerdo	2	33,3

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 13. *Entregas acordadas*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

En la Tabla 18 se menciona que un 50% están de acuerdo con que la distribuidora gestiona eficazmente las entregas de los productos ya coordinados, el 33,3% también están totalmente de acuerdo con esta gestión y un 16,7% que no están de acuerdo ni desacuerdo. Es decir que la mayor parte están de acuerdo que se utiliza una buena gestión y la mínima parte que no está conforme con esto debe surgir por ciertos inconvenientes aunque sean mínimas igual lo tienen presente aunque no afecten mucho a la distribuidora.

11. Para usted los incidentes logísticos son mínimos al momento de entregar los productos a la distribuidora

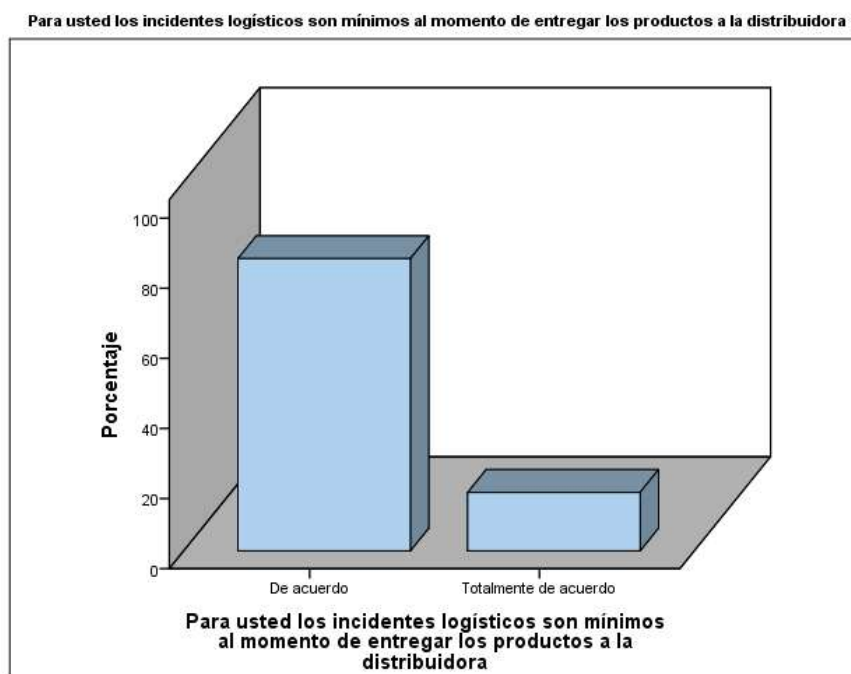
Tabla 19

Incidentes logísticos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	83,3
Totalmente de acuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 14. *Incidentes logísticos*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

Indican que el 83,3% están de acuerdo y el 16,7% están totalmente de acuerdo que los incidentes logísticos que tienen son mínimos, es decir que como no son constantes estos inconvenientes no afectan visualmente a la distribuidora, debido que están en total concordancia de que esos son bajos y no perjudicables para el manejo de la empresa, por lo que obtienen la mercadería sin ningún problema.

12. Está satisfecho con la relación comercial y gestión de la distribuidora

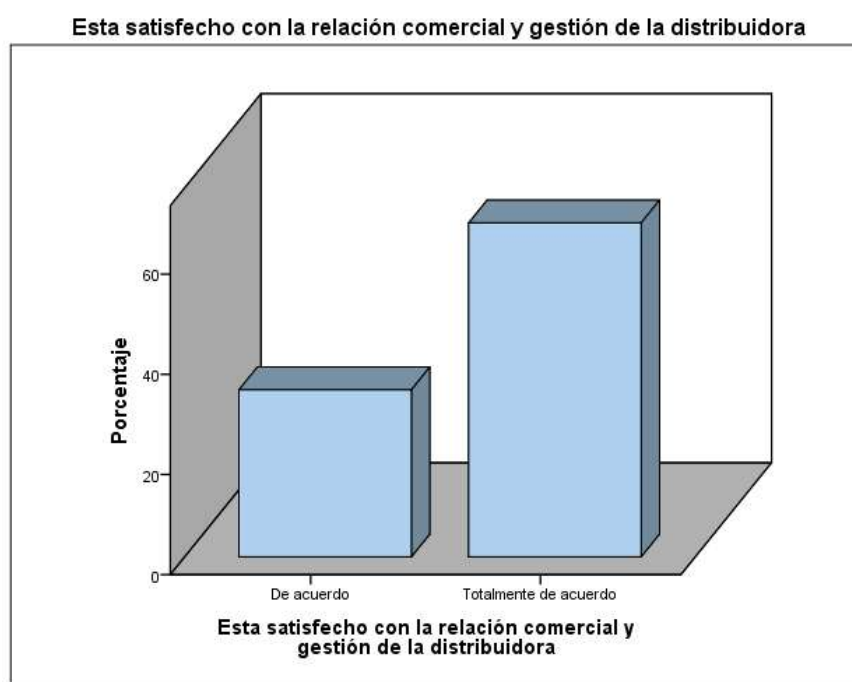
Tabla 20

Relación comercial

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	33,3
Totalmente de acuerdo	4	66,7
Total	6	100,0

Nota. Datos recolectados de los proveedores encuestados

Ilustración 15. *Relación comercial*



Nota. Encuesta aplicada a proveedores

En la Tabla 20 respecto a la relación comercial que mantienen las proveedoras con la distribuidora el 66,7% están totalmente de acuerdo y el 33,3% están de acuerdo con la gestión y relación comercial que han tenido a lo largo de los años y dan a conocer que no han tenido inconvenientes ni falsos entendidos entre ambas partes y pueden manejarse de una manera profesional si perjuicios.

Encuesta a Empleados

Edad de empleados encuestados

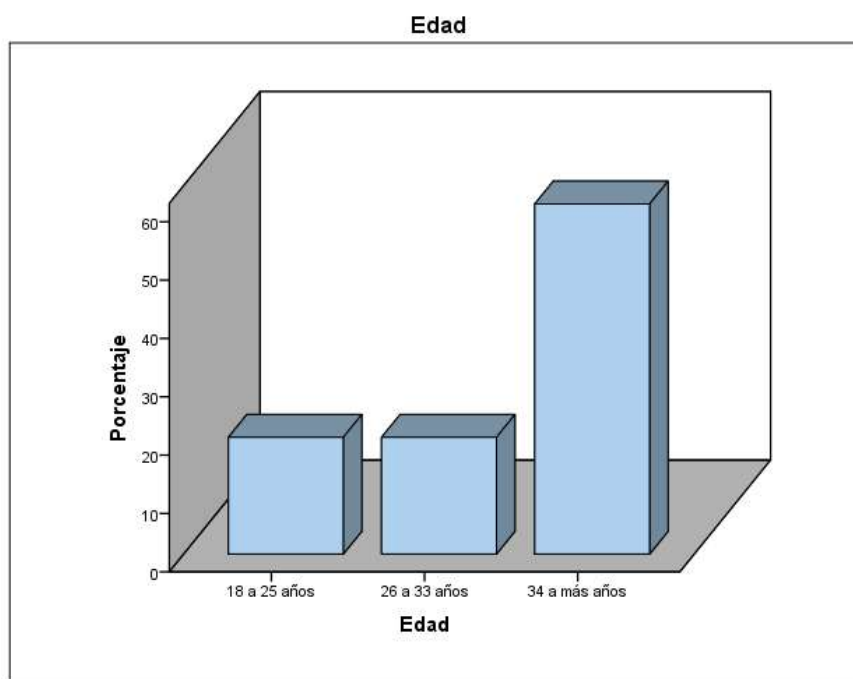
Tabla 21

Edad empleados

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	1	20,0
26 a 33 años	1	20,0
34 a más años	3	60,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 16. *Edad empleados*



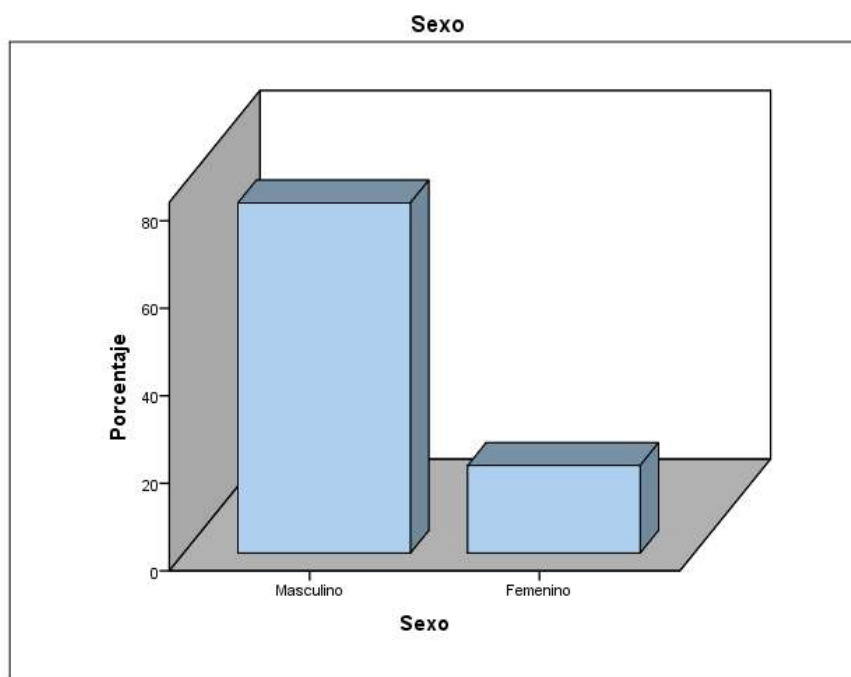
Nota. Encuesta aplicada a empleados

Según los resultados presentados en la Tabla 21, el 60% del personal encuestado se encuentra en el grupo de 34 a más, mientras que el 20% corresponde a personas entre 18 a 25, y otro 20% al intervalo de 26 a 33 años. Esto evidencia una plantilla mayoritariamente conformada por colaboradores con amplia trayectoria, lo cual favorece una adecuada gestión de inventarios, una operación logística eficiente y una correcta supervisión de los procesos.

Sexo de los empleados encuestados

Tabla 22*Sexo empleados*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	4	80,0
Femenino	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados**Ilustración 17.** *Sexo empleados**Nota.* Encuesta aplicada a empleados

De acuerdo con la Tabla 22, la distribución de sexo de los empleados encuestados muestra una participación bastante alta en hombres con un 80% y mujeres el 20%. Esta diferencia es muy relevante, ya que explica que debido a la carga de mercadería lo realizan más seres masculinos, debido al peso de los mismos. Al considerar las estrategias que ayuden en la mejora de su gestión se puede seguir estableciendo de esta manera. Por lo tanto, la comunicación exacta puede resultar positiva.

¿Cuál es su rol dentro de la distribuidora?

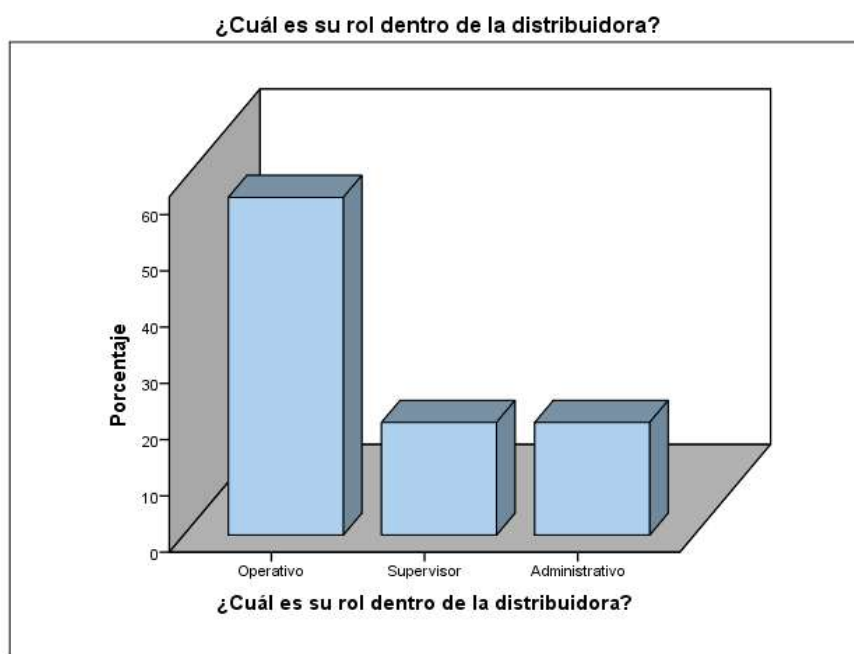
Tabla 23

Rol

	Frecuencia	Porcentaje
Operativo	3	60,0
Supervisor	1	20,0
Administrativo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 18. Rol



Nota. Encuesta aplicado a empleados

La distribución por rol de trabajo de los empleados muestra que el 60% se rigen en la catedra de operativos, el 20% en supervisor y administrativo. Es decir que las personas que se basan en las operaciones logísticas son más para la función de dar un excelente servicio movilizándose con puntualidad y agilidad, dado que en oficina solo se da la presencia de un administrativo que se encarga de la recepción de pedidos y mercadería al igual que el supervisor.

¿Cuánto tiempo lleva asociado con la distribuidora Dicast?

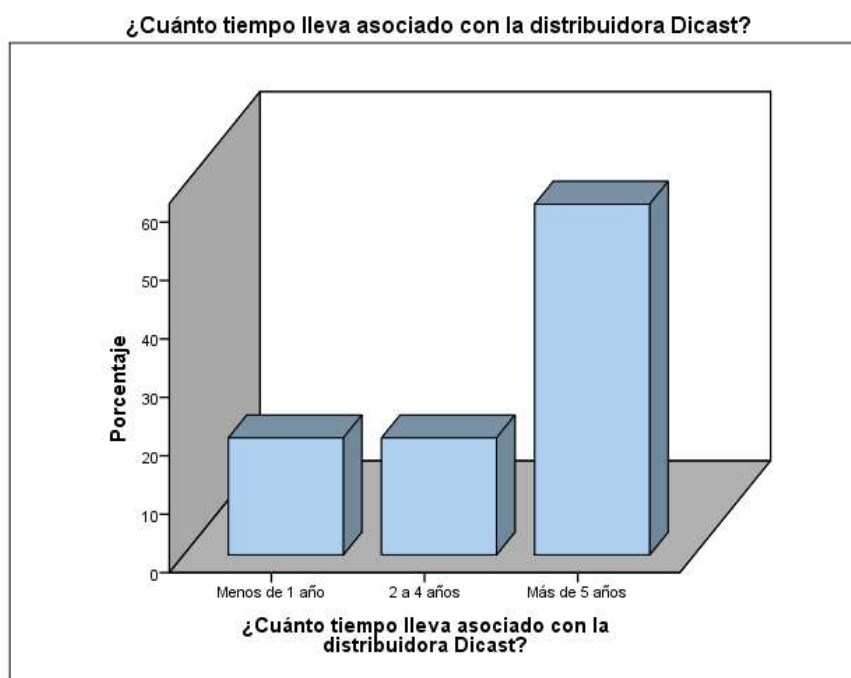
Tabla 24

Tiempo asociado

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	1	20,0
2 a 4 años	1	20,0
Más de 5 años	3	60,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 19. *Tiempo asociado*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

Como se muestra en la Tabla 24, que los empleados manifiestan tener más de cinco años de asociados con la distribuidora cuyo porcentaje es de 60%, asimismo un 20% tiene menos de un año de antigüedad al igual que de 2 a 4 años de trayectoria. Es decir, que existe una base solididad de empleados junto con un ingreso de un nuevo trabajador.

1. La variedad de inventario manejado en la empresa es adecuada para el cumplimiento de las operaciones

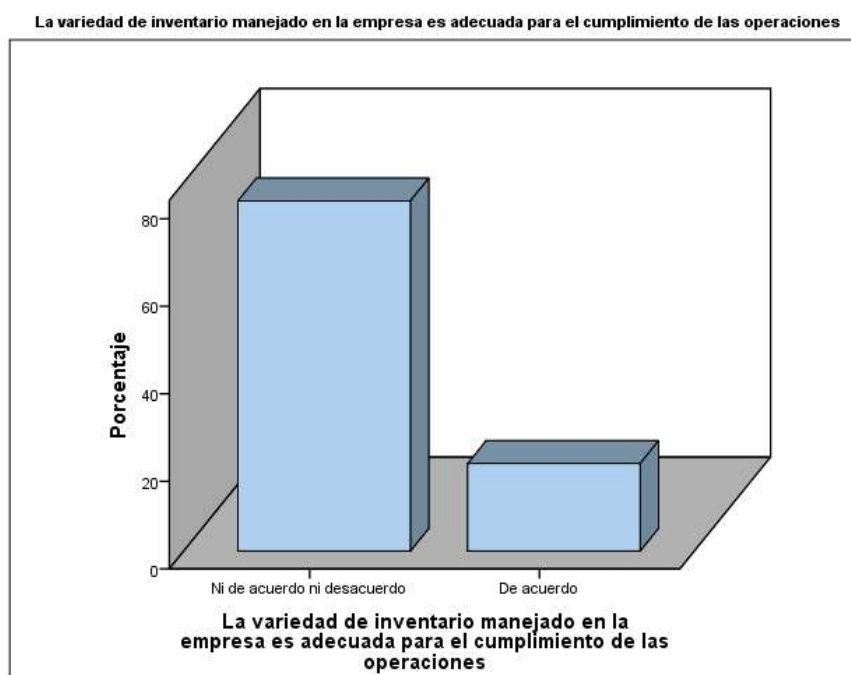
Tabla 25

Inventario adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	80,0
De acuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 20. *Inventario adecuado*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

Considerando los datos recolectados en la Tabla 25, muestra que el 80% de empleados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que es adecuada la variedad de inventario, por lo que da en análisis que muchas veces no tiene los productos que solicitan los clientes y les toca dejarlo para otra fecha en la que si puedan despachar este producto.

2. El stock disponible permite responder con rapidez a las solicitudes

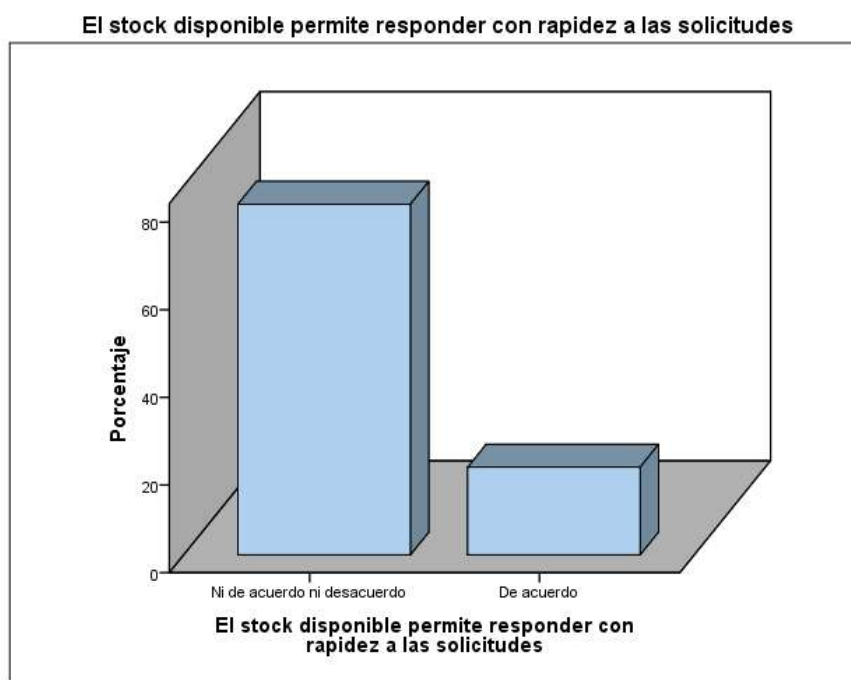
Tabla 26

Stock disponible

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	80,0
De acuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 21. *Stock disponible*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

En la siguiente pregunta realiza a los empleados más de los mismos dan a conocer que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que existe el stock disponible con un 80%, esto indica que existe momentos en los que falta y esto puede deberse a las demoras logísticas o por las demandas de productos que reciben por los proveedores.

3. Los proveedores con los que trabajan cumplen con la calidad requerida

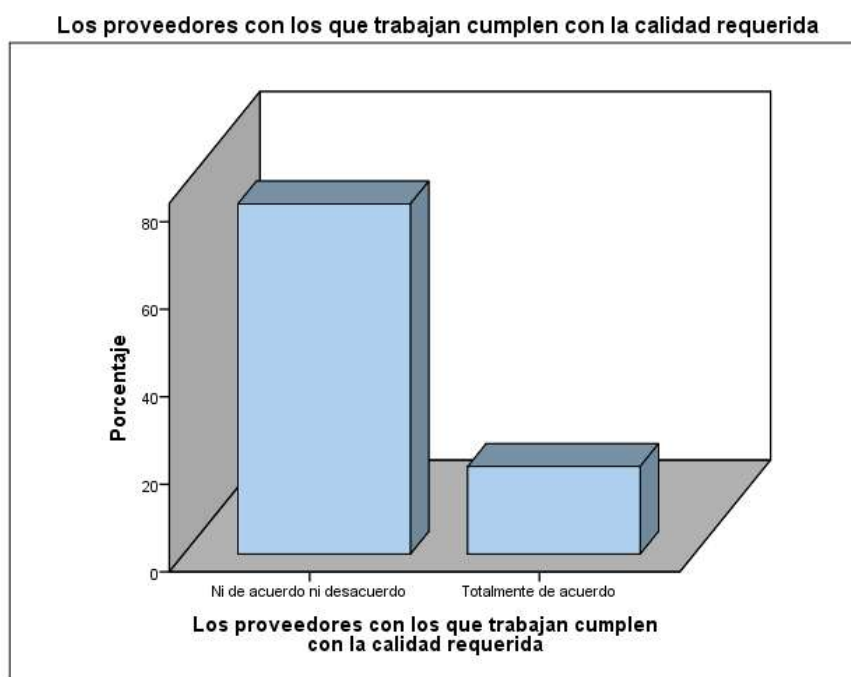
Tabla 27

Calidad requerida

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	80,0
Totalmente de acuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 22. *Calidad requerida*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

En la Tabla 27, el 80% de los empleados mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo, ya que existen circunstancias que hace que la calidad de los productos llegue en un mal estado y se tenga que realizar una devolución de mercadería de la cual ya los proveedores se harían cargo de receptarnos una nueva y con los estándares debidos para la comercialización.

4. Las entregas se realizan en los tiempos acordados

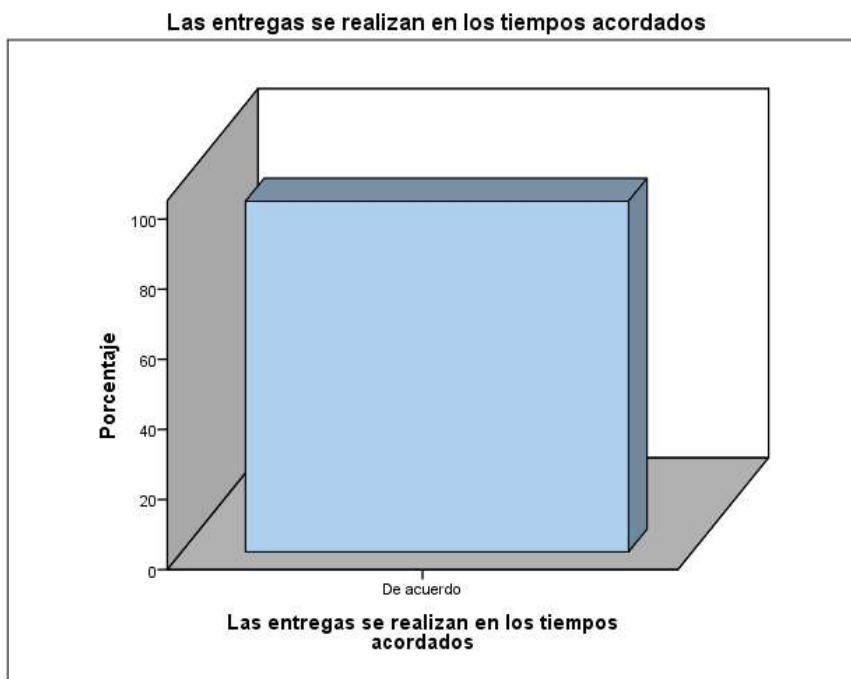
Tabla 28

Tiempos acordados

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 23. *Tiempos acordados*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

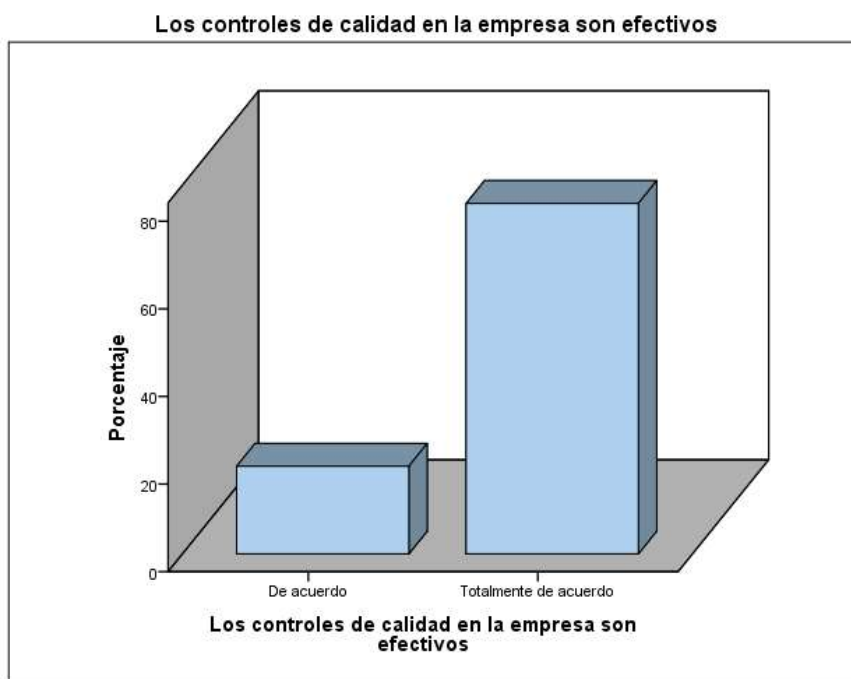
Tal como se evidencia en la Tabla 28, los empleados cumplen con los plazos de entrega, ubicándose con un 100% de acuerdo. Esto revela que no existe tantas falencias al momento de la distribución de mercadería y que se encuentran estables y rigurosos con los tiempos acordados que se les da a conocer a los clientes mayoristas y minoristas.

5. Los controles de calidad en la empresa son efectivos

Tabla 29*Calidad efectiva*

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	20,0
Totalmente de acuerdo	4	80,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 24. *Calidad efectiva*

Nota. Encuesta aplicada a empleados

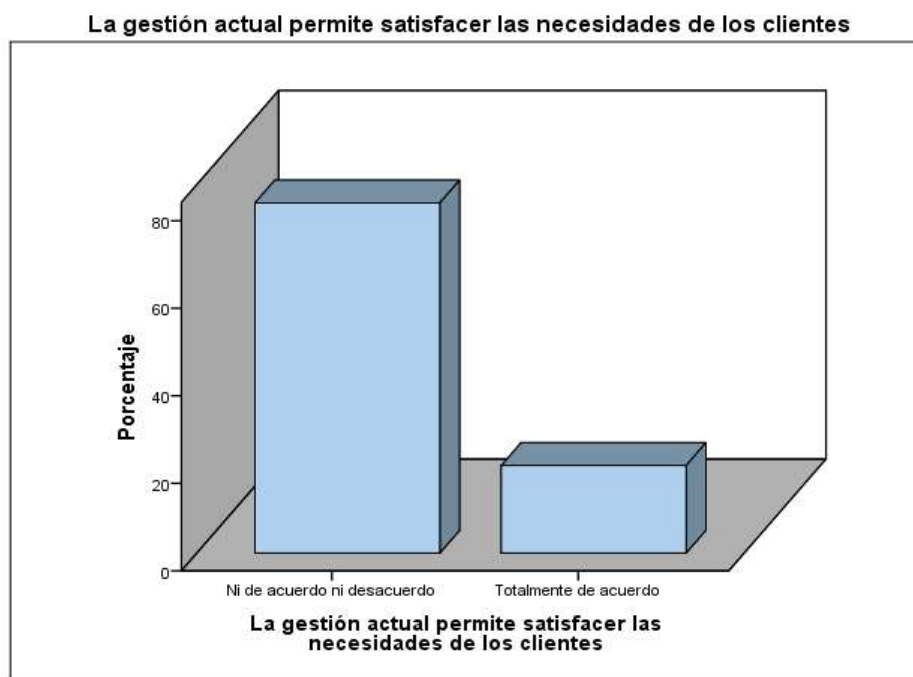
Conforme se muestra en la tabla 29 el 80% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que los controles de calidad implementados por Distribuidora Dicast son efectivos, mientras que el 20% señala estar de acuerdo. Esto refleja una percepción positiva y consistente sobre la gestión de calidad dentro de la cadena de suministro. Por ende, estos datos evidencian que la empresa mantiene un control adecuado sobre sus procesos.

6. La gestión actual permite satisfacer las necesidades de los clientes

Tabla 30*Necesidades de clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	80,0
Totalmente de acuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 25. *Necesidades de clientes*

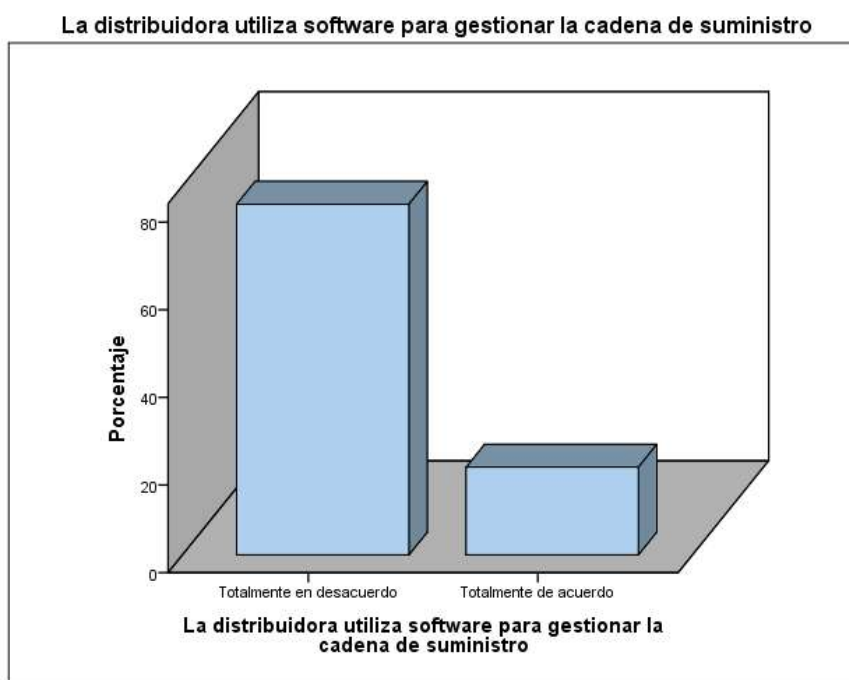
Nota. Encuesta aplicada a empleados

Tal como lo muestra la Tabla 30, los encuestados considera que la gestión actual satisface las necesidades de los clientes, ubicándose en la categoría “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 80%, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo. Aunque no se evidencien opiniones desfavorables, la alta concentración en la neutralidad sugiere oportunidades de mejora. Esto podría indicar que los procesos cumplen con lo mínimo esperado.

7. La distribuidora utiliza software para gestionar la cadena de suministro

Tabla 31*Software*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	80,0
Totalmente de acuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados**Ilustración 26.** *Software**Nota.* Encuesta aplicada a empleados

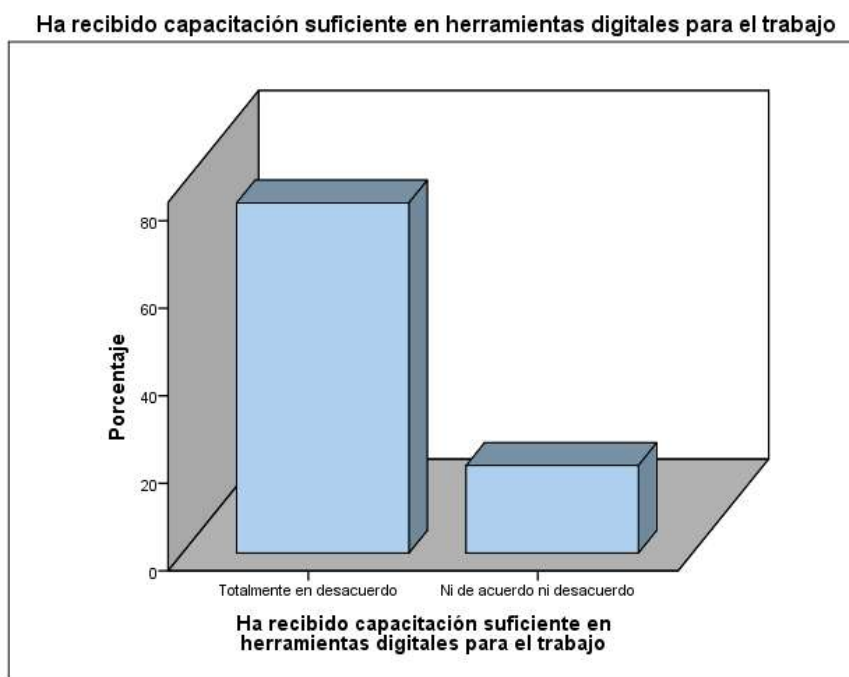
Los datos obtenidos en la Tabla 31, se puede visualizar que el 80% del personal de la distribuidora atestiguan estar totalmente desacuerdo en que la misma utiliza un software que ayuda con la constancia de la mercadería mientras que el 20% están totalmente de acuerdo con esta función, es decir que no existe una información clara sobre las herramientas que utilizan para esta firmeza.

8. Ha recibido capacitación suficiente en herramientas digitales para el trabajo

Tabla 32*Capacitación adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	80,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 27. *Capacitación adecuada*

Nota. Encuesta aplicada a empleados

Los datos obtenidos en la Tabla 32, expresa que los colaboradores están totalmente en desacuerdo respecto a haber recibido suficiente capacitación digital cuyo porcentaje es de 80%, mientras que el restante se ubica en desacuerdo o neutral. Esto refleja una debilidad importante en la formación del personal. La falta de capacitación puede limitar el uso adecuado del software disponible, afectando la eficiencia operativa.

9. La distribuidora implementa un sistema digital eficaz para el seguimiento de productos

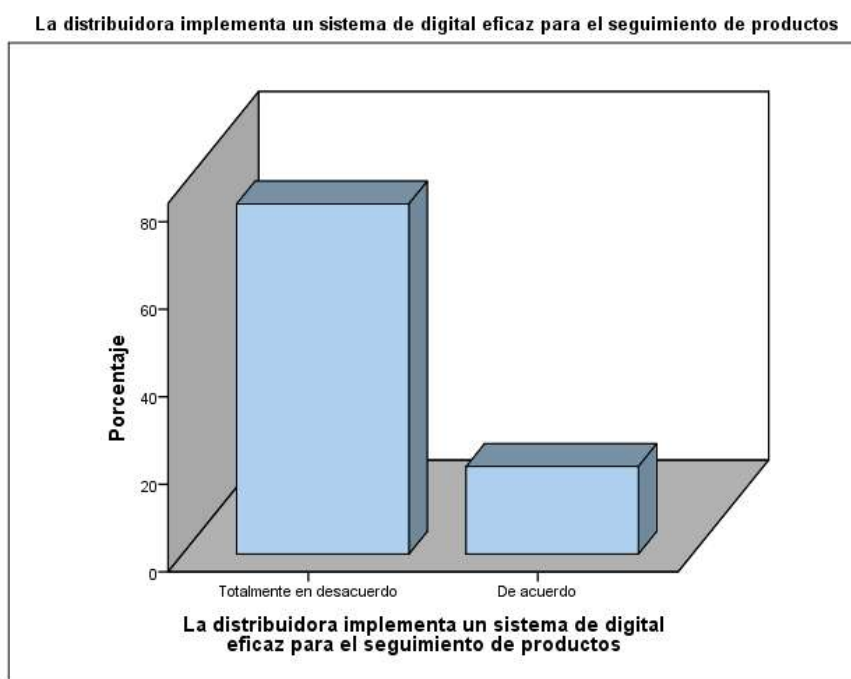
Tabla 33

Sistema digital

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	80,0
De acuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 28. *Sistema digital*



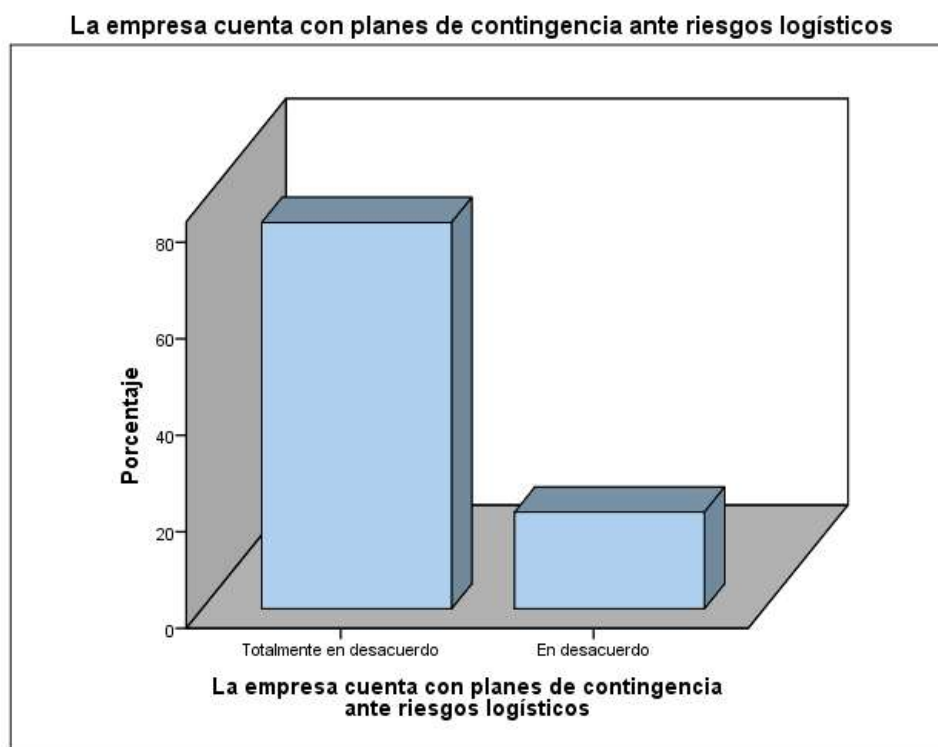
Nota. Encuesta aplicada a empleados

Según lo que señala la Tabla 33, manifiesta que la mayoría de los encuestados siendo el 80% está totalmente en desacuerdo con que se implemente un sistema digital eficaz para el seguimiento de productos, y solamente un 20% está de acuerdo. Por ende, se evidencia una carencia significativa en el control logístico, lo que podría generar problemas durante el transporte o almacenamiento. La empresa debería considerar la implementación de un sistema de rastreo moderno que garantice un monitoreo más eficiente.

10. La empresa cuenta con planes de contingencia ante riesgos logísticos

Tabla 34*Contingencia ante riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	80,0
En desacuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados**Ilustración 29.** *Contingencia ante riesgos**Nota.* Encuesta aplicada a empleados

Tal como se evidencia en la Tabla 34, el 80% del personal menciona que está totalmente en desacuerdo con que existan planes de contingencia en la empresa, mientras que el restante afirma lo contrario. La ausencia de planes formales puede generar vulnerabilidad ante en los respectivos retrasos o imprevistos operativos que pueden surgir, por ende, la implementación de protocolos de emergencia fortalece la continuidad del servicio.

11. La distribuidora identifica y gestiona adecuadamente los riesgos logísticos que podrían afectar las operaciones logísticas

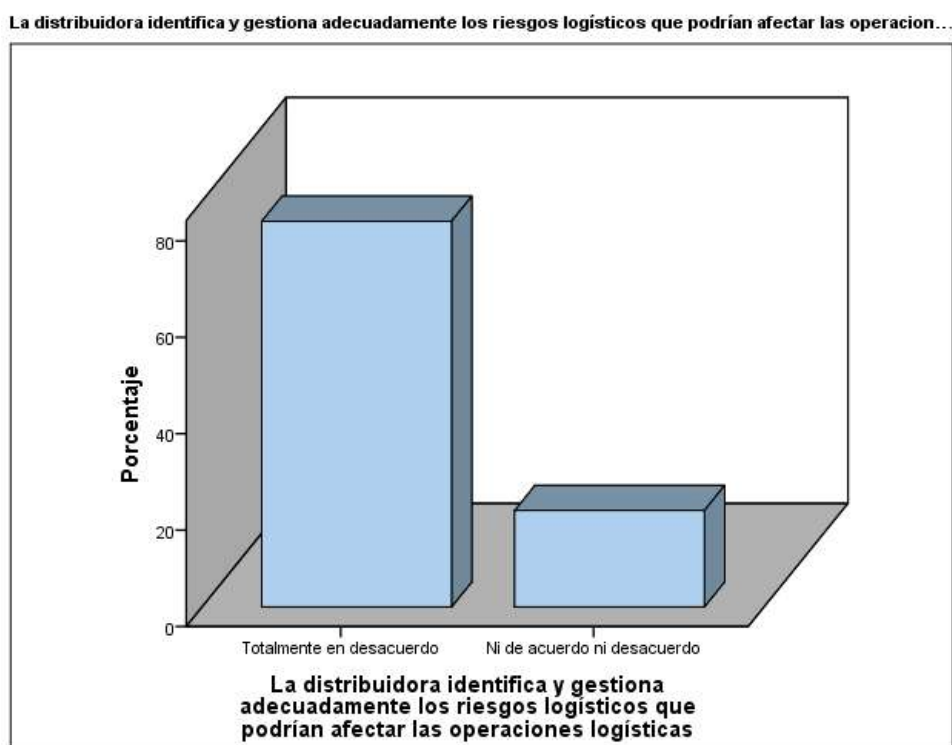
Tabla 35

Operaciones logísticas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	80,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	20,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 30. *Operaciones logísticas*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

Conforme muestra en la Tabla 35, la mayoría de los colaboradores mencionan que están totalmente en desacuerdo con que la empresa identifique y gestione los riesgos logísticos. Esto resalta una debilidad estructural que afecta directamente la operación y la entrega de productos, por lo cual la falta de gestión preventiva puede ocasionar interrupciones en el flujo logístico.

12. Los incidentes logísticos que afectan al flujo son mínimos

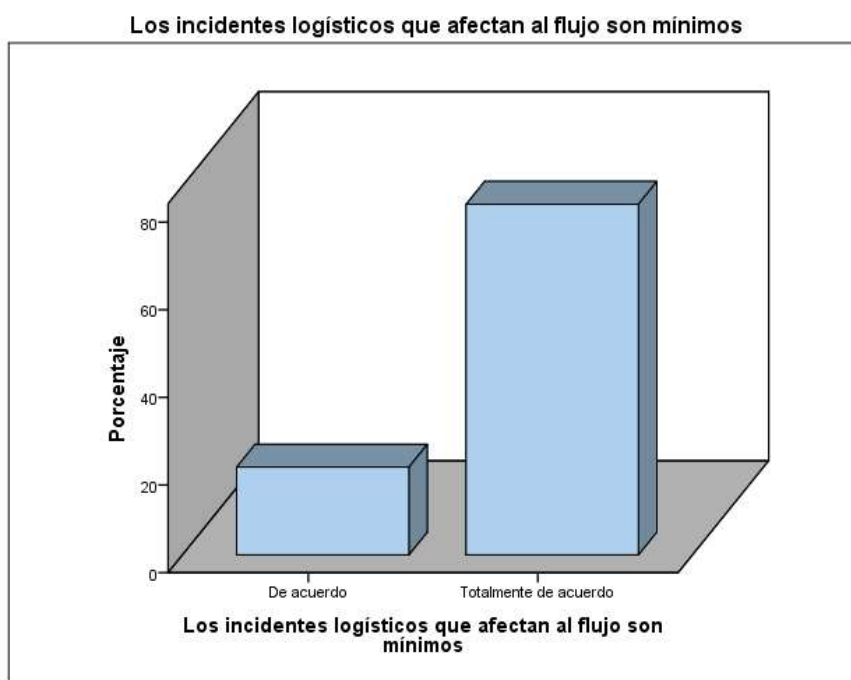
Tabla 36

Flujo logístico

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	20,0
Totalmente de acuerdo	4	80,0
Total	5	100,0

Nota. Datos recolectados de los empleados encuestados

Ilustración 31. *Flujo logístico*



Nota. Encuesta aplicada a empleados

Según la siguiente pregunta realizada a los encuestados, se identifica que los incidentes logísticos son mínimos, pese a la carencia de planes y gestión de riesgos, la operación cotidiana presenta poco inconvenientes, es decir que los procesos actuales funcionan adecuadamente en condiciones normales. Sin embargo, es importante fortalecer la prevención para mantener este buen indicador a largo plazo.

Encuestas a Clientes

Edad de los clientes encuestados

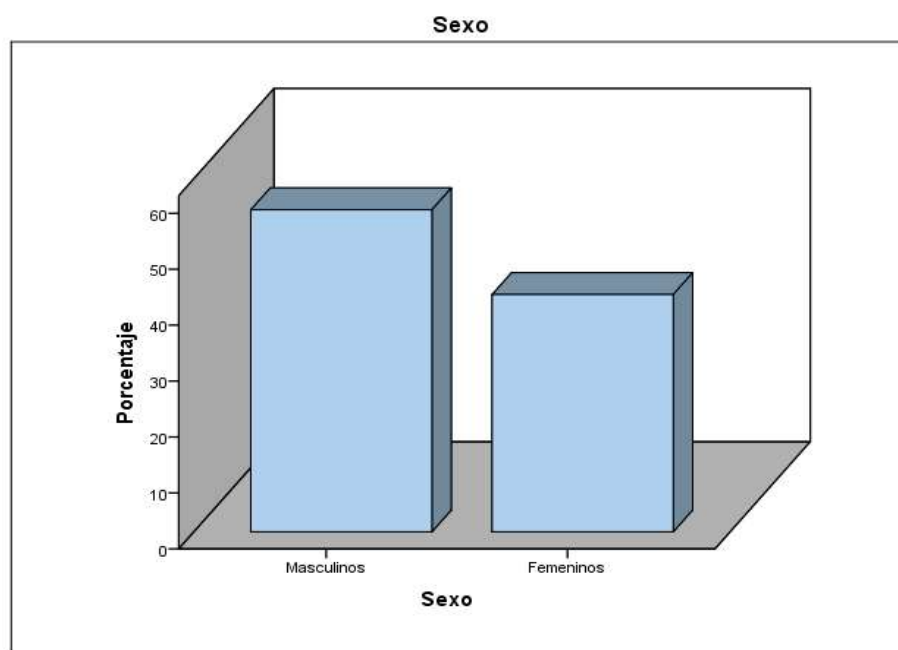
Tabla 37

Edad clientes

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	2	6,1
26 a 33 años	8	24,2
34 a más años	23	69,7
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 32. *Edad clientes*



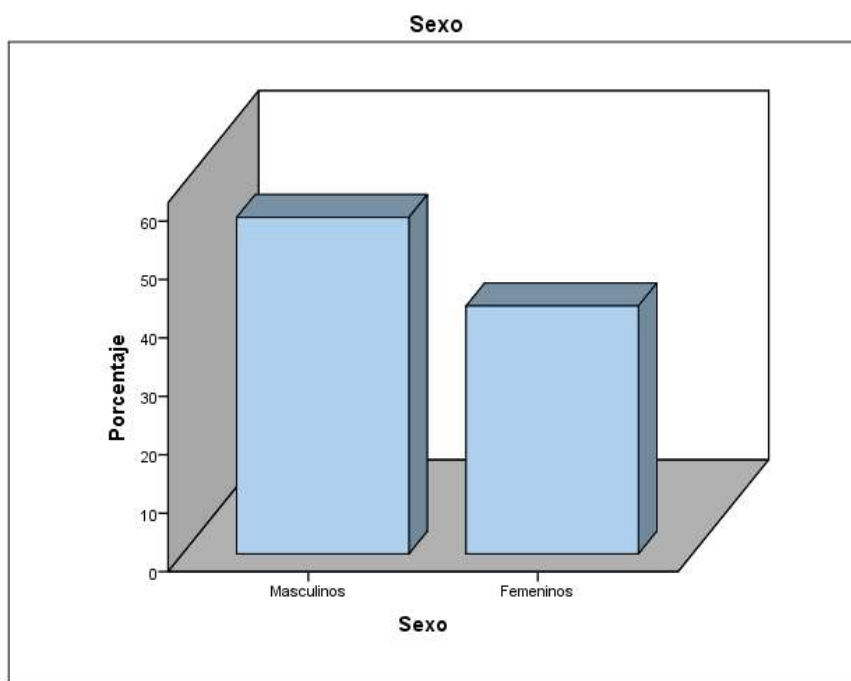
Nota. Encuesta aplicada a clientes

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 37, se muestra que el 69,7% de los clientes pertenece al grupo de 34 años o más, lo cual evidencia que la empresa atiende principalmente a un segmento adulto consolidado. Mientras un 24,2% se ubica entre los 26 y 33 años. Es decir, que la empresa mantiene relaciones comerciales estables con clientes de mayor experiencia y trayectoria comercial. Estos datos son fundamentales para diseñar estrategia de fidelización adecuadas.

Sexo de los clientes encuestados

Tabla 38*Sexo clientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculinos	19	57,6
Femeninos	14	42,4
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados**Ilustración 33.** *Sexo clientes**Nota.* Encuesta aplicada a clientes

Del total de clientes encuestados, Tabla 38 señala que el 57,6% corresponde al sexo masculino y el 42,4% al femenino. Esta composición indica una ligera predominancia de hombres dentro del mercado atendido por la distribuidora. Este comportamiento podría estar asociado a que muchas actividades de compra en el sector comercial de salinas y santa elena son dirigidas por propietarios o administradores varios. No obstante, el porcentaje femenino también es representativo, lo que sugiere ser un mercado diversificado.

¿Cuál es su categoría dentro de los clientes de la distribuidora?

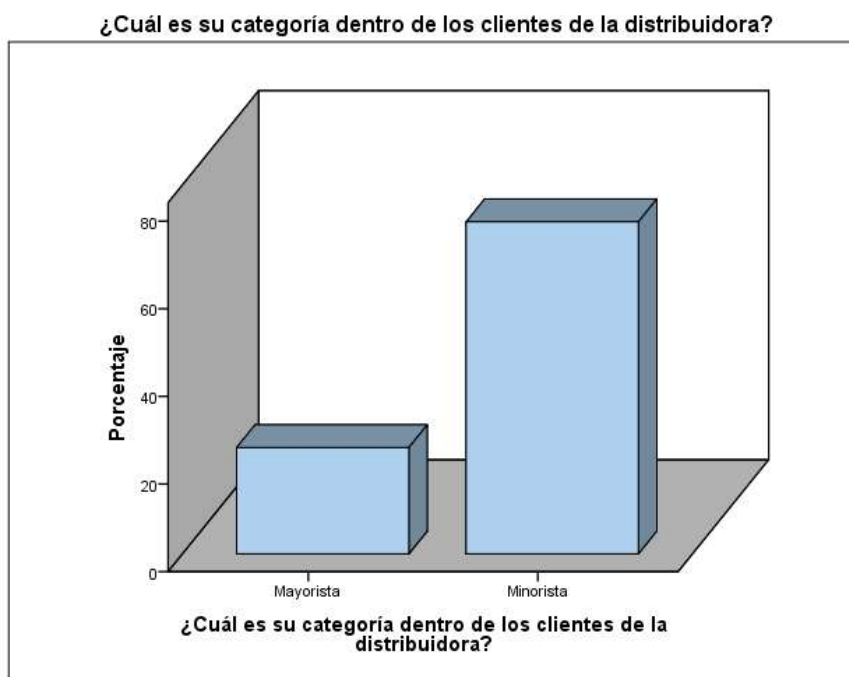
Tabla 39

Categoría

	Frecuencia	Porcentaje
Mayorista	8	24,2
Minorista	25	75,8
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 34. *Categoría*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Tal como se evidencia en la Tabla 39, el 75,8% de los clientes se identifica como minorista, mientras que solo el 24% corresponde mayoristas. Esto confirma que la distribuidora se orienta principalmente al abastecimiento de pequeños comercios y negocios locales. Esta estructura de clientela implica un flujo constante de ventas, aunque en volúmenes menores.

¿Cuánto tiempo lleva asociado con la distribuidora Dicast?

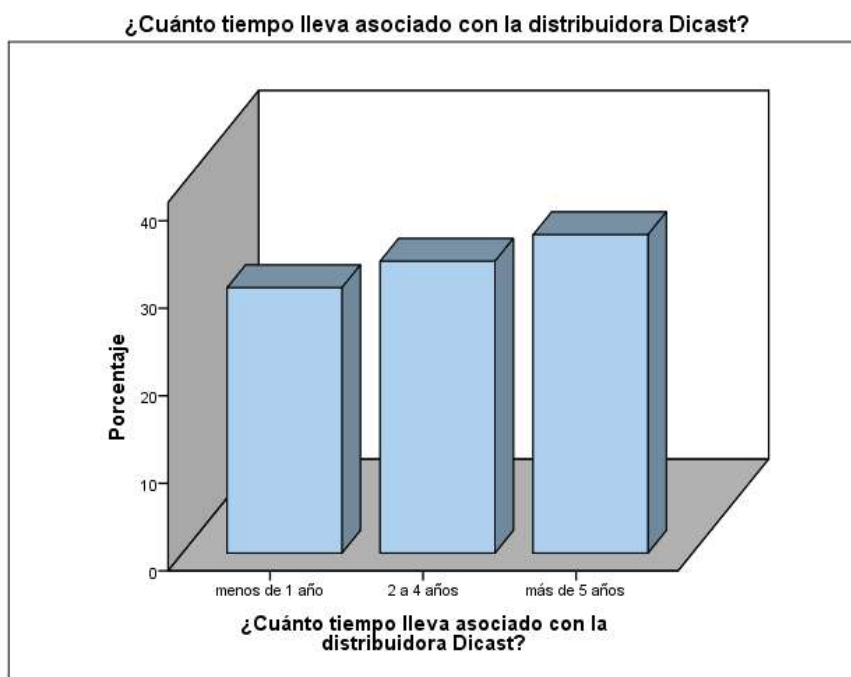
Tabla 40

Tiempo asociado

	Frecuencia	Porcentaje
menos de 1 año	10	30,3
2 a 4 años	11	33,3
más de 5 años	12	36,4
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 35. *Tiempo asociado*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Se muestra en la Tabla 40, que los clientes manifiestan tener más de cinco años de relación comercial con la distribuidora cuyo porcentaje es de 36,4%, asimismo un 30,3% tiene menos de un año de antigüedad. Es decir que existe una base sólida de clientes fidelizados junto con un ingreso constante de nuevos compradores. La presencia de relaciones comerciales prolongada indica confianza en el servicio y la calidad ofrecida.

¿Cuál es el tamaño de la empresa donde trabaja o representa?

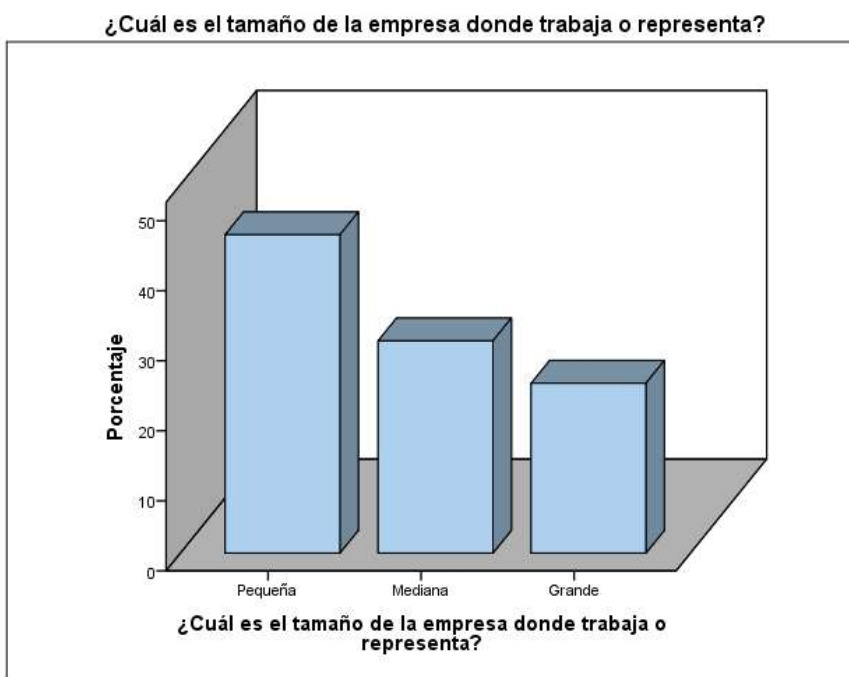
Tabla 41

Tamaño de empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Pequeña	15	45,5
Mediana	10	30,3
Grande	8	24,2
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 36. *Tamaño de empresa*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Los datos muestran que el 45,5% corresponden a empresas pequeñas y el 24,2% a grandes empresas. Esto quiere decir que la distribuidora atiende principalmente a negocios pequeños. Debido que en la península de Santa Elena predomina una estructura comercial de micro y pequeñas empresas. Para estos clientes, la puntualidad y la disponibilidad de productos son factores importantes.

1. La variedad de productos que encuentra en la distribuidora satisface sus necesidades

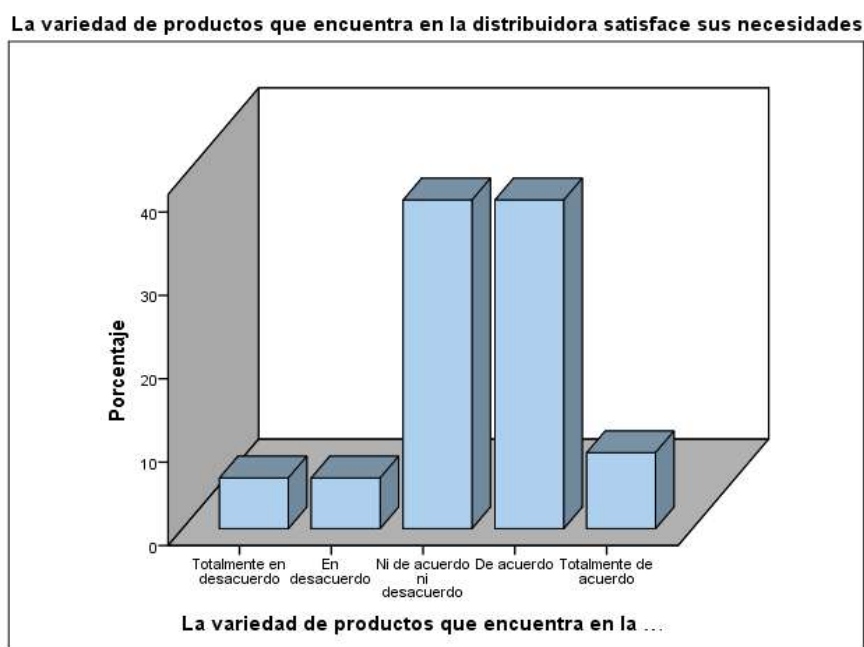
Tabla 42

Variedad de productos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,1
En desacuerdo	2	6,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	39,4
De acuerdo	13	39,4
Totalmente de acuerdo	3	9,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 37. *Variedad de productos*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

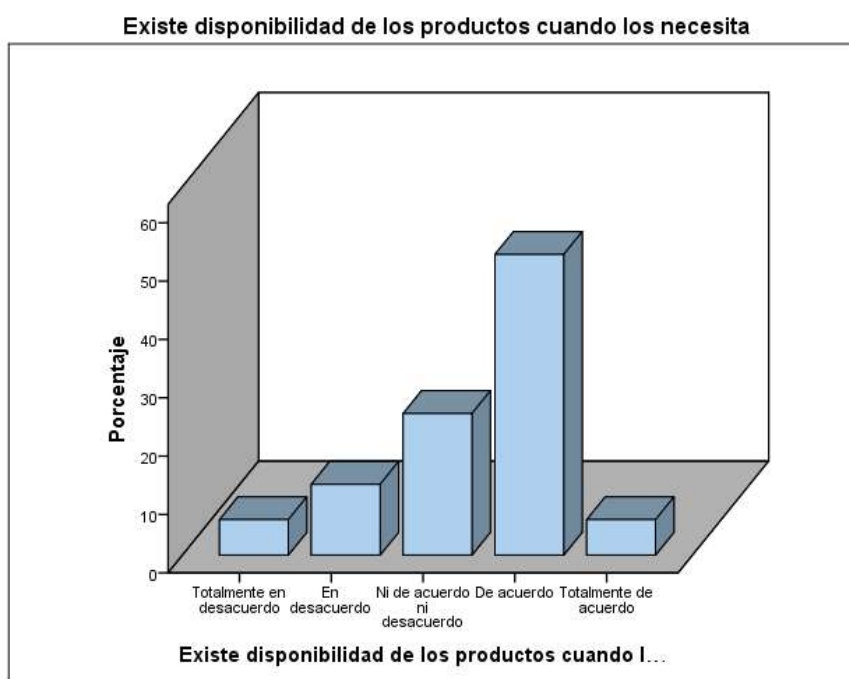
Tal como se evidencia en la Tabla 42, el 39,4% de los encuestados están de acuerdo con que la variedad de productos satisface sus necesidades. En general, los productos perciben que la oferta es adecuada, aunque la alta proporción de neutralidad sugiere que aún existen oportunidades para diversificar el catálogo. Debido, a que ampliar la variedad podría incrementar la satisfacción y fortalecer la preferencia por la empresa.

2. Existe disponibilidad de los productos cuando los necesita

Tabla 43*Disponibilidad de productos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,1
En desacuerdo	4	12,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	24,2
De acuerdo	17	51,5
Totalmente de acuerdo	2	6,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 38. *Disponibilidad de productos*

Nota. Encuesta aplicada a clientes

En la siguiente pregunta realizada a los encuestados más de la mitad de los clientes consideraron que los productos están disponibles cuando los necesita. Aunque la mayoría reconoce una buena disponibilidad, el porcentaje de respuestas negativas indica que en ciertos momentos existen faltantes, esto puede deberse a demoras en reabastecimiento o por las demandas de productos.

3. Las marcas de los productos comercializados por la distribuidora cumplen con los estándares de calidad esperados

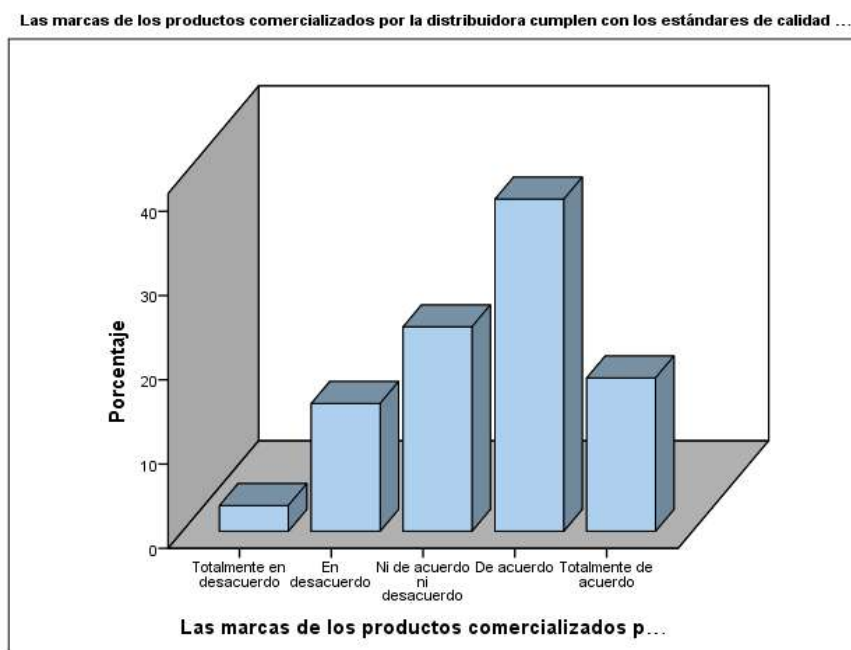
Tabla 44

Productos comercializados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,0
En desacuerdo	5	15,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	24,2
De acuerdo	13	39,4
Totalmente de acuerdo	6	18,2
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 39. *Productos comercializados*



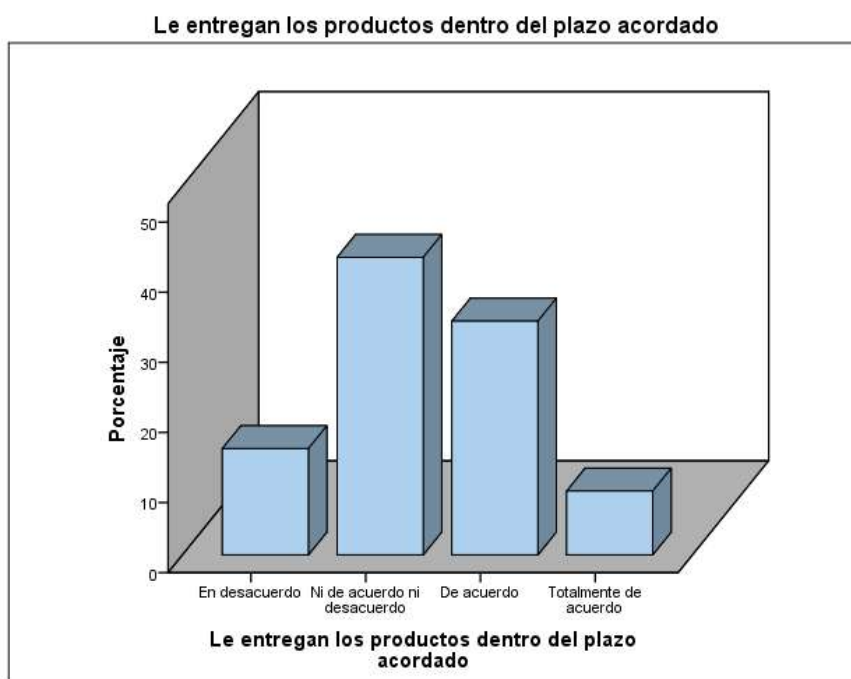
Nota. Encuesta aplicada a clientes

En la Tabla 44, el 39,4% de los clientes mencionan que están de acuerdo con que los productos comercializados cumplen los estándares de calidad esperados. Sin embargo, el 42,4% se mantiene en neutral, es decir que existe una percepción moderadamente positiva. La empresa podría reforzar controles de calidad y seleccionar proveedores confiables para garantizar mejor servicio.

4. Le entregan los productos dentro del plazo acordado

Tabla 45*Plazo acordado*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	15,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	42,4
De acuerdo	11	33,3
Totalmente de acuerdo	3	9,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados**Ilustración 40.** *Plazo acordado***Nota.** Encuesta aplicada a clientes

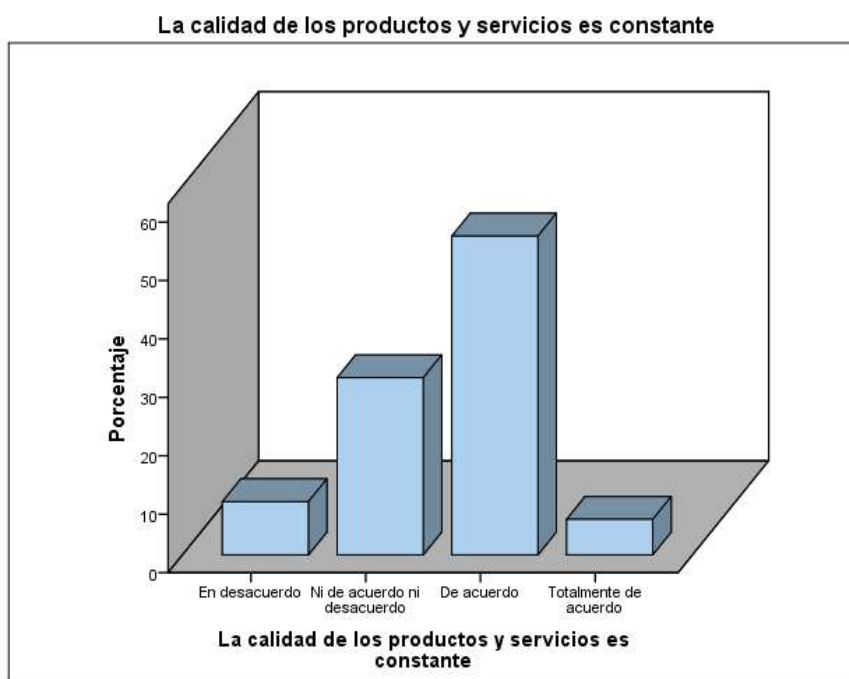
Tal como se evidencia en la Tabla 45, se considera que la empresa cumple con los plazos de entrega, ubicándose con 57,6% en neutralidad. Esto revela debilidades en la logística de entrega, quizás por ciertos incumplimientos de plazos afecto la continuidad de los negocios minorista. Por ende, la distribuidora debe optimizar su planificación de rutas y tiempos de despacho.

5. La calidad de los productos y servicios es constante

Tabla 46*Calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	9,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	30,3
De acuerdo	18	54,5
Totalmente de acuerdo	2	6,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 41. Calidad

Nota. Encuesta aplicada a clientes

Según lo observado en Tabla 46, más del 50% de los encuestado está de acuerdo con que la calidad de los productos y servicios es constante. Sin embargo, el 39,4% presenta neutralidad. Eso quiere decir, que la percepción mayoritaria es positiva, existe un segmento considerable que no percibe consistencia plena.

6. Está satisfecho con la calidad y eficiencia del servicio que recibe en la entrega de productos

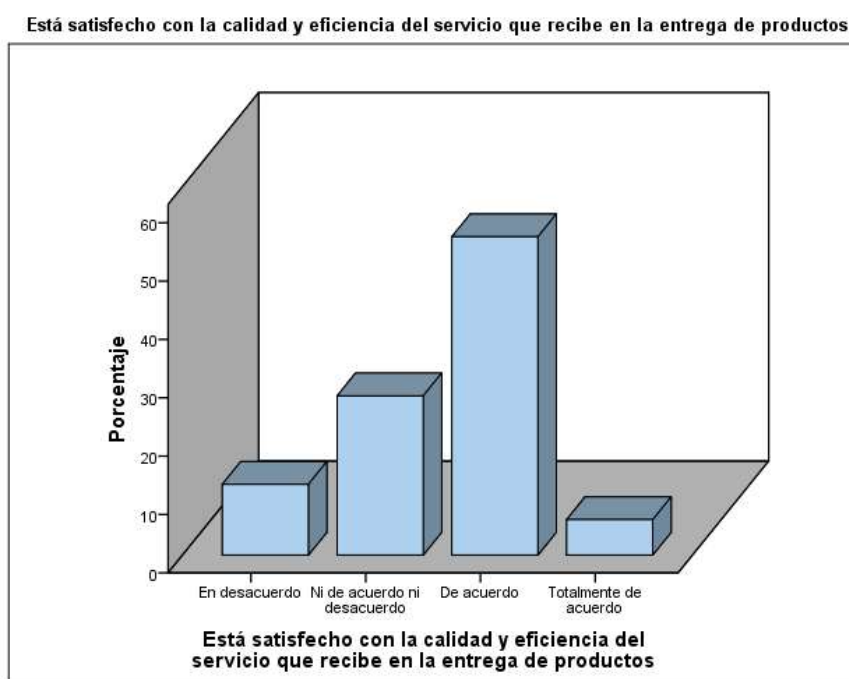
Tabla 47

Calidad y eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	12,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	27,3
De acuerdo	18	54,5
Totalmente de acuerdo	2	6,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 42. *Calidad y eficiencia*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

La Tabla 47 muestra que la mayoría reconoce la eficiencia, pero existe un porcentaje importante que percibe oportunidades de mejora. Factores como tiempo de entrega, atención al cliente o disponibilidad que influyen directamente en esta pregunta. Por ende, la empresa debe priorizar procesos que permitan agilizar la atención y mejora de experiencia del usuario.

7. Considera que la distribuidora utiliza tecnología para mejorar la rapidez y la calidad de su servicio

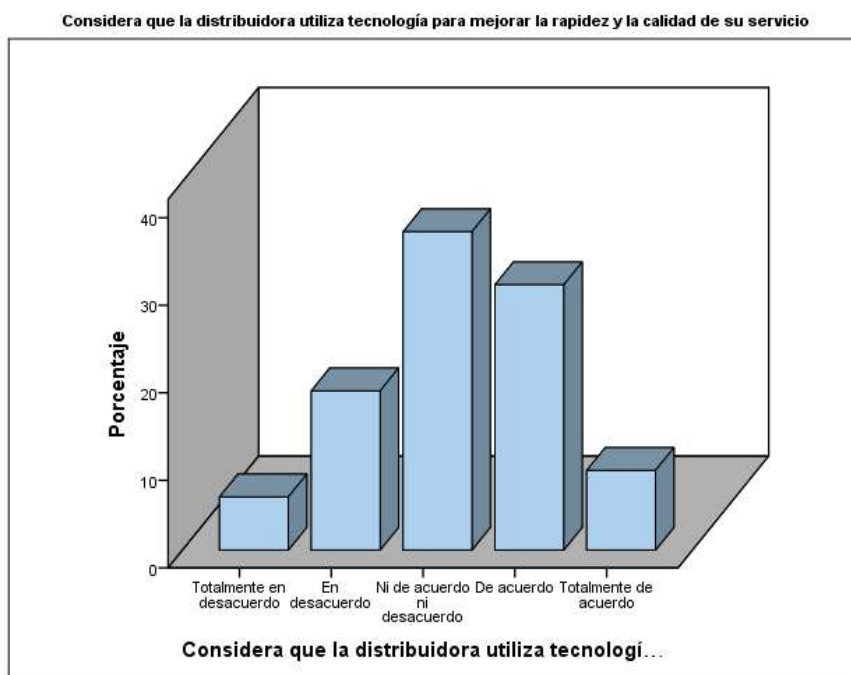
Tabla 48

Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,1
En desacuerdo	6	18,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	36,4
De acuerdo	10	30,3
Totalmente de acuerdo	3	9,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 43. *Tecnología*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Los resultados muestran que 54,5 % de los clientes mencionan que están con decisión neutral en que la empresa utiliza tecnología para mejorar la rapidez del servicio. Por lo tanto, la digitalización no es percibida como un componente fuerte del servicio, por ende, se podría implementar sistemas visibles para el cliente.

8. Ha notado que los empleados utilizan herramientas digitales para brindarle un mejor servicio

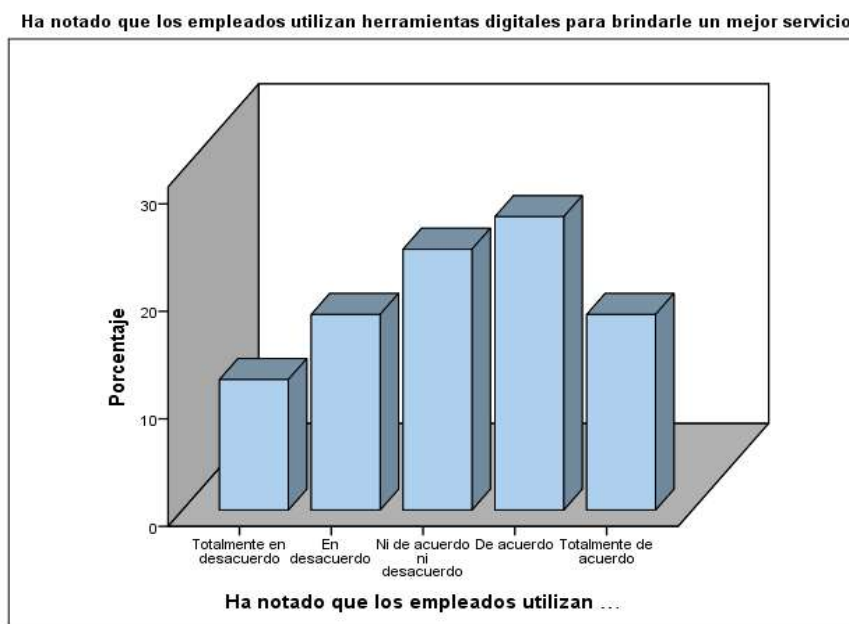
Tabla 49

Servicio digital

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	12,1
En desacuerdo	6	18,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	24,2
De acuerdo	9	27,3
Totalmente de acuerdo	6	18,2
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 44. *Servicio digital*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Los resultados muestran que 54,5 % de los clientes mencionan que están con decisión neutral en que la empresa utiliza tecnología para mejorar la rapidez del servicio. Por lo tanto, la digitalización no es percibida como un componente fuerte del servicio, por ende, se podría implementar sistemas visibles para el cliente.

9. Se puede rastrear el origen y el estado de los productos entregados

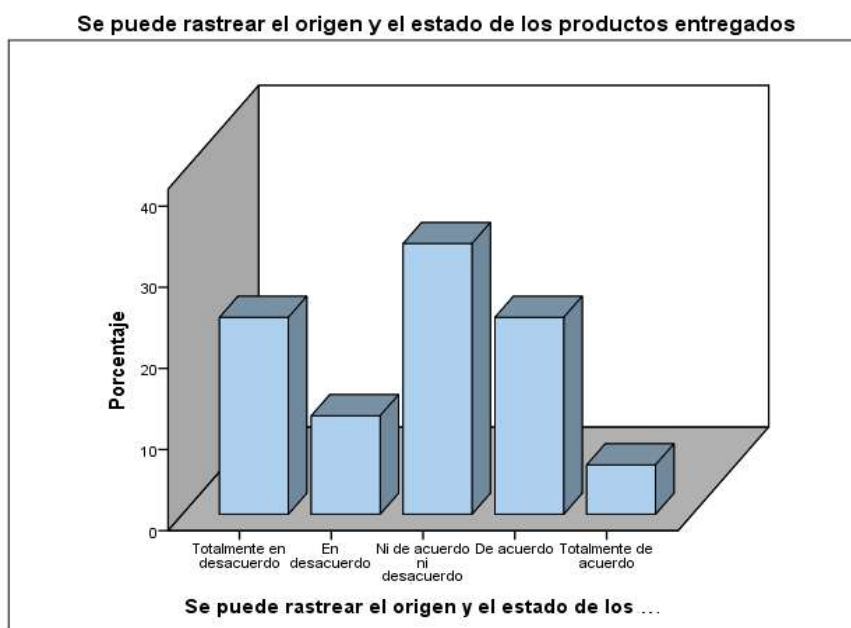
Tabla 50

Rastreo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	24,2
En desacuerdo	4	12,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	33,3
De acuerdo	8	24,2
Totalmente de acuerdo	2	6,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 45. *Rastreo*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Se observa en la Tabla 50, que más del 50% de los clientes expresa neutralidad sobre que los productos pueden rastrearse. Esto quiere decir, que existe una limitación importante en el control logístico percibido por el cliente, en donde, la falta de rastreo afecta la transparencia en el proceso de entrega y reduce la confianza en el servicio, permitiendo una mejora fundamental para la competitividad y satisfacción del cliente.

10. Siente que la distribuidora cuenta con planes de contingencia ante la falta de productos

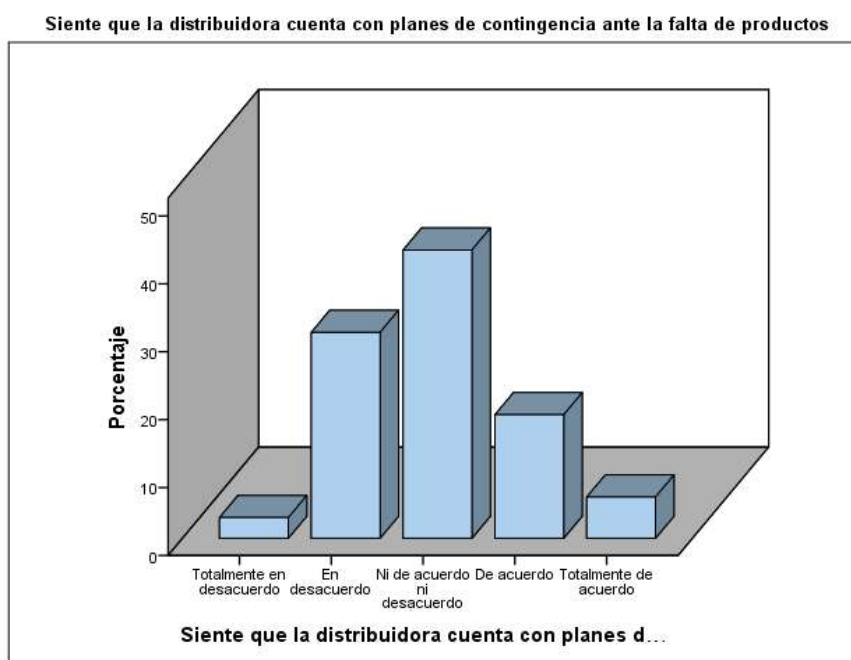
Tabla 51

Plan de contingencia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,0
En desacuerdo	10	30,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	42,4
De acuerdo	6	18,2
Totalmente de acuerdo	2	6,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 46. *Plan de contingencia*



Nota. Encuesta aplicada a clientes

Los datos muestran que solo el 18,2% de los clientes considera que existen planes de contingencia, mientras que el resto se encuentra en neutral. Esto indica que la empresa no comunica ni evidencia adecuadamente estrategias preventivas. La ausencia de planes claros puede generar retrasos o desabastecimiento, afectando negocios minoristas. Permitiendo mantener el flujo de productos ante imprevistos.

11. Siente que la distribuidora maneja de manera efectiva cualquier inconveniente que pueda surgir durante la entrega de productos

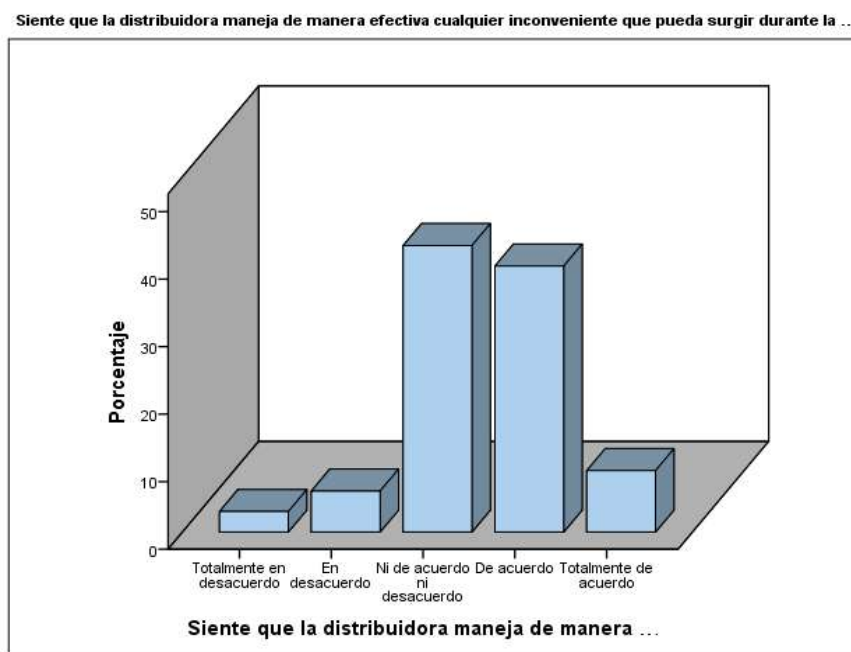
Tabla 52

Inconveniente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,0
En desacuerdo	2	6,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	42,4
De acuerdo	13	39,4
Totalmente de acuerdo	3	9,1
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados

Ilustración 47. Inconveniente



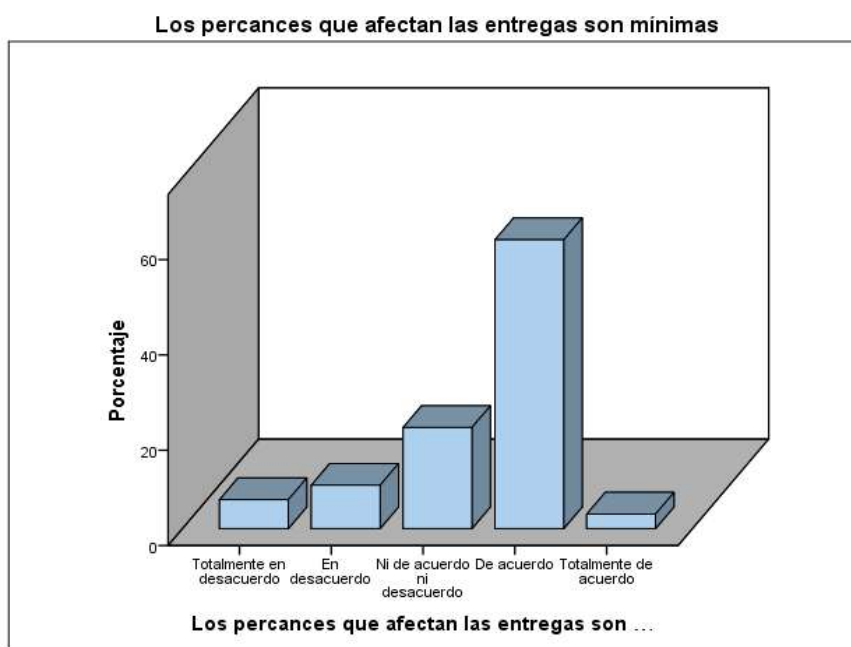
Nota. Encuesta aplicada a clientes

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 52, el 39,4% de los clientes está de acuerdo con que la empresa maneja de manera efectiva de los inconvenientes que surgen durante las entregas, mientras que un 42,4% expresa neutralidad. De tal manera, que la distribución tiene una percepción moderadamente positiva, aunque no contundente. Es importante, que se fortalezca la rapidez de respuesta ante problemas logísticos.

12. Los percances que afectan las entregas son mínimas

Tabla 53*Percances en entregas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,1
En desacuerdo	3	9,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	21,2
De acuerdo	20	60,6
Totalmente de acuerdo	1	3,0
Total	33	100,0

Nota. Datos recolectados de los clientes encuestados**Ilustración 48.** *Percances en entregas**Nota.* Encuesta aplicada a clientes

Conforme a la Tabla 53, se considera que más del 50% de los clientes están de acuerdo con que los percances son mínimos y 30,3% mantiene una postura neutral. Este aspecto es positivo porque refleja que la mayoría de los clientes percibe un proceso de entrega relativamente estable. Sin embargo, la neutralidad indica que aún existen experiencias variables. Por eso, la empresa debe consolidar sus buenas prácticas logísticas para mantener bajos índices de inconvenientes.

Discusión

Comparando con los estudios recientes, en los hallazgos obtenidos dan a conocer que la cadena de suministro dentro de la distribuidora “Dicast” tiene una escasez de tecnología que afectan en la satisfacción de los clientes, además perjudica el nivel de competencia que tiene la misma a través de sus años de trayectoria. Por lo que este resultado coinciden con los autores Vargas-Bello-Pérez et al. (2024) quienes afirman claramente que la adopción de tecnología limitada fracciona la logística empleada, debido que los clientes no visualizan el trayecto que realizan sus productos antes de llegar a su destino.

Otro aspecto crítico que se visualizó en las encuesta de los empleados es que dieron a conocer que la distribuidora tiene escasas capacitaciones que ayuden en la mejora del servicio y en los procesos logísticos que emplean, es decir que solo lo están realizando con el conocimiento que han tenido a través de los años, motivo de que por eso no han implementado nuevas tecnologías que beneficien a la empresa solo que mantienen la ya establecida en vez de actualizar y agilizar los procesos y seguridad de los clientes.

Con los hallazgos obtenidos mediante encuestas y entrevista muestran una falta de comunicación de información precisa sobre los planes de riesgo que existen en la empresa para cualquier percance y debido a esto en las encuestas ciertos empleados manifestaron que no tenían conocimiento de aquella acción, el cual coinciden con los autores Silva Pessoa & Romani De Campos (2023) quienes comparten que la escasez de información le impide realizar un análisis total y en tal caso a presentar una comercialización errónea que perjudica a la empresa al no obtener conocimientos exactos del funcionamiento de las mismas.

Otro aspecto identificado en la entrevista es la ausencia de nueva tecnología que permitiría un ágil trabajo y servicio como sería la base de datos de blockchain, la cual es como un libro contable que también permite una trazabilidad completa de los productos desde el punto de origen hasta el consumidor final. Concordando con el autor Borrero (2019) indica que la utilización de esta herramienta fortalece la competitividad de las organizaciones involucradas al igual que su reputación, por lo que esta tecnología aumenta la confianza de sus clientes por tener información transparente entre ambas partes.

Diagnóstico y Plan Acción

Análisis Foda

El análisis Foda es una herramienta fundamental que permite realizar una evaluación de factores fuertes y débiles tal como lo menciona Cali Cadena et al. (2023). Esta técnica permite identificar cada una de las cualidades presentes que influyen en el funcionamiento interno y externos provenientes del entorno. Su uso facilita la comprensión de la situación actual, ya que integra información clave para la toma de decisiones. La siguiente tabla muestra sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 54

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de inventario organizada por proveedor y controlada. ➤ Existencia de un software interno que facilita facturación, guías y control de mercadería. ➤ Stock suficiente que permite entregas en 14 horas cuando el pedido se realiza antes del mediodía. ➤ Fidelidad de clientes con más de cinco años de relación comercial. ➤ Servicio posventa que incluye verificación del estado de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crecimiento de la demanda en clientes minoritas. ➤ Necesidad del mercado por procesos más digitalizados. ➤ Excelente percepción de calidad y eficiencia del servicio. ➤ Alta rotación de productos de consumo masivo. ➤ Posibilidad de implementación de sistemas de seguimiento para mejorar imagen tecnológica.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limitada capacitación del personal en herramientas digitales. ➤ Carencia de un sistema digital eficaz para el seguimiento de productos. ➤ Escasa percepción de uso de tecnología por parte de los clientes. ➤ Insuficiencia de planes de contingencia formalizados. ➤ Deficiencias en la puntualidad de entregas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atrasos de proveedores claves. ➤ Paros nacionales que afectan el transporte y las entregas. ➤ Competidores que utilizan sistemas más digitalizados. ➤ Cambios en la demanda de productos desechables por regulaciones ambientales. ➤ Aumento de precios por proveedores externos.

Nota. Matriz FODA

Matriz MEFI

La matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) son herramientas que se adaptan a las necesidades de las empresas y son utilizadas para los objetivos y estrategias, según Carrera González et al. (2024). Es una técnica analítica que permite valorar de manera estructurada las fortalezas y debilidades presentes dentro de una organización. Por ende, consiste en identificar los factores internos más relevantes, asignarles un peso según su importancia y calificarlos de acuerdo con el nivel de desempeño.

Tabla 55

Matriz MEFI

Factores claves internos	Peso	Calificación	Valor ponderado
Fortalezas			
➤ Gestión de inventario organizada por proveedor.	0.10	4	0,40
➤ Existencia de un software interno.	0.10	4	0,40
➤ Stock suficiente para entregas rápidas.	0.10	4	0,40
➤ Fidelidad de clientes antiguos.	0.08	3	0,24
➤ Servicio posventa efectivo.	0.07	3	0,21
Debilidades			
➤ Limitada capacitación del personal.	0.15	1	0,15
➤ Carencia de sistema digital de seguimiento.	0.15	2	0,30
➤ Escasa percepción tecnológica de los clientes.	0.10	2	0,20
➤ Insuficiencia de planes de contingencia.	0.10	1	0,10
➤ Deficiencia en puntualidad de entregas.	0.05	2	0,10
Total	1.00		2,50

Nota. Matriz de factores internos

El resultado obtenido en la Matriz de Evaluación de Factores Interno (MEFI), es de un total de 2,50, indica que la distribuidora mantiene una posición interna promedio, en la cual las fortalezas y debilidades se encuentran relativamente equilibrada. Sin embargo, tiene un margen considerable para mejorar en aspectos como digitalización, seguimiento logístico, capacitación del personal y formalización en procesos internos.

Matriz MEFE

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) permite analizar de forma estructurada como las oportunidades y amenazas del entorno influyen en el desempeño de la organización. Mediante esta herramienta se identifican los factores externos más importantes, se pondera y se evalúa la capacidad de la empresa para actuar ante ellos.

Tabla 56

Matriz MEFE

Factores externos	Peso	Calificación	Ponderación
Oportunidades			
➤ Crecimiento de demanda minorista.	0.15	4	0,60
➤ Necesidad del mercado por digitalización	0.10	4	0,40
➤ Percepción positiva de calidad y servicio.	0.10	4	0,40
➤ Alta rotación de productos.	0.10	3	0,30
➤ Posibilidad de implementar sistemas de seguimiento.	0.10	3	0,30
Amenazas			
➤ Atrasos de proveedores claves.	0.15	1	0,15
➤ Paros nacionales.	0.10	2	0,20
➤ Competidores más digitalizados.	0.10	1	0,10
➤ Cambios por regulaciones ambientales.	0.05	2	0,10
➤ Aumento de precio externos.	0.05	2	0,10
Total	1.00		2,65

Nota. Matriz de factores externos

El resultado de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), tiene una puntuación de 2,65, evidenciando que la empresa posee una buena capacidad para aprovechar las oportunidades del entorno y manejar de forma razonable las amenazas externas. Este valor indica que la empresa se encuentra en una respuesta estratégica adecuada frente a las diferentes condiciones del mercado.

Matriz DAFO

La Matriz DAFO es una herramienta estratégica que permite integrar de manera ordenada el diagnóstico interno y externo de la empresa que se está estudiando López Domínguez et al. (2021). Además, su aplicación facilita la construcción de estrategias al combinar los factores internos con las condiciones del entorno, lo que conlleva a determinar cómo potenciar los recursos disponibles.

Tabla 57

Matriz DAFO

	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
EXTERNO	O1: Crecimiento de demanda minorista.	A1: Atrasos de proveedores claves.
	O2: Necesidad del mercado por digitalización.	A2: Paros nacionales.
	O3: Percepción positiva de calidad y servicio.	A3: Competidores más digitalizados.
	O4: Alta rotación de productos.	A4: Cambios por regulaciones ambientales.
	O5: Posibilidad de implementar sistemas de seguimiento.	A5: Aumento de precios externos.
INTERNO		
Fortalezas (F)		
F1: Gestión de inventario organizada por proveedor.	F1-O1: Utilizar la gestión de inventarios para abastecer de manera más eficiente a los clientes minoristas en crecimiento.	F3-A1: Utilizar el stock disponible para reducir el impacto de retrasos.
F2: Existencia de un software interno.	F4-O3: Fortalecer la fidelidad de clientes históricos promoviendo el servicio posventa como valor diferenciador.	F1-A2: Fortalecer la gestión de inventario para enfrentar interrupciones por paros nacionales.
F3: Stock suficiente para entregas rápidas.		

F4: Fidelidad de clientes seguro.	F2-02: Ampliar funcionalidades del software para adaptarlo a las exigencias de digitalización.	F2-A3: Aprovechar el software existente para mantenerse competitivo.
F5: Servicio de posventa efectivo.	F3-04: Aprovechar el stock suficiente para garantizar la disponibilidad de productos.	F5-A4: Asegurar el cumplimiento de normativas ambientales mediante revisiones de posventa y control de productos.
	F5-05: Integrar el servicio de posventa con un sistema digital de seguimiento.	F4-A5: Negociar precios y condiciones con proveedores utilizando la fidelización del cliente.

Debilidades (D)

D1: Limitada capacitación del personal.	D1-02: Implementar un programa de capacitación digital ante la necesidad de digitalización.	D1-A3: Capacitar al personal en tecnología para no quedar rezagados frente a competidores.
D2: Carencia de sistema digital de seguimiento.	D2-05: Desarrollar un sistema digital para mejorar el seguimiento de productos.	D2-A1: Implementar sistemas de seguimiento que alerten retrasos de proveedores.
D3: Escasa de percepción tecnológica de los clientes.	D3-03: Mejorar la imagen tecnológica mediante la implementación de herramientas visibles digitales.	D3-A2: Incorporar herramientas digitales que permitan trabajar incluso en paros nacionales.
D4: Insuficiencia de planes de contingencia.	D5-04: Optimizar rutas de entrega para mejorar la puntualidad.	D4-A4: Establecer planes de contingencia para adaptarse a regulaciones ambientales.
D5: Deficiencia en puntualidad de entregas.		D5-A5: Mejorar la puntualidad para compensar alza de precios con mayor eficiencia.

Nota. Matriz que proporciona estrategias.

Matriz Plan de acción

Tabla 58

Plan de acción

Problema identificado	Objetivo	Acción estratégica	Actividades	Responsables	Tiempo	Indicadores de cumplimiento
Ausencia de control digital	Incrementar un sistema de seguimiento y control digital	Incorporación de un sistema digital.	-Evaluación de proveedores de software. -Selección de software adecuado. -Integración del sistema a inventarios y rutas. -Capacitación al personal. -Prueba piloto y ajustes.	Propietario, encargado de bodega, proveedor de software.	2-4 meses	-% de productos registrados digitalmente. (meta: 100%) -% de reducción en retrasos de entrega (meta: 30%) -Mejora de percepción tecnología del cliente.
Personal con poca capacitación digital	Fortalecer competencias digitales del personal.	Programa de capacitación continua.	-Diagnostico en temas tecnológicos. -Talleres iniciales sobre software. -Capacitaciones trimestrales. -Evaluación de desempeño.	Propietario, capacitador externo.	2 meses + trimestral	-% de personal capacitado (meta: 100%) - Resultado de evaluaciones del sistema (meta: $\geq 80\%$ de desempeño) -Nivel de uso correcto del sistema (meta: 90%)
Ausencia de un plan de contingencia ante riesgos logísticos.	Garantizar continuidad operativa ante paros, retrasos o escasez.	Desarrollo del plan de contingencia logística.	-Identificación y clasificación de riesgos logísticos. -Elaboración de matriz de riesgos (probabilidad-impacto). -Definición de inventarios de seguridad para productos críticos. -Establecimiento de proveedores alternos certificados. -Creación de protocolos de comunicación interna y externa.	Encargado logístico	2-4 meses	- Tiempo máximo de interrupción operativa (meta: < 24 horas) - Número de simulacros ejecutados al año (meta: 2) Porcentaje de cumplimiento de protocolos en simulaciones (meta: $\geq 90\%$) - Porcentaje de proveedores alternos activos (meta: 80%)

				-Capacitación al personal sobre activación del plan. -Ejecución de dos simulacros anuales. -Evaluación del desempeño del plan y ajustes semestrales.			-Nivel de inventario de seguridad abastecido (meta: 100%)
Deficiencia en la puntualidad de entregas.	Mejorar tiempos entrega.	los de	Optimización de rutas y logística operativa.	-Mapeo de rutas actuales. -Sectorización de zonas de entrega. -Implementación de control digital de tiempo.	Encargado logísticos y reparadores	1 mes	-% de entregas puntuales (meta: $\geq 95\%$) -Tiempo promedio por ruta (meta: reducción del 20%) -# de reclamos por retrasos (meta: reducción del 40%)

Nota. Plan de acción

Conclusiones

El análisis que se realizó a la cadena de suministro de Distribuidora Dicast evidencia que la empresa posee fortalezas importantes, como un adecuado control del inventario por proveedor, un servicio posventa que refuerza la fidelidad de los clientes y un stock suficiente para responder de manera adecuado a la demanda. Por ende, estas capacidades no están siendo empleadas al máximo debido a la falta de herramientas tecnológicas que permitan integrar y automatizar los procesos logísticos.

Los resultados de la recolección de datos evidenciaron una brecha significativa en las necesidades operativas de la distribuidora, especialmente en lo relacionado con las competencias digitales del personal. Tanto clientes como empleados perciben que la organización aún no incorpora tecnologías suficientes dentro de su gestión logística, lo que afecta la confianza, debilita la imagen moderna de la empresa y reduce su competitividad frente a otras distribuidoras que ya disponen de sistemas digitalizados.

A través de las herramientas de diagnóstico se determinó que la empresa enfrenta amenazas relevantes, como los atrasos de proveedores, la volatilidad en los precios externos, los paros nacionales y el incremento de competidores con mayores niveles de digitalización. Si bien la distribuidora ha logrado mantener su funcionamiento mediante acciones preventivas informales, la ausencia de un plan de contingencia estructurado constituye un riesgo directo para la continuidad operativa ante eventos inesperados.

Recomendaciones

Implementar un sistema digital integral que permita optimizar el control de inventarios, automatizar procesos y mejorar la trazabilidad de la mercancía desde la recepción hasta la entrega final, fortaleciendo así las capacidades que actualmente no se aprovechan al máximo.

Diseñar e implementar un programa de capacitación continua orientado al desarrollo de habilidades digitales en el personal operativo y administrativo, con énfasis en el uso del software logístico, gestión digital de inventarios y herramientas móviles para mejorar la eficiencia del servicio.

Establecer un plan de contingencia formal, documentado y actualizado que contemple inventarios de seguridad, proveedores alternativos, rutas secundarias, protocolos de comunicación y mecanismos de evaluación periódica, con el fin de garantizar la continuidad operativa ante riesgos externos.

Referencias

- Acevedo Urquiaga, A. J., Sablón Cossío, N., Acevedo Suárez, J. A., González Rodríguez, Y., & Martín Marrero, A. (2020). Analysis of the hospital supply chain in a Cuban territory. *DYNA*, 87(215), 9-17. <https://doi.org/10.15446/dyna.v87n215.86337>
- Aguilar Arana, M. A. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para un distribuidor mayorista de equipos electrónicos e informáticos* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://doi.org/10.19083/tesis/625126>
- Andrade, C., Arévalo, A., Cortéz, J., & Jaramillo, J. (2024). Strategic Organizational Capabilities and Supply Chain Performance in the Cloud of Ecuadorian Port SMEs. *Proceedings of the 22nd LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology (LACCEI 2024): "Sustainable Engineering for a Diverse, Equitable, and Inclusive Future at the Service of Education, Research, and Industry for a Society 5.0."* 22nd LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology (LACCEI 2024): "Sustainable Engineering for a Diverse, Equitable, and Inclusive Future at the Service of Education, Research, and Industry for a Society 5.0." <https://doi.org/10.18687/LACCEI2024.1.1.1100>
- Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios UF0476*. Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios: UF0476: (Ed.). Logroño (La Rioja), Editorial Tutor Formación*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/126745?page=1>. Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/upse/126745>
- Banda Ortiz, H., Garza Morales, R., & Cepeda Villasana, L. A. (2022). Cadena de suministro para pequeñas y medianas empresas de servicios industriales: Desarrollo y aplicación de modelo de gestión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 274-288. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.19>

- Berman Sihite, O., Sinaga, P., Hidayat, D., & Sijabat, R. (2024). Examining the Effect of Innovative Behavior, and the Role of Contingency Plan on HEI's Effective Teaching. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(5), e05178. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n5-062>
- Borrero, J. D. (2019). Sistema de trazabilidad de la cadena de suministro agroalimentario para cooperativas de frutas y hortalizas basado en la tecnología Blockchain. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 95, 71-94. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.13123>
- Calatayud, A., & Katz, R. (2019). *Cadena de suministro 4.0: Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0001956>
- Calderón, E., Castillo, O., Flores, L., Martínez, K., & Torres, K. (2021). *UNIDAD 1. SUPPLY CHAIN MANAGEMENT, CONCEPTOS, PROCESOS, ENFOQUES*. 6.
- Cali Cadena, K. M., Delgado Delgado, D. D., Delgado Delgado, D. D., Pilaloe David, W. O., Holguin Burgos, B. P., & Holguin Burgos, B. P. (2023). Diagnóstico FODA como elemento de planeación estratégica de negocios de producción de cacao CCN51 en el Triunfo, Guayas, Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 102. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1172>
- Carrera González, K. R., Dume Candelario, D. E., Dáger López, E. J., Dume Candelario, B. A., & Caondelario Aréval, J. M. (2024). Metodología MEFE-MEFI: Una Herramienta de Análisis Estratégico Para Pymes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 2423-2441. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13708
- Caz Caz, Y. F. (2024). Levantamiento y análisis de una base de datos de la cadena de suministros agroalimentaria de empresas dedicadas al cultivo de maíz en Pichincha. *Quito : EPN*, 2024., 78.

- Código orgánico de producción, comercio e inversiones.* (2010). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/DOCUMENTO_CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf
- Cojitambo Tigreiro, J. J. (2024). *Cadena de suministro de los comedores de la zona céntrica de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023* [Universidad estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11722>
- Constitución de la República del Ecuador 2008.* (2008). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf
- Corbetta, P. (2023). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill España. <https://elibro.net/es/ereader/upse/229814>
- Cordona Arbeláez, D. (2019). *Logística y cadena de suministro: Aproximaciones teórico-prácticas.* (22.^a ed.). CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE CECAR. <https://doi.org/10.21892/978-9585547155>
- Cruz Vargas, J. A. (2023). *Metodología de análisis de accidentes e incidentes de una empresa logística dentro de la industria automotriz y propuesta de acciones* [Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/61089b40-6afb-4aa2-903a-28c2c5dcbf55/content>
- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación: Así de fácil.* Córdoba : El Cid Editor. <https://elibro.net/es/ereader/upse/98278>
- Galarza Ramírez, C. M., Saltos Nevárez, L. E., Guijarro Intriago, R. V., Alvarado Pazmiño, E. R., Marcial Chang, D. P., & Firmat Chang, J. R. (2024). *Metodología de la investigación educacional en el contexto de la enseñanza superior* (Primera). Tecnocientífica Americana. <https://elibro.net/es/ereader/upse/249554>

Gálvez, I., Sánchez, S., Bados, M., Reneses, T., Arturo, J., & Salvador, J. (2022, marzo).

Digitalización de la Cadena de Suministro. *Tedae*, 28.

Gutiérrez Rodríguez, F. Á., López Calvar, G. A., & Quintero Rodríguez, J. C. (2020).

Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y

administrativas: Indicaciones para el estudio, sistema de tareas y casos de estudio

(Universo Sur). <https://elibro.net/es/ereader/upse/171676>

Hernández Moreno, L. A., Hernández Saldaña, Ma. D. L., & Tovar Morales, M. T. (2022).

Capacitación laboral en herramientas digitales. *Vinculatégica*, 7(2).

<https://doi.org/10.29105/vtga7.2-74>

Hernandez, S. J. (2021). *Distribución de productos*. 19.

Hernández Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación*

(P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hinojosa Pérez, A. H. (2025). Blockchain y la Cadena de Suministro con enfoque de

Sostenibilidad Económica de las Industrias Textiles de Alpaca, Arequipa, Perú.

European Public & Social Innovation Review, 10. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1003>

Ley de Régimen Tributario Interno. (2024). [https://elpan.gob.ec/wp-](https://elpan.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Ley-de-Regimen-Tributario-Interno-LRTI-actualizado-a-16-de-enero-de-2024.pdf)

[content/uploads/2024/01/Ley-de-Regimen-Tributario-Interno-LRTI-actualizado-a-16-de-enero-de-2024.pdf?](https://elpan.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Ley-de-Regimen-Tributario-Interno-LRTI-actualizado-a-16-de-enero-de-2024.pdf)

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2015). chrome-

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf?](https://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf?)

- Ley Orgánica de Economía popular y solidaria*. (2011). chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-02/Documento_Ley-Org%C3%A1nica-Econom%C3%ADa-Popular-Solidaria.pdf
- López Domínguez, A., Guzmán Mirás, Y., Díez Fumero, T., & López Domínguez, S. (2021). DAFO: Técnica de proyección estratégica para el trabajo de dirigentes de colectivos de años universitarios. *Alternativas*, 22(2), 5-11.
<https://doi.org/10.23878/alternativas.v22i2.376>
- Lusa, A., Corominas, A., Ribas, I., Benedito, E., Rubio, S., Martínez, M. C., Mateo, M., & Calleja, G. (2022). *Guía para el diseño de la cadena de suministro* (1.ª ed.). Dextra.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/228504>
- Miranda González, F. J., Rubio Lacoba, S., & Chamorro Mero, A. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad* (1.ª ed.). Delta, publicaciones universitarias.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&ots=Ivu2cajR9i&sig=-3DP28bbiHKaMwa4xsZDIGGzj7Q#v=onepage&q&f=false>
- Montoya Agudelo, C. A. (2021). *Lo humano: Factores esencial para el desarrollo organizacional* (1.ª ed.). Universidad Cooperativa de Colombia.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/214505?page=1>.
- Navas-Recalde, A., & Castillo-Cáceres, J. (2021). *Interfaz de marketing, operaciones y cadena de suministros: Estrategias para servicios Marketing, operations and supply chain interface: Services strategies*. 40. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Orozco-Crespo, E., Sablón-Cossío, N., Taboada-Rodríguez, C. M., & Hedler Staudt, F. (2021). Cadena de suministro del sector textil: Indicador integral para la evaluación del desempeño. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6 Edición Especial), 574-591.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.35>

- Palacios Hidalgo, Á., Lazcano Herrera, C., & Herrera Lemus, K. (2024). *Cadena de suministro, método de evaluación y resultados de su aplicación en productos agropecuarios*.
- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica* (1.^a ed.). Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/upse/138497>
- Pesantez Jáuregui, E. D., & Loor Vásquez, D. A. (2024). *Análisis de la gestión logística para optimizar tiempos de entrega a nivel nacional de la empresa CHIM-TINTAS S.A* [Universidad Católica De Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22871/1/UCSG-C479-22415.pdf>
- Pichucho Andrade, C. A. (2022). *Análisis de la estructura de la cadena de suministro en restaurantes ubicados en el centro y norte de Quito, en el contexto provocado por el covid-19* [bachelorThesis, Escuela Politécnica Nacional].
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/22105>
- Rivera Palacios, C. D. P. (2018). *La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la Cadena De Restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta—Callao—2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23236/Rivera_PCDP.pdf?seq
- Rodríguez González, R. M. (2022). *La cadena de suministro y el rendimiento financiero y sostenible en la industria de México* [Universidad Politécnica de Cartagena].
<https://doi.org/10.31428/10317/11920>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez-Mañay, L., Marques-Perez, I., & Guaita-Pradas, I. (2022). Mejorar la gestión de la cadena de suministro de productos percederos agrícolas combinando el modelo Scor

y la metodología AHP. La industria floral ecuatoriana como caso de estudio. *Revista de La Facultad de Ciencias Agrarias*.

Rojas, N. G. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos* (1.^a ed.).

Universidad Abierta para adultos UAPA.

<https://elibro.net/es/ereader/upse/229656?page=3>.

Roman Veliz, A. F., & Arce Ríos, M. Y. (2023). *Implementación de un sistema de gestión de inventarios para mejorar la eficiencia en la logística de aprovisionamiento de la planta lechera “Concelac” en la ciudad de Concepción-2022* [Universidad Continental].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13413/2/IV_FIN_108_T E_Roman_Arce_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13413/2/IV_FIN_108_T_E_Roman_Arce_2023.pdf)

Ronquillo Murrieta, V., Castro Ortiz, M. L., Castro Mora, J. P., Mackliff Vásquez, I. A.,

Jaime Carvajal, B. E., Delgado Ríos, C. J., & Quintana Aguirre, M. V. (2024).

Metodología de la investigación educacional. Tecnocientífica Americana.

<https://elibro.net/es/ereader/upse/253751>

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2013). *Metodología de la investigación cualitativa* (5.^a ed., Vol. 15).

Universidad de Deusto. <https://elibro.net/es/ereader/upse/34009>

Silva Pessoa, R. A., & Romani De Campos, L. H. (2023). The buffalo supply chain in

northeast of Brazil. *Revista Científica de la Facultad de Ciencias Veterinarias*,

33(Suplemento), 308. <https://doi.org/10.52973/rcfcv-wbc145>

Soler González, R. H., Pirela Añez, A. E., & Navarro Mosquera, N. (2020). La gestión de

riesgos. *Universidad y Sociedad*, 195-202.

Tello Tello, V. A. (2023). *Análisis de la cadena de suministro y su incidencia en la*

productividad de la plata Dimolfín S.A. comuna San Pablo- Ecuador [Universidad

Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/10598>

- Toaza-Egas, M. del R., Vera- Vásquez, W. R., López- Suárez, M. A., & López- Mosquera, L. L. (2023). *Fortalecimiento del proceso de inclusión educativa mediante la intervención Psicopedagógica*. 19.
- Vargas-Bello-Pérez, E., Espinoza-Sandoval, O. R., Rodríguez-Piñeros, S., & Ghavipanje, N. (2024). Supply and value chain of the dairy industry in Mexico. *International Journal of Agriculture and Natural Resources*, 51(3). <https://doi.org/10.7764/ijanr.v51i3.2643>
- Vega De La Cruz, L. O., & Pérez Pravia, M. C. (2022). Identificación de riesgos en cadenas de suministros mediante la técnica 5 x 5 aplicado al caso de tabaco torcido. *Semestre Económico*, 24(57), 58-75. <https://doi.org/10.22395/seec.v24n57a3>
- Velez Lara, S. O. (2024). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de inventarios en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo* [UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DEL ECUADOR]. PDF. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29025/1/UPS-GT005696.pdf>

Apéndice


Apéndice 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA			
Cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿De qué manera contribuye la cadena de suministro en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia Santa Elena?	GENERAL	Las estrategias de mejora en la cadena de suministro de la Distribuidora Dicast fortalecen la eficiencia operativa, la competitividad y la incrementación de la satisfacción del cliente en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025	Cadena de suministro	Gestión de inventario	Variedad de inventario	ENFOQUE			
		Determinar la contribución de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, a fin de conocer áreas de mejora y aportar estrategias que ayuden en su gestión				Gestión del stock	Mixto, cuantitativo cualitativo			
						Proveedores	ALCANCE			
	SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROBLEMAS ESPECÍFICOS	¿Cómo funciona la cadena de suministro en la distribuidora Dicast, cantón			ESPECIFICOS	Describir el funcionamiento de la cadena de suministro en la	Cadena de suministro	Distribución de mercadería	Entregas a tiempo	Descriptivo
										Gestión de calidad
								Digitalización de procesos	Satisfacción al cliente	analítico-sintético, inductivo-deductivo
									Software SCM	POBLACIÓN
									Capacitación digital	Finita
									Trazabilidad	MUESTRA

	Salinas, provincia de Santa Elena?	distribuidora Dicast, cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.					
	¿Cuáles son los factores que afectan la cadena de suministro en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Analizar los factores que afectan la cadena de suministro en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.			Gestión de riesgos	Existencia de planes de contingencia	muestreo no probabilístico de tipo censal
	¿Qué estrategias pueden aportar en la mejora de la cadena de suministro en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Examinar estrategias que aporten en la mejora de la cadena de suministro en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.				Identificación de riesgos logísticos	TECNICAS E INSTRUMENTOS
						Frecuencia de incidentes logísticos	Encuestas, entrevistas

Nota: Matriz de consistencia


Apéndice 2 Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 PERÍODO ACADÉMICO 2025-2
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES


TIPO DE TUTORIAS: TITULACIÓN
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

PERÍODO ACADÉMICO 2025-2															
2024															
		JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE		NOVIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		21-25	28-1 Ag	4-8 Ag	11-15 Ag	18-22 Ag	25-29 Ag	2-5 Sep	8-12 Sep	15-19 sep	29-3 Oct	13-17 Oct	20-24 Oct	10-14 Nov	17-21 Nov
N.	Actividades planificadas	Fecha													
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>														
2	Revisión de temas por parte de tutores y especialistas presentación del informe de la revisión de temas por parte de tutores y especialistas Revisión de matriz de consistencia Introducción														
3	Capítulo I Marco Referencial Capítulo II Metodología Revisión de los instrumentos de encuestas y entrevistas Revisión de las correcciones de las encuestas y entrevistas														
4	Capítulo III: resultados y discusión Propuesta Conclusiones, Recomendaciones y Resumen Certificado Anti plagio														
5	Entrega de informe de aprobación del TT, por parte del tutor														



LINDA AMABILIS
 NUÑEZ GUALS
VALLEJO COLONIALETA 2004 PUNTA GORDA

FIRMA TUTOR



FIRMA DEL ESTUDIANTE

Nota: Cronograma

Apéndice 3 Aprobación de tutor y especialista




FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

000 – TT – Iniciales Tutor – ADE – 2025

En la ciudad de La Libertad, a los trece días del mes de agosto del año en curso, siendo las 18h00 p.m., reunidos de manera Presencial los suscritos docentes de la Carrera de Administración de Empresas: Ing. Linda Núñez Guale, MSc. Docente Tutora y Abg. Isaura Domo Mendoza, MSc. Docente Especialista; se deja constancia mediante la presente acta de que luego del análisis y revisión correspondiente, se acepta el tema de investigación propuesto por:

Estudiante:	Yaritzta Yamileth Alvarado Suárez
Cédula de identidad:	0928010461
Paralelo:	8/2 VESPERTINO
Propuesta de tema:	"Cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025"
Observación:	
Evidencia:	

Esta propuesta se da luego de haber verificado la viabilidad académica y metodológica del tema, en concordancia con los lineamientos establecidos por los trabajos de titulación de la carrera, contando con el visto bueno de los firmantes. En virtud de lo anterior, se solicita al señor Director de la carrera se sirva continuar con el trámite correspondiente ante el Consejo de Facultad para su respectiva aprobación. Sin otro particular, firman la presente acta los suscritos para los fines pertinentes.

Atentamente,

	 ISAURO HONORIO DOMO MENDOZA	
Ing. Linda Núñez Guale, MSc. DOCENTE TUTOR	Abg. Isaura Domo Mendoza, MSc. DOCENTE ESPECIALISTA	Yaritzta Alvarado Suárez ESTUDIANTE

C.c.: Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA – Coordinador de la Comisión de Titulación
Archivo

Apéndice 4 Carta Aval
**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 295 - JXTU-ADE-2025
La Libertad, 30 de septiembre del 2025

Abogado.
Luis Castagneto Martínez
PROPIETARIO DE LA DISTRIBUIDORA DICAST
En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado abogado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud de la señorita Alvarado Suarez Yaritza Yamileth, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 0928010461, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

“CADENA DE SUMINISTRO EN LA DISTRIBUIDORA DICAST, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025”

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una **Carta Aval**, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría de la Ing. Linda Núñez Guale, Mgs., quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,



Lcdó. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. archivo
JXTU/JG.

Apéndice 5 Aceptación de la carta aval de la distribuidora

DISTRIBUIDORA DICAST
CASTAGNETO MARTINEZ LUIS EDISON
R.U.C. 0904622834001

Salinas, 6 de Octubre del 2025

Señores
Carrera de Administración de Empresas
Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)

De mi consideración:

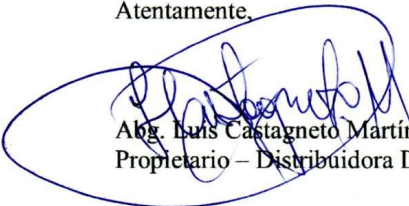
En atención a su **oficio N° 295 - JXTU-ADE-2025**, recibido el 30 de septiembre de 2025, mediante el cual se solicita la emisión de una Carta Aval para que la señorita **Alvarado Suarez Yaritza Yamileth**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, pueda desarrollar su trabajo de titulación bajo el tema **“Cadena de Suministro en la Distribuidora DICAST, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2025”**, me permito comunicar lo siguiente:

La empresa Distribuidora DICAST otorga su autorización y respaldo institucional para la realización del mencionado estudio, brindando las facilidades necesarias para el desarrollo de la investigación.

De igual forma, autorizamos la publicación del resumen del trabajo en la página oficial de la UPSE, conforme lo solicitado en su comunicación.

Sin otro particular, agradezco la gestión realizada y quedo a las órdenes para cualquier coordinación adicional.

Atentamente,



Abg. Luis Castagneto Martínez
Propietario – Distribuidora DICAST

Dirección: Salinas-Ciudadela Dunas II-Junto al Estadio
E-mail: lcastagnetom@hotmail.com dicast_distribuidor@hotmail.com
Salinas- Ecuador

Apéndice 6 Guía de entrevista

GUÍA PARA ENTREVISTA AL PROPIETARIO

Tema: Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025

Objetivo: Determinar la contribución de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, a fin de conocer áreas de mejora y aportar estrategias que ayuden en su gestión.

Instrucciones: Estas preguntas están diseñadas para explorar en detalle aspectos clave de la gestión de la cadena de suministro en la distribuidora Dicast. Por favor, responda con la mayor precisión posible.

Datos generales

Nombre		Cargo	
Nombre de la distribuidora		Años de funcionamiento	

1. ¿Cómo se realiza la gestión del inventario en la distribuidora?

2. ¿Qué estrategias se aplican para garantizar el stock alineado a la demanda?

3. ¿Cómo se seleccionan y evalúan los proveedores para asegurar calidad y cumplimiento?

4. ¿Qué mecanismos existen para garantizar la puntualidad en las entregas?

5. ¿Cómo se asegura el control de calidad en la cadena de suministro?

6. ¿Qué acciones se implementan para aumentar la satisfacción del cliente final?

7. ¿Qué software o herramientas digitales se utilizan para la gestión logística?

8. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal respecto al uso de tecnologías digitales para la distribución de productos?

9. ¿Cómo se controla la trazabilidad de los productos y qué importancia tiene?

10. ¿Cómo identifica y evalúa los riesgos que pueden afectar las operaciones logísticas de la distribuidora?

11. ¿Qué planes de contingencia existen para la gestión de riesgos y cómo se aplican?

12. ¿Qué considera que debe de mejorar prioritariamente en la cadena de suministros de la distribuidora?

Apéndice 7 Cuestionario de encuesta para proveedores, empleados y clientes

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS APLICADO A CLIENTES

Tema: Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025

Objetivo: Determinar la contribución de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, a fin de conocer áreas de mejora y aportar estrategias que ayuden en su gestión.

Instrucciones: Por favor, lea cada pregunta y seleccione la opción que mejor representa su opinión o experiencia. Las preguntas están relacionadas con la gestión de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast. Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas confidencialmente.

Edad

1. 18 a 25 años	2. 26 a 33 años	3. 34 a más años

Sexo

1. Masculino	2. Femenino	3. Otro

¿Cuál es su categoría dentro de los clientes de la distribuidora?

1. Mayorista	2. Minorista

¿Cuánto tiempo lleva asociado con la distribuidora Dicast?

1. menos de 1 año	2. 2 a 4 años	3. Más de 5 años

¿Cuál es el tamaño de la empresa donde trabaja o representa?

1. Pequeña	2. Mediana	3. Grande

Las siguientes preguntas tiene como propósito conocer la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio, eficiencia y tecnología por parte de la distribuidora. Marque con una X la opción que mejor exprese su grado de concordancia.

(Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo)

Pregunta	1	2	3	4	5
4. La variedad de productos que encuentra en la distribuidora satisface sus necesidades.					
5. Existe disponibilidad de los productos cuando los necesita.					
6. Las marcas de los productos comercializados por la distribuidora cumplen con los estándares de calidad esperados.					
7. Le entregan los productos dentro del plazo acordado.					
8. La calidad de los productos y servicios es constante.					
9. Está satisfecho con la calidad y eficiencia del servicio que recibe en la entrega de productos.					
10. Considera que la distribuidora utiliza tecnología para mejorar la rapidez y la calidad de su servicio.					
11. Ha notado que los empleados utilizan herramientas digitales para brindarle un mejor servicio.					
12. Se puede rastrear el origen y el estado de los productos entregados.					
13. Siente que la distribuidora cuenta con planes de contingencia ante la falta de productos.					
14. Siente que la distribuidora maneja de manera efectiva cualquier inconveniente que pueda surgir durante la entrega de productos					
15. Los percances que afectan las entregas son mínimas.					

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS APLICADO A EMPLEADOS

Tema: Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025

Objetivo: Determinar la contribución de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, a fin de conocer áreas de mejora y aportar estrategias que ayuden en su gestión.

Instrucciones:

Por favor, lea cada pregunta y seleccione la opción que mejor representa su opinión o experiencia. Las preguntas están relacionadas con la gestión de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast. Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas confidencialmente.

Edad

1. 18 a 25 años	2. 26 a 33 años	3. 34 a más años

Sexo

1. Masculino	2. Femenino	3. Otro

¿Cuál es su rol dentro de la distribuidora?

1. Operativo	2. Supervisor	3. Administrativo	3. Gerencia

¿Cuánto tiempo lleva asociado con la distribuidora Dicast?

1. menos de 1 año	2. 2 a 4 años	3. Más de 5 años

Las siguientes preguntas tienen como objetivo conocer la percepción del personal sobre los procesos logísticos, digitales y gestión de riesgos. Marque con una X la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación, en base a la experiencia obtenida.

(Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo)

Pregunta	1	2	3	4	5
3. La variedad de inventario manejado en la empresa es adecuada para el cumplimiento de las operaciones.					
4. El stock disponible permite responder con rapidez a las solicitudes.					
5. Los proveedores con los que trabajan cumplen con la calidad requerida.					
6. Las entregas se realizan en los tiempos acordados.					
7. Los controles de calidad en la empresa son efectivos.					
8. La gestión actual permite satisfacer las necesidades de los clientes.					
9. La distribuidora utiliza software para gestionar la cadena de suministro.					
10. Ha recibido capacitación suficiente en herramientas digitales para el trabajo.					
11. La distribuidora implementa un sistema de digital eficaz para el seguimiento de productos.					
12. La empresa cuenta con planes de contingencia ante riesgos logísticos.					
13. La distribuidora identifica y gestiona adecuadamente los riesgos logísticos que podrían afectar las operaciones logísticas.					
14. Los incidentes logísticos que afectan al flujo son mínimos.					

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS APLICADA A PROVEEDORES

Tema: Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025

Objetivo: Determinar la contribución de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, a fin de conocer áreas de mejora y aportar estrategias que ayuden en su gestión.

Instrucciones: Por favor, lea cada pregunta y seleccione la opción que mejor representa su opinión o experiencia. Las preguntas están relacionadas con la gestión de la cadena de suministro en la Distribuidora Dicast. Su participación es anónima y sus respuestas serán tratadas confidencialmente.

Edad

1. 18 a 25 años	2. 26 a 33 años	3. 34 a más años

Sexo

1. Masculino	2. Femenino	3. Otro

¿Cuánto tiempo lleva colaborando con la distribuidora Dicast como proveedor?

1. menos de 1 año	2. 2 a 4 años	3. Más de 5 años

Las siguientes preguntas buscan conocer la percepción de proveedores sobre la relación comercial y los procesos que se establecen por la distribuidora. Por favor, indique con una X su nivel de acuerdo con cada afirmación según la experiencia obtenida.

(Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo)

Pregunta	1	2	3	4	5
2. La variedad de productos que suministran responde a las necesidades de la distribuidora.					
3. La gestión de stock es adecuado para el abastecimiento de la distribuidora.					
4. Cumple con los estándares de calidad requeridos por la distribuidora.					
5. Realiza las entregas en el tiempo pactado.					
6. El control de calidad durante el suministro es riguroso.					
7. La distribuidora le ha informado sobre el uso de herramientas digitales que faciliten los procesos logísticos.					
8. Desde su experiencia, considera que los procesos logísticos entre su empresa y la distribuidora son eficientes.					
9. Puede asegurar la trazabilidad de los productos durante el proceso.					
10. Es de su conocimiento si la distribuidora posee planes para gestionar riesgos y contingencias.					
11. Considera que la distribuidora gestiona adecuadamente las entregas coordinadas con su empresa					
12. Para usted los incidentes logísticos son mínimos al momento de entregar los productos a la distribuidora.					
13. Está satisfecho con la relación comercial y gestión de la distribuidora					

Apéndice 8 Certificado de 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: **"Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025"**, planteado por la estudiante **Yaritza Yamileth Alvarado Suárez** con cédula de identidad **0928010461**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

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, 13 de noviembre de 2025.

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MSc.

DÓCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 9 Fichas de informes de opinión de expertos - Cuestionarios (encuestas)



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta a proveedores

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				✓	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: La Libertad, 13 de noviembre de 2025


 Firma del Experto Informante
 Ing. Renzo Gutiérrez Contreras MSc.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta a empleados

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.	✘				✓
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				✓	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: La Libertad, 13 de noviembre de 2025

Firma del Experto Informante
Ing. Renzo Gutiérrez Contreras MSc.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta a clientes

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				✓	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: La Libertad, 13 de noviembre de 2025


 Firma del Experto Informante
 Ing. Renzo Gutiérrez Contreras MSc.

Apéndice 10 Ficha de informe de opinión de expertos – Guía de entrevista



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Cadena de suministros en la Distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Yaritza Yamileth Alvarado Suárez

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				✓	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: La Libertad, 13 de noviembre de 2025

Firma del Experto Informante
Ing. Renzo Gutiérrez Contreras MSc.

Apéndice 11 Certificado anti plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

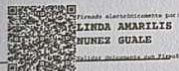
La Libertad, 17 de noviembre de 2025

N° LNG-004-2025 Linda Núñez Guale TUTORA-2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Cadena de suministros en la Distribuidora DICAST, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025", elaborado por la estudiante Yaritza Yamileth Alvarado Suárez, de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Ing. Linda Amarilis Núñez Guale, MBA.

C.I.: 1306380013

DOCENTE TUTOR

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



INFORME DE ANÁLISIS
magister

ALVARADO SUÁREZ YARITZA YAMILETH

4%
Textos sospechosos

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

< 1% Idiomas no reconocidos

3% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: ALVARADO SUÁREZ YARITZA YAMILETH.docx
ID del documento: 6a50086c45954f772fd8fc27fa55f310c60c7e42
Tamaño del documento original: 65 kB

Depositante: LINDA AMARILIS NUÑEZ GUALE
Fecha de depósito: 18/11/2023
Tipo de carga: Interfaca
fecha de fin de análisis: 18/11/2023

Número de palabras: 8790
Número de caracteres: 56.722

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Avance de Trabajo de Integración Curricular (Tests) Ricardo Pozo Kiev... Viene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
2	crliec-revistaeconomia.es https://crliec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CRIEC_8508_Borrero.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	Análisis de la estructura de la cadena de suministro en restaurantes ubicados en... http://dspace/bitstream/15000/22105/1/CD_11597.pdf 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	crliec-revistaeconomia.es https://crliec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/1277_Borrero_OLF.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	doi.org Sistema de trazabilidad de la cadena de suministro agroalimentario para... https://doi.org/10.7203/crliec.85.13123	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

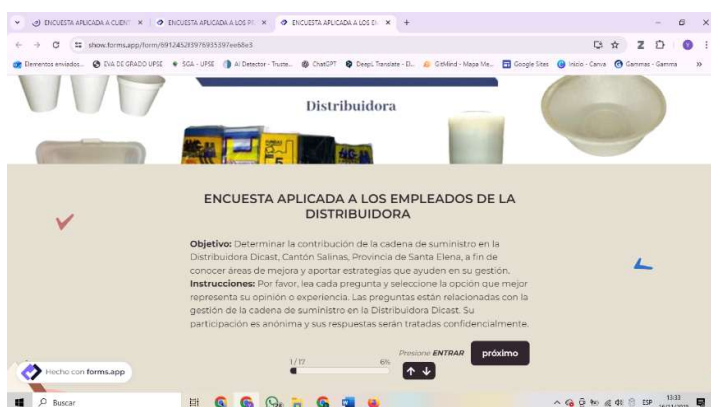
Fuente ignorada Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Apéndice 12 Evidencias de visitas a la distribuidora





Apéndice 13 Evidencia de encuestas



Apéndice 14 Aprobación del trabajo de integración curricular



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. LNG-005-2025

La Libertad, 18 de noviembre del 2025.

Asunto: Informe de Aprobación Trabajo de Titulación

SR. Lcdo.
José Xavier Tomalá Uribe, Mgt.
DIRECTOR DE CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
La Libertad

De mi consideración:

Reciba de mi parte un cordial saludo y a su vez mediante el presente informo a usted que, se ha concluido con el trabajo de integración curricular, cuyo título es "Cadena de suministros en la distribuidora Dicast, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2025", mismo que ha sido desarrollado por el estudiante Alvarado Suárez Yaritza Yamileth con C.I. 0928010461 de la carrera de Administración de Empresas; razón por la que, luego de haber asesorado y revisado el trabajo de investigación según el cronograma establecido, doy por culminada la tutoría de titulación. Para que se continúe con el respectivo proceso, adjunto la siguiente documentación:

1. Trabajo de Integración Curricular, con la firma de aprobación.
2. Certificado de Antiplagio, mismo que reporta el 4% de plagio.
3. Ficha de Control de tutorías y evidencias.
4. Cronograma de tutorías.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Linda Amarilis Guale, MBA.
DOCENTE TUTOR

C.c.: Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA. – Coordinador de la Comisión de Titulación
Archivo

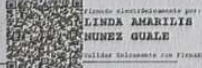
Apéndice 15 Ficha de tutoría



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2025-2**

Facultad:	Ciencias Administrativas		
Carrera:	Administración de Empresas		
Modalidad de Titulación:	Trabajo de Integración Curricular		
Docente tutor:	Ing. Linda Amarilis Núñez Guale MSG.		
Estudiante:	Yaritza Yamileth Alvarado Suárez	Paralelo:	8/2

FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
13/8/2025	18:00	18:30	Revisión y aprobación del tema del trabajo de investigación	Comprendí los criterios para elegir un tema de investigación y confirmé que mi propuesta es pertinente, viable y alineada.	TITULACIÓN
5/9/2025	10:00	12:00	Revisión de la introducción y capítulo 1	Fortalecí la estructura de la introducción y del capítulo 1, mejorando el planteamiento de problema y el objetivo general	
12/9/2025	10:00	12:00	Revisión de matriz de consistencia	Aprendí a elaborar una matriz coherente relacionando problema. Objetivos, variables, dimensiones e indicadores	
3/10/2025	10:00	12:00	Revisión de correcciones de la introducción, capítulo 1 y 2	Apliqué las correcciones sugeridas y mejoré la redacción y coherencia del planteamiento del problema, objetivos y ciertas citas del capítulo 1 y 2	
17/10/2025	10:00	12:00	Revisión de instrumentos para recolección de datos	Aprendí a diseñar instrumentos de recolección de datos alineados a los indicadores de mi investigación	
24/10/2025	10:00	12:00	Revisión de correcciones de los instrumentos de recolección de datos	Perfeccione los instrumentos de recolección de datos aplicando las observaciones que comunico el tutor	
14/11/2025	10:00	12:00	Revisión del trabajo	Mejore el contenido general de mi trabajo aplicando ajustes de forma y terminando el trabajo.	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:					



FIRMA DEL TUTOR

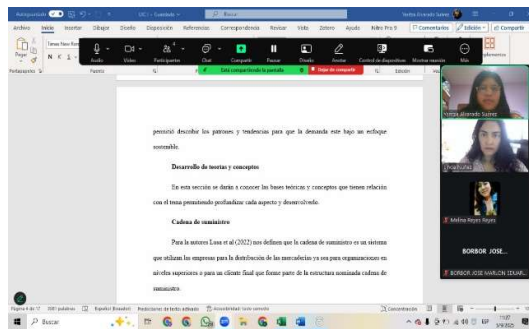
FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 16 Evidencia de Tutorías

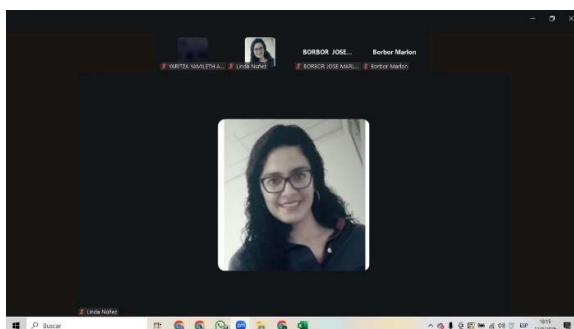
Fecha: 13 de agosto del 2025



Fecha: 05 de septiembre del 2025



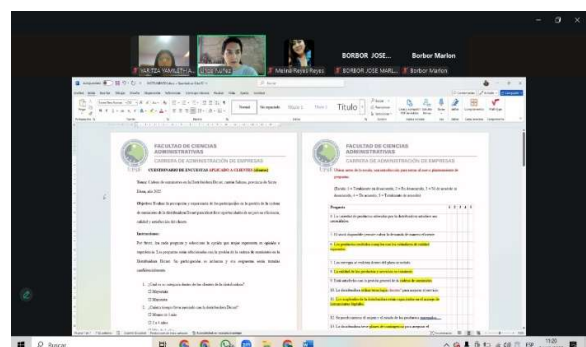
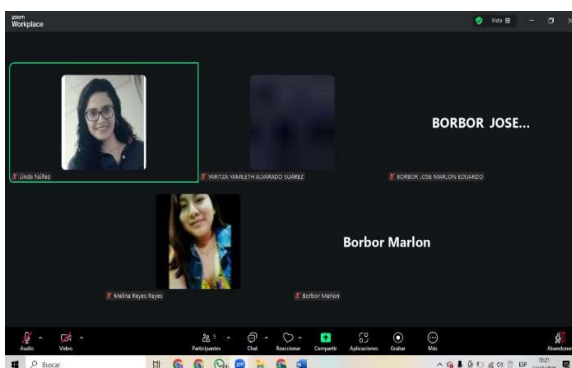
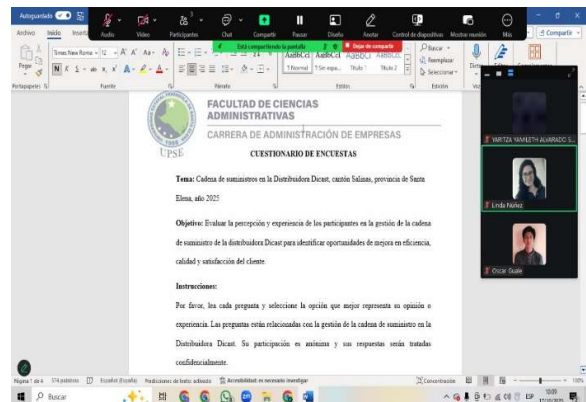
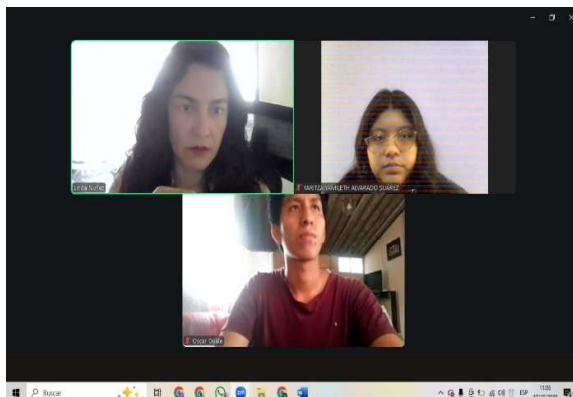
Fecha: 12 de septiembre del 2025



Fecha: 03 de octubre del 2025



Fecha: 17 de octubre del 2025



Fecha: 14 de noviembre del 2025

