



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO (A) EN COMERCIO

TEMA:

Estrategias de logística y su incidencia en el proceso de distribución en la empresa

Doña Empanada en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

ESTUDIANTE:

RUBÉN DARÍO BURGOS ESPINOZA

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY.

AÑO 2024

Dedicatoria

Este éxito se lo entrego a Dios porque Él siempre está conmigo en cada momento y etapa de mi vida y me da la sabiduría que necesito para completar mi educación. Su guía me ha permitido obtener los conocimientos necesarios para seguir adelante y alcanzar mis objetivos. Su apoyo incondicional, buenos consejos y amor son muy importantes para mi desarrollo personal. Gracias a ellos soy una buena persona con buenos valores y responsabilidad en todo lo que hago. Tus palabras de aliento, presencia y amistad no tienen precio. Que Dios los bendiga a todos por su apoyo incondicional. Gracias por este éxito y cada momento compartido,

Me gustaría agradecer a todos los que me apoyaron y me ofrecieron amistad y apoyo. Tu contribución, grande o pequeña, es muy importante para lograr este éxito. Gracias a todos por unirse a la diversión y apoyarme.

Rubén Darío Burgos Espinoza

Agradecimiento

Primero doy gracia a Dios todo poderoso por brindarme la vida el entendimiento de, la vida. Quiero agradecer profundamente a mis padres, Natalia Judith Espinoza Avilés y Félix Francisco Burgos Mantilla, así como a mis hermanos: la Ing. Silvia Burgos, el Sr. Joseph Burgos, el Sr. Fernando Burgos, y Ing. Jorge Burgos. Por Su apoyo incondicional, paciencia infinita y amor constante a lo largo de estos años han sido la fuerza que me ha impulsado en este viaje educativo. Sin su firme respaldo, este logro no habría sido posible. Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Babahoyo por brindar los recursos y la oportunidad agradecer a mis docentes por su conocimiento ya que si ello no podría haber realizado esta investigación. Su apoyo ha sido esencial para este trabajo. Agradezco haber conocidos grades amigos a grades personas su calidez sencillez fueron un pilar muy importante en esta travesía Agradezco al Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay, MAE, por su sabiduría, paciencia por la motivación y su determinación con este proceso la cual me demostró el profesionalismo de las virtudes ya mencionadas

Con gratitud,

Rubén Darío Burgos Espinoza

Índice

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPITULO I CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA | 11 |
| 1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA..... | 11 |
| 1.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN INTERNACIONAL | 11 |
| <i>Contextualización Nacional</i> | 11 |
| <i>Contextualización local</i> | 11 |
| <i>Situación problemática:</i> | 12 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 12 |
| <i>Delimitación de la Investigación</i> | 12 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| OBJETIVO GENERAL | 14 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 14 |
| 1.5 HIPÓTESIS | 14 |
| CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.1. ANTECEDENTES | 15 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS | 17 |

| | |
|--|----|
| <i>Estrategia</i> | 17 |
| <i>Logística</i> | 17 |
| <i>Logística de Aprovisionamiento</i> | 18 |
| <i>Logística de Producción</i> | 18 |
| <i>Logística de Distribución</i> | 19 |
| <i>Logística de Inversión y Retorno</i> | 19 |
| <i>Integración de actividades</i> :..... | 19 |
| <i>Optimización de recursos</i> :..... | 19 |
| <i>Enfoque en la satisfacción del cliente</i> :..... | 20 |
| <i>Gestión de la cadena de suministro</i> :..... | 20 |
| <i>Uso de tecnología avanzada</i> :..... | 20 |
| <i>Flexibilidad y adaptabilidad</i> : "La logística debe ser flexible para adaptarse a cambios en la demanda, condiciones climáticas, regulaciones y otras variables que afectan la cadena de suministro global" (Coyle, 2020)..... | 20 |
| PROCESO..... | 21 |
| DIVISIONES DE LOS PROCESOS:..... | 21 |
| <i>Según su relación con el cliente</i> :..... | 21 |
| <i>Procesos de soporte</i> : Aunque esenciales, no son percibidos directamente por el cliente, pero son necesarios para la eficiencia de los procesos que añaden valor (Porter, 2023)..... | 22 |
| <i>Secuencialidad y flujo de trabajo</i> :..... | 22 |
| <i>Valor añadido</i> :..... | 22 |
| <i>Distribución</i> :..... | 22 |
| <i>Características de la distribución</i> | 23 |
| <i>Tipos de canales de distribución</i> :..... | 23 |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 24 |
| CAPITULO III.- METODOLOGIA | 26 |

| | |
|---|----|
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| <i>Investigación Descriptiva</i> | 26 |
| 3.1.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| MÉTODO ANALÍTICO..... | 26 |
| <i>Desarrollo de Estrategias Logísticas</i> | 27 |
| 3.2 OPERALIZACION DE LA VARIABLE..... | 27 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN | 28 |
| 3.3.1. POBLACIÓN | 28 |
| 3.3.2. MUESTRA | 28 |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN..... | 29 |
| 3.4.1. TÉCNICAS..... | 29 |
| 3.4.1.2. OBSERVACIÓN CIENTÍFICA..... | 29 |
| 3.4.1.3. ENTREVISTAS | 29 |
| 3.4.1.4. ENCUESTAS | 30 |
| 3.4.2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | 30 |
| 3.4.2.1. GUÍA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA..... | 30 |
| 3.4.2.2. GUÍA DE ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS | 30 |
| 3.4.2.3. CUESTIONARIOS | 31 |
| 3.4.2.4. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS INTERNOS | 31 |
| 3.4.2.5. CONSENTIMIENTO INFORMADO..... | 31 |
| 3.5 PROCESAMIENTO DE DATOS. | 31 |
| ORGANIZACIÓN DE DATOS..... | 32 |
| <i>Codificación y Digitalización</i> | 32 |
| <i>Análisis de Datos</i> | 32 |
| <i>Transformación en Información Valiosa</i> | 32 |
| <i>Presentación de Resultados</i> | 33 |
| <i>Toma de Decisiones</i> | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6. ASPECTOS ÉTICOS | 33 |
| 3.6. ASPECTOS ÉTICOS | 34 |
| 3.7. RECURSOS | 34 |
| 3.7.1 RECURSOS HUMANOS..... | 34 |
| 3.7.2 RECURSOS ECONÓMICOS | 35 |
| 3.7.3 CRONOGRAMA | 36 |
| 3.8. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS | 37 |
| 3.8.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 37 |
| 3.8.2 PROCESAMIENTO DE DATOS..... | 37 |
| CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 38 |
| 4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 38 |
| 4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 45 |
| 4.2 DISCUSIÓN | 46 |
| CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 48 |
| 5.1CONCLUSIONES..... | 48 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 49 |
| BIBLIOGRAFIA | 50 |
| ANEXOS..... | 56 |
| <i>ENCUESTA</i> | 58 |
| <i>ENTREVISTA</i> | 60 |

Resumen

En un mercado comercial altamente competitivo y en constante cambio, las empresas deben adaptarse rápidamente para asegurar su supervivencia y crecimiento. La logística es fundamental en la cadena de suministro, afectando directamente la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la sostenibilidad empresarial. Doña Empanada, una empresa que distribuye empanadas en Babahoyo, necesita optimizar su logística para aumentar su competitividad. Este estudio busca comparar la efectividad de las estrategias logísticas de Doña Empanada en la promoción de sus productos e identificar áreas de mejora para optimizar sus operaciones, aumentar la competitividad y fomentar la sostenibilidad.

Para lograr este objetivo, se han establecido tres metas específicas. La primera es evaluar la satisfacción del cliente con los servicios de entrega de Doña Empanada, considerando que esta satisfacción es un indicador crucial del éxito empresarial. La segunda meta es analizar la eficiencia de las medidas de transporte y almacenamiento, esenciales para mantener la frescura y calidad de los productos perecederos. La tercera meta es examinar la productividad de los sistemas de tecnología de la información implementados en 2023, que son fundamentales para mejorar la eficiencia del almacén y la cadena de suministro mediante el suministro de datos en tiempo real. Línea de investigación: Administración, Economía y Finanzas. Sub-línea de investigación: Gestión Empresarial y Administración, Comercio Internacional, Economía y Finanzas, Tecnología y Comercio Electrónico, Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social.

Palabras claves: logística, estrategia, distribución.

ABSTRACT

In a highly competitive and dynamic business environment, companies must adapt quickly to ensure their survival and growth. Logistics plays a crucial role in the supply chain, directly impacting customer satisfaction, operational efficiency and business sustainability. Doña Empanada, a company that distributes empanadas in Babahoyo, needs to optimize its logistics strategy to increase its competitiveness. This study aims to compare the effectiveness of Doña Empanada's logistics strategies in promoting its products and identify areas of improvement to optimize its operations, increase competitiveness and promote sustainability.

To achieve this objective, three specific goals have been defined. The first is to investigate customer satisfaction with Doña Empanada's delivery services, considering that this satisfaction is a key indicator of business success. The second goal is to examine the efficiency of transportation and storage measures, essential to maintaining the freshness and quality of perishable products. The third goal is to analyze the productivity of information technology systems implemented in 2023, which are essential to improve warehouse and supply chain efficiency by providing real-time data. Research line: Administration, Economics and Finance
Research sub-line: Business Management and Administration, International Trade, Economics and Finance, Technology and Electronic Commerce, Sustainable Development and Social Responsibility.

TEMA:**Estrategias de logística y su incidencia en el proceso de distribución en la empresa
Doña Empanada en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.****INTRODUCCIÓN**

En un mercado competitivo y dinámico, las empresas deben adaptarse rápidamente para garantizar la supervivencia y el crecimiento. La logística es una parte clave de la cadena de suministro para la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la sostenibilidad empresarial. En este sentido, Doña Empanada, dedicada a la distribución de empanadas en Babahoyo, debe optimizar su estrategia logística para mejorar su competitividad. Este estudio está diseñado para comparar la efectividad de las estrategias logísticas de Doña Empanada en la promoción de sus productos e identificar áreas que necesitan mejoras para optimizar las operaciones, mejorar la competitividad y promover la sostenibilidad.

Para cumplir con este objetivo, se establecieron tres objetivos específicos. Primero, investigar la satisfacción del cliente con los servicios de entrega de Doña Empanada, ya que la satisfacción del cliente es un indicador clave del éxito empresarial. Segundo, examinar la eficiencia de las medidas de transporte y almacenamiento, que son cruciales para mantener la frescura y la calidad de los productos perecederos. Tercero, examinar la productividad de los sistemas de tecnología de la información basados en 2023, que ayudan a mejorar la eficiencia del almacén y la cadena de suministro al proporcionar datos en tiempo real.

Línea de investigación: Administración, Economía y Finanzas

sublínea de investigación: Gestión Empresarial y Administración, Comercio Internacional, Economía y Finanzas, Tecnología y Comercio Electrónico, Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social

CAPITULO I CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA

1.1 Contextualización De La Situación Problemática

1.1.1. Contextualización Internacional.

La logística internacional está influenciada por la globalización, que ha incrementado notablemente la interdependencia económica entre los países. Este proceso ha cambiado la forma en que las empresas funcionan, permitiéndoles acceder a mercados internacionales, optimizar sus cadenas de suministro y competir a nivel global. Factores clave en el contexto de la logística internacional incluyen la globalización del comercio, el desarrollo tecnológico, la diversificación de la producción y los cambios en la demanda del consumidor.

Contextualización Nacional

La logística es esencial para el desarrollo económico de cualquier país, ya que permite la circulación eficiente de bienes y servicios, lo que impacta directamente en la competitividad y eficiencia empresarial. A continuación, se analiza el contexto nacional de la logística en Ecuador, abarcando las dimensiones política, económica, social y cultural.

Contextualización local

La logística en Babahoyo se caracteriza por una infraestructura importante y un papel vital en el comercio exterior de Ecuador. A pesar de enfrentar desafíos como la congestión vehicular y la necesidad de mejorar la seguridad, hay oportunidades significativas para el desarrollo y modernización del sector logístico. La implementación de nuevas tecnologías, la inversión en infraestructura y la mejora en la capacitación laboral son esenciales para aumentar la eficiencia y competitividad de la logística en Babahoyo.

Situación problemática:

En el periodo 2023, Doña Empanada en Babahoyo enfrenta desafíos logísticos críticos en la distribución de sus productos perecederos. La infraestructura limitada y la competencia intensa requieren estrategias logísticas eficientes y tecnologías avanzadas para garantizar la frescura de los productos y satisfacer las demandas del mercado. Además, la empresa se ve presionada por la necesidad de adoptar prácticas sostenibles para mejorar su competitividad y reducir su huella ambiental.

1.2. Planteamiento Del Problema

La empresa Doña Empanada, con sede en Babahoyo, encontró grandes problemas en la distribución de sus productos. A pesar de la variedad de estrategias logísticas, todavía existen deficiencias que afectan la eficiencia de las entregas, la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente. Estos problemas incluyen retrasos en las entregas, mayores costos de distribución y problemas con la coordinación y el control de la logística.

El principal problema es que las estrategias logísticas actuales no mejoran el proceso de entrega. Las entregas no se realizan a tiempo, los costos de distribución son altos y las operaciones de almacenamiento y logística carecen de una coordinación y control efectivos. Antes lo manifestado se establece la siguiente pregunta de investigación. ¿Cómo influye las estrategias de logística y su incidencia en el proceso de distribución y la participación en la empresa Doña Empanada de la ciudad de Babahoyo?

Delimitación de la Investigación

Delimitación espacial: El estudio se realizará en el contexto de la Provincia de Los Ríos

Delimitación temporal: El estudio se realizará en el marco del periodo 2023.

Delimitación del universo. La población que se analizará incluirá la totalidad de la cartera de clientes de Doña Empanada.

Delimitación por contenido:

Campo: Empresarial

Área: logística

Aspecto: Estrategias de logística – proceso de distribución

1.3 Justificación

Los objetivos propuestos se centran en la evaluación y mejora de las estrategias logísticas de Doña Empanada en Babahoyo durante 2023. El primer objetivo aborda el análisis de las estrategias de transporte y almacenamiento; el segundo objetivo se enfoca en evaluar la efectividad de los sistemas de tecnología de la información, y el tercer objetivo busca investigar la satisfacción del cliente con los servicios de distribución. Estos objetivos son fundamentales para identificar áreas de mejora en la eficiencia operativa, competitividad y satisfacción del cliente de la empresa.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre logística y distribución, especialmente en el contexto de empresas medianas en ciudades emergentes como Babahoyo. Además, proporcionará un marco de referencia para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión logística y la satisfacción del cliente, enriqueciendo la literatura académica y profesional sobre el tema.

La identificación y aplicación de mejoras en las estrategias logísticas no solo beneficiará a Doña Empanada en términos de reducción de costos y mejora de la eficiencia operativa, sino que también incrementará su competitividad en el mercado. Una logística bien gestionada puede

convertirse en una ventaja competitiva significativa, permitiendo a la empresa responder más rápidamente a las demandas del mercado y ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

1.4 Objetivos De Investigación

Objetivo General

Analizar el proceso logístico en la empresa Doña Empanada durante 2023 y su impacto en la distribución estratégica, para el mejoramiento de la eficiencia y competitividad en Babahoyo.

Objetivos Específicos

Determinar el proceso logístico de la empresa doña empana mediante una entrevista a su propietario

Examinar la estrategia de distribución en la empresa Doña Empanada para el planteamiento de recomendaciones que mejoren su oferta en el mercado.

Evaluar las estrategias de logística y su incidencia en el proceso de distribución mediante encuestas para la obtención de datos cuantitativos sobre su eficiencia y desempeño durante 2023.

1.5 HIPÓTESIS

Una evaluación de la estrategia logística de Doña Empanada para Babahoyo en 2023 debería revelar áreas de mejora en la entrega, la mejoras en el transporte, el almacenamiento y la tecnología pueden aumentar la eficiencia y la competitividad. Además, una mayor satisfacción del cliente aumenta la fidelidad, las ventas y la rentabilidad.

CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El estudio realizado por (Morales, 2020) "La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR", tuvo como objetivo evaluar la logística empresarial y su incidencia en la rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DIMAR en la ciudad de Ambato durante el año 2020. La investigación demostró que un buen manejo de la logística empresarial ofrece múltiples beneficios, tales como el incremento de la competitividad entre las empresas, la mejora de su rentabilidad y la gestión eficiente de la logística comercial tanto a nivel nacional como internacional.

Aplicando una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, se estableció que la mayoría de las materias primas para el calzado se importan de Colombia y China. Estas importaciones incluyen suelas, plantillas, tacones, materiales sintéticos y otros componentes, debido a su costo y variedad. La mayor proporción de importaciones de estos materiales se refleja en las instalaciones de la empresa, lo cual contribuye al crecimiento del comercio en Ecuador. Los productos de la DISTRIBUIDORA DIMAR siempre han sido atractivos y la empresa está comprometida con la fabricación de calidad.

Adicionalmente, el estudio recomendó que, con base en los resultados obtenidos, la empresa debe establecer alianzas estratégicas para mejorar su competitividad en el mercado y la estabilidad económica de las personas.

El análisis realizado por (Caicedo, 2019) titulado "Logística de Inventarios y su Incidencia en las Ventas de la Farmacia Comunitaria Patate 2019" tiene como objetivo identificar las áreas de mejora en la gestión de inventarios que pueden incrementar la eficiencia

operativa y, consecuentemente, las ventas de la farmacia. Se utilizó una metodología con enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, lo cual permitirá obtener una visión integral de la logística de inventarios y su impacto en las ventas.

Se recomienda que el análisis integral de la logística de inventarios y su incidencia en las ventas permitirá a la Farmacia Comunitaria Patate identificar y corregir ineficiencias, mejorando así su competitividad y la satisfacción del cliente.

La investigación realizada por (Arias Vera, 2019) Modelo Logístico para Optimizar la Eficiencia en la Gestión Logística de la Empresa Perfumería Arias. Los objetivos de esta investigación se centran en optimizar la eficiencia en la gestión logística de la empresa Perfumería Arias. Para alcanzar este objetivo, se aplicará una metodología con enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. En la fase cualitativa, se realizarán entrevistas en profundidad con gerentes y personal clave en logística para comprender los procesos actuales y los desafíos que enfrentan. Además, se llevará a cabo una observación participativa de las operaciones diarias para identificar prácticas y áreas de mejora en la gestión logística. El análisis de los resultados incluirá la evaluación del desempeño mediante indicadores clave como la rotación de inventarios, los tiempos de entrega y la frecuencia de rupturas de stock. A partir de estos datos, se identificarán áreas específicas donde se pueden optimizar los procesos logísticos.

La implementación de este modelo logístico permitirá a Perfumería Arias mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos logísticos, aumentar la puntualidad de las entregas, elevar la satisfacción del cliente e incrementar la competitividad en el mercado. Este enfoque integral ayudará a la empresa a optimizar sus procesos logísticos, maximizando la eficiencia y mejorando el desempeño general.

2.2 BASES TEÓRICAS

Estrategia

Charles T. Horngren, en su artículo de 2022, define la estrategia como un plan de acción diseñado para alcanzar un objetivo específico. En el contexto empresarial, la estrategia implica la coordinación de recursos y actividades para lograr ventajas competitivas y cumplir con las metas organizacionales. (Charles T. Horngren, 2022)

La estrategia se define como un plan de acción diseñado para alcanzar objetivos a largo plazo, teniendo en cuenta los recursos disponibles y el entorno en el que opera una organización. Aquí tienes una definición actualizada respaldada por citas recientes:

"Estrategia es el proceso de establecer objetivos a largo plazo y desarrollar planes de acción para lograrlos, alineando los recursos y capacidades de la organización con las oportunidades del entorno"(Strategy, 2023)

Alfred Chandler, un destacado historiador empresarial, resume la esencia de la estrategia como la alineación de los objetivos organizacionales con los recursos y acciones necesarios para alcanzarlos. La estrategia implica decisiones fundamentales sobre qué hacer y qué no hacer para lograr una posición competitiva sostenible en el mercado.

Logística

La logística se refiere al proceso de planificación, implementación y control del flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de

consumo. Esto incluye la selección de rutas de transporte óptimas, la gestión de almacenes y centros de distribución, la planificación de la carga y descarga de mercancías, así como la coordinación de los modos de transporte (carretera, ferrocarril, marítimo, aéreo, etc.). Mejorar la logística implica optimizar cada uno de estos procesos para reducir costos, tiempos de entrega y errores en la distribución. la implementación de operaciones complejas hasta la planificación de rutas de transporte, la gestión de almacenes, y la coordinación de distintos modos de transporte. Optimizar estos procesos es crucial para reducir costos y mejorar los tiempos de entrega" (Inbound Logistics, 2023)

Logística de Aprovisionamiento

La logística de aprovisionamiento se enfoca en la adquisición de materias primas y componentes necesarios para la producción. Esto incluye la selección de proveedores, negociación de contratos y gestión de inventarios de entrada. Según la definición actualizada: "La logística de aprovisionamiento asegura que los materiales necesarios para la producción estén disponibles en el momento adecuado y en las cantidades correctas" (CSCMP, 2023)

Logística de Producción

La logística de producción gestiona los procesos dentro de la fábrica o planta de producción, asegurando que los materiales se conviertan en productos terminados de manera eficiente. Según un estudio reciente, "La logística de producción coordina las actividades necesarias para transformar las materias primas en productos terminados, incluyendo la planificación de la producción y el control de inventarios" (EverythingSupplyChain, 2023)

Logística de Distribución

La logística de distribución implica la planificación y control del movimiento de los productos terminados desde el punto de producción hasta el cliente final. Esto incluye el almacenamiento, la gestión de inventarios y la organización de los transportes. "La logística de distribución es crucial para garantizar que los productos lleguen a los clientes en el momento y lugar correctos, minimizando costos y tiempos de entrega" (Logistics Viewpoints,, 2023)

Logística de Inversión y Retorno

También conocida como logística inversa, se encarga de gestionar el retorno de productos del cliente al fabricante por motivos de devolución, reciclaje o desecho. Un artículo reciente resalta que "La logística inversa se está volviendo cada vez más importante debido a la creciente preocupación por la sostenibilidad y la necesidad de gestionar eficientemente los productos devueltos" (CSCMP, 2023 }

Integración de actividades:

La logística se define como el proceso de planificación, implementación y control del flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requisitos del cliente" (Coyle,, 2020)

Optimización de recursos:

"La logística busca optimizar el uso de recursos como el inventario, el espacio y el tiempo, para minimizar costos y maximizar la eficiencia en la cadena de suministro" (Bowersox, 2023)

Enfoque en la satisfacción del cliente:

"La logística moderna se centra en satisfacer las expectativas del cliente mediante la entrega oportuna y precisa de productos y servicios" (Bagley, 2022)

Gestión de la cadena de suministro:

"La logística juega un papel crucial en la gestión integrada de la cadena de suministro, coordinando actividades desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados" (Lambert, 2023)

Uso de tecnología avanzada:

"Las tecnologías como los sistemas de información logística, el seguimiento en tiempo real y la automatización de almacenes son fundamentales para mejorar la precisión y la velocidad en las operaciones logísticas" ((Murphy, 2021)

Flexibilidad y adaptabilidad: "La logística debe ser flexible para adaptarse a cambios en la demanda, condiciones climáticas, regulaciones y otras variables que afectan la cadena de suministro global" (Coyle, 2020)

Estas actualizaciones reflejan las tendencias y prácticas actuales en el campo de la logística, subrayando la importancia de la tecnología y la sostenibilidad en la gestión moderna de la cadena de suministro.

PROCESO

El concepto de proceso se define como una serie de actividades interrelacionadas que transforman entradas (inputs) en salidas (outputs) con el objetivo de alcanzar un resultado específico. Según una fuente reciente, "un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas con el propósito de agregar valor, produciendo un resultado deseado para un cliente específico o un conjunto de clientes" (Theories, 2023) Esto resalta la importancia de los procesos en la creación de valor y en la satisfacción del cliente.

Divisiones de los procesos:

Según su naturaleza:

Procesos de gestión: Guían y controlan el funcionamiento de una organización.

Procesos operativos: Transforman los insumos en productos o servicios.

Procesos de soporte: Facilitan el funcionamiento de los procesos operativos y de gestión
(Hammer, 2023)

Según su relación con el cliente:

-Procesos que añaden valor directamente al cliente: Estos impactan directamente en la satisfacción del cliente.

Procesos de soporte: Aunque esenciales, no son percibidos directamente por el cliente, pero son necesarios para la eficiencia de los procesos que añaden valor (Porter, 2023)

Características de los procesos:

Secuencialidad y flujo de trabajo:

- "Un proceso es una serie de actividades estructuradas que producen un resultado deseado o producto para un cliente específico o mercado"

Valor añadido:

- "Los procesos deben estar diseñados para agregar valor a los insumos, transformándolos en productos o servicios que satisfagan las necesidades del cliente".

Enfoque en el cliente:

- "Los procesos deben estar orientados hacia el cliente, asegurando que los resultados finales cumplan con las expectativas y requisitos del cliente"

Mejora continua:

- "Los procesos deben ser continuamente evaluados y mejorados para optimizar la eficiencia y la calidad, adaptándose a cambios en el entorno empresarial y las expectativas del cliente" (Deming, 2022)

Distribución:

La distribución se refiere a la planificación y gestión eficiente del movimiento de productos y servicios desde el punto de producción hasta el consumidor final. "Distribución es el proceso de mover productos desde el productor al consumidor final o usuario industrial, incluyendo almacenamiento, transporte y todos los intermedios necesarios (Bagley, 2022). Esta definición subraya la importancia de una gestión efectiva de la distribución para asegurar que los

productos lleguen a los clientes de manera eficiente y efectiva. Estas definiciones y clasificaciones ayudan a comprender la importancia de los procesos y la distribución en la gestión empresarial, optimizando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente

Características de la distribución

Canal de distribución

"El canal de distribución es el conjunto de organizaciones interdependientes que ayudan a que un producto o servicio esté disponible para su uso o consumo por el consumidor o usuario de negocios. Esta característica resalta la estructura y las relaciones entre diferentes intermediarios (como mayoristas, minoristas y distribuidores) que facilitan la entrega de productos al mercado. (Kotler, 2022)

Servicio al cliente

La distribución eficaz es crucial para satisfacer las expectativas de los clientes en términos de disponibilidad de productos y tiempos de entrega. Christopher destaca cómo la distribución afecta directamente la experiencia del cliente, asegurando que los productos estén disponibles cuando y donde los consumidores los necesiten. (Schekotov, 2021)

Estas características muestran que la distribución no se limita simplemente a la entrega física de productos, sino que abarca un conjunto de actividades estratégicas y operativas para garantizar que los productos sean accesibles y convenientes para los consumidores finales.

Tipos de canales de distribución:

Canal directo

"Un canal de distribución directo implica que el productor vende directamente al consumidor final sin intermediarios." Este tipo de canal es utilizado cuando el fabricante decide llegar directamente al cliente sin utilizar intermediarios como distribuidores o minoristas (Armstrong, 2021)

Canal indirecto

"Un canal de distribución indirecto involucra uno o más intermediarios que trabajan con los fabricantes para llevar los productos al consumidor final." Los canales indirectos pueden incluir mayoristas, minoristas, agentes o distribuidores que facilitan la distribución y amplían la cobertura del mercado para los productos. (Armstrong, 2021)

Selección del canal de distribución

"La elección del canal de distribución depende de factores como la naturaleza del producto, el mercado objetivo, la cobertura geográfica deseada y la estrategia de marketing de la empresa." Esta cita subraya la importancia de seleccionar el canal adecuado según las necesidades específicas del producto y las características del mercado al que se dirige. (Coughlan, 2020)

En resumen, los canales de distribución son esenciales para facilitar el flujo de productos desde los productores hasta los consumidores finales, adaptándose a las necesidades del mercado y optimizando la eficiencia y efectividad de la distribución.

2.1 Antecedentes Investigativos

Fuente especificada no válida. El estudio comienza con un análisis histórico y comparativo de la evolución de diversas tácticas de marketing. Nuestra investigación se inicia con un estudio histórico y comparativo sobre diversas tácticas de marketing y su evolución hasta la actualidad.

Además, existe un precedente de disminución del volumen de ventas debido a una planificación insuficiente de las actividades de marketing, ya que no se lleva a cabo un análisis detallado de las necesidades de los clientes para identificar los dispositivos más populares que se van a comprar.

Este estudio comienza con un diagnóstico de la situación de la empresa, en el que se evalúan factores tanto internos como externos. Del mismo modo, el análisis FODA se realiza para identificar debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas y para identificar las estrategias de marketing más adecuadas y su implementación práctica.

El estudio señala que es necesario considerar todos los aspectos de la gestión y la planificación estratégica para atraer nuevos clientes que contribuyan al crecimiento de la empresa a través de sus compras. Además, cabe destacar que las consultas teóricas del plan de marketing son una referencia directa a este estudio.

Se enfatiza la importancia de una estrategia bien definida e implementada para mejorar la logística e incrementar las ventas de empanadas.

CAPITULO III.- METODOLOGIA

3.1. Tipo De Investigación

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación se centraría en describir las características y comportamientos de las estrategias de logística implementadas por Doña Empanada en ese periodo. Por ejemplo, se podría describir detalladamente cómo se lleva a cabo el transporte y almacenamiento de los productos, así como el uso de tecnología de la información en la gestión de inventario. Según su propósito, este texto pertenece al campo de la investigación aplicada, ya que implica la aplicación práctica de conocimientos para resolver problemas. En cuanto a su enfoque, se considera mixto, ya que los investigadores emplean tanto métodos cualitativos como cuantitativos para enriquecer su estudio. Respecto a su alcance, se clasifica como descriptivo-explicativo (propositivo). La investigación será descriptiva al detallar las variables del estudio mediante una técnica específica con el instrumento correspondiente, mientras que será explicativa y propositiva al plantear recomendaciones para abordar la problemática identificada. (Briones Loor, 2015).

3.1.1. Método de la investigación

Método Analítico

El método analítico se centra en descomponer el problema en sus partes más fundamentales para entender cada componente por separado, Infraestructura Limitada La falta de infraestructura adecuada en Babahoyo impide una distribución eficiente de productos perecederos.

Desarrollo de Estrategias Logísticas

Optimización de Rutas Implementar sistemas de optimización de rutas para mejorar la eficiencia del transporte, Colaboración con Proveedores Locales.

Establecer alianzas con proveedores locales para mejorar la infraestructura y las capacidades de almacenamiento.

3.2 Operalización de la variable

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUA L | DIMENCION ES O CATEGORIA | INDICADOR | INDICE |
|-------------------------------------|--|---|----------------------------------|----------------------------|
| Estrategias De Logística | Las estrategias de logística son planes para mejorar la distribución y gestión eficiente de productos o servicios. | Inventario, | Tasa de cumplimiento de entregas | Cualitativo y cuantitativo |
| | | Transporte | Porcentaje De pedidos entregados | |
| Proceso De Distribución | El proceso de distribución implica llevar | La gestión de pedidos | Procesamiento | |

| | | | | |
|--|---|--------------------|--|-------------------------------|
| | productos desde el origen hasta los clientes, gestionando almacenamient o, transporte y entrega. | Almace namiento | | Cualitativo y cuantitativo |
|--|---|--------------------|--|-------------------------------|

3.3. Población Y Muestra De Investigación

3.3.1. Población

La población de este proyecto de investigación estar compuesto por la base de datos que tiene 840 clientes la mismas que se considerar en la muestra

3.3.2. Muestra

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

n = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Para proceder con el cálculo, definimos algunos valores típicos:

- $Z\alpha = 1.96$ (para un nivel de confianza del 95%)
- $P = 0.5$ (máxima variabilidad, usado cuando no hay estimación previa)
- $Q = 0.5$
- $e = 0.05$ (margen de error del 5%)

una vez que se procede a aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra se obtiene una muestra de 265 cliente los mismo que serán encuestado.

3.4. Técnicas E Instrumentos De Medición

3.4.1. Técnicas

Se utilizaron dos métodos: una encuesta dirigida a evaluadores y analistas, y entrevistas dirigidas al especialista que lidera el área operativa.

3.4.1.2. Observación Científica

Se realizó una observación estructurada del proceso de distribución en "Doña Empanada". Esto incluyó la observación directa de las operaciones logísticas, desde la preparación de los pedidos hasta la entrega final. Se registraron detalles específicos sobre las técnicas y herramientas utilizadas, el tiempo de respuesta y la eficiencia del proceso.

3.4.1.3. Entrevistas

Se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas con el personal clave de "Doña Empanada", incluyendo al gerente de logística, conductores y empleados de almacén. Las entrevistas buscaron obtener información detallada sobre las estrategias logísticas implementadas, los desafíos enfrentados y las percepciones sobre la eficacia del proceso de distribución

3.4.1.4. Encuestas

Se aplicaron encuestas a una muestra representativa de los clientes de "Doña Empanada". Las encuestas incluyeron preguntas sobre la satisfacción con el tiempo de entrega, la condición en la que llegaron los productos, y la percepción de la eficiencia del proceso de distribución. Esto permitió evaluar el impacto de las estrategias logísticas desde la perspectiva del cliente.

3.4.2. Instrumentos de Investigación

Para recopilar la información en la tesis titulada "Estrategias de Logística y su Incidencia en el Proceso de Distribución en la Empresa Doña Empanada en la Ciudad de Babahoyo, Periodo 2023", se utilizaron los siguientes instrumentos:

3.4.2.1. Guía de Observación Estructurada

Se utilizaron guías de observación estructurada para registrar de manera sistemática las actividades logísticas y el proceso de distribución en "Doña Empanada". Esta guía incluirá categorías específicas como la preparación de pedidos, tiempos de respuesta, uso de herramientas logísticas y eficiencia operativa. La observación se llevará a cabo en diferentes momentos para asegurar la consistencia de los datos.

3.4.2.2. Guía de Entrevistas Semi-estructuradas

Para obtener información detallada de los empleados clave, se usará una guía de entrevistas semi-estructuradas. Esta guía contendrá preguntas abiertas y cerradas que permitirán explorar las percepciones y experiencias del personal sobre las estrategias logísticas, los desafíos que enfrentan y las mejoras propuestas. Las entrevistas se realizarán con el gerente de logística, conductores y empleados de almacén.

3.4.2.3. Cuestionarios

Se diseñaron cuestionarios estructurados para ser aplicados a los clientes de "Doña Empanada". Los cuestionarios incluirán preguntas sobre la satisfacción del cliente, tiempos de entrega, condiciones de los productos al llegar y la percepción general de la eficiencia del proceso de distribución. Las respuestas se recogerán de manera anónima para garantizar la honestidad y precisión.

3.4.2.4. Análisis de Documentos Internos

Se recopilaron y analizaron documentos internos de la empresa, como registros de inventario, informes de entrega y datos de seguimiento logístico. Estos documentos proporcionarán datos cuantitativos sobre el desempeño del proceso de distribución y las estrategias logísticas implementadas.

3.4.2.5. Consentimiento Informado

Antes de recopilar los datos, se obtendrá el consentimiento informado de todas las personas que participen en el estudio. Los participantes serán informados sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos a seguir, la voluntariedad de su participación y la confidencialidad de la información proporcionada. Se asegurará que los participantes comprendan plenamente y acepten las condiciones antes de proceder con las entrevistas y encuestas.

3.5 Procesamiento De Datos.

El procesamiento de datos implicará la organización, análisis y transformación de la información recolectada en conocimiento útil para la toma de decisiones. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

Organización de Datos

Se comenzará con la recopilación y clasificación de los datos obtenidos a través de diversos instrumentos de investigación, tales como guías de observación, entrevistas, cuestionarios y análisis de documentos internos. Los datos serán organizados en categorías y secciones para facilitar su análisis posterior.

Codificación y Digitalización

Los datos cualitativos y cuantitativos serán codificados y digitalizados. Esto incluye la transcripción de las entrevistas, la tabulación de las respuestas de los cuestionarios y la digitalización de las notas de observación. El uso de software especializado permitirá manejar grandes volúmenes de información de manera eficiente.

Análisis de Datos

Se aplicaron métodos estadísticos y técnicas de análisis cualitativo para interpretar los datos recolectados. Para los datos cuantitativos, se utilizarán herramientas como el análisis de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Para los datos cualitativos, se emplearán técnicas de análisis de contenido y codificación temática.

Transformación en Información Valiosa

Los datos analizados se convertirán en información útil y accionable. Se identificarán patrones, tendencias y relaciones significativas que proporcionen una comprensión profunda de cómo las estrategias logísticas impactan el proceso de distribución en "Doña Empanada".

Presentación de Resultados

Los resultados se presentarán de manera clara y concisa mediante gráficos, tablas y resúmenes que faciliten la interpretación y la toma de decisiones. Se elaborarán informes que destaquen los hallazgos clave y las recomendaciones basadas en los datos analizados.

Toma de Decisiones

La información valiosa obtenida del procesamiento de datos permitirá a "Doña Empanada" tomar decisiones informadas sobre sus estrategias logísticas y mejorar su proceso de distribución, contribuyendo así a la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

3.6. Aspectos Éticos.

se considerarán varios aspectos éticos para asegurar que la investigación se realice de manera responsable y respetuosa. A continuación, se detallan los principales aspectos éticos a tener en cuenta:

Consentimiento Informado: Todos los participantes otorgarán su consentimiento informado.

Confidencialidad y Anonimato: Se asegurará la privacidad y anonimato de los datos recopilados.

Transparencia y Honestidad: La investigación se llevará a cabo de manera transparente y honesta.

Respeto y Dignidad: Se tratará a los participantes con respeto y dignidad durante todo el proceso.

Minimización de Riesgos: Se tomarán medidas para reducir los posibles riesgos para los participantes.

Uso Ético de los Datos: Los datos serán utilizados de manera ética y se protegerá la confidencialidad de la información recopilada.

Minimización de Riesgos: Se tomarán medidas para reducir los posibles riesgos para los participantes.

Uso Ético de los Datos: Los datos serán utilizados de manera ética y se protegerá la confidencialidad de la información recopilada.

3.6. Aspectos Éticos.

3.7. Recursos

3.7.1 Recursos Humanos

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Talento Humano | Nombres y Apellidos |
| Investigador | Rubén Darío Burgos Espinoza |
| Asesor de Proyecto de Investigación | Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay, MAE |

3.7.2 Recursos económicos

| RECURSOS ECONOMICOS | INVENTARIO |
|-------------------------------------|------------|
| Llamadas telefónicas | 22 |
| Internet | 25 |
| Primer Material Escrito en Borrador | 50 |
| Material Bibliográfico | 10 |
| Copias a colores | 40 |
| Fotocopia Final | 5 |
| Fotografías | 10 |
| Empastada de Proyecto | 20 |
| Alimentación | 80 |
| Movilización y transporte | 50 |
| Total | 312 |

3.7.3 cronograma

| N° | Meses Semanas Actividades | Abril/2024 | | | | Mayo/2024 | | | | Junio/2024 | | | | Julio/2024 | | | | Agosto/2024 | | | | Septiembre/2024 | | | |
|----|---|------------|-------------------|---|---|-----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-----------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | 1 | Selección de Tema | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Aprobación del tema (perfil) | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Recopilación de la Información | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Desarrollo del capítulo I | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Desarrollo del capítulo II | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Desarrollo del capítulo III | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Sustentación (proyecto) | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Aplicación de las encuestas | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Tamización de la información | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Desarrollo del capítulo IV | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Desarrollo del capítulo V | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | |
| 12 | Presentación del proyecto de integración curricular (SAI) | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 13 | Entrega de documentos (SAI) | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 14 | Sustentación | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |

3.8. plan de tabulación y análisis

3.8.1 Análisis e interpretación de datos

encuestas y entrevistas. El propósito fue obtener información precisa y relevante acerca de los aspectos logísticos de la empresa.

El principal instrumento utilizado para el análisis fue Microsoft Excel, que sirvió para compilar, almacenar y analizar los datos. Aunque Excel es más conocido por su capacidad para manejar datos numéricos y realizar análisis cuantitativos, también demostró ser eficaz en la organización y análisis de los datos cualitativos de las encuestas a clientes. Excel facilitó la gestión y el análisis de la información recopilada, a pesar de sus limitaciones en términos de escalabilidad y seguridad. Su habilidad para filtrar, ordenar y buscar datos resultó crucial para interpretar los resultados y preparar el análisis de la investigación.

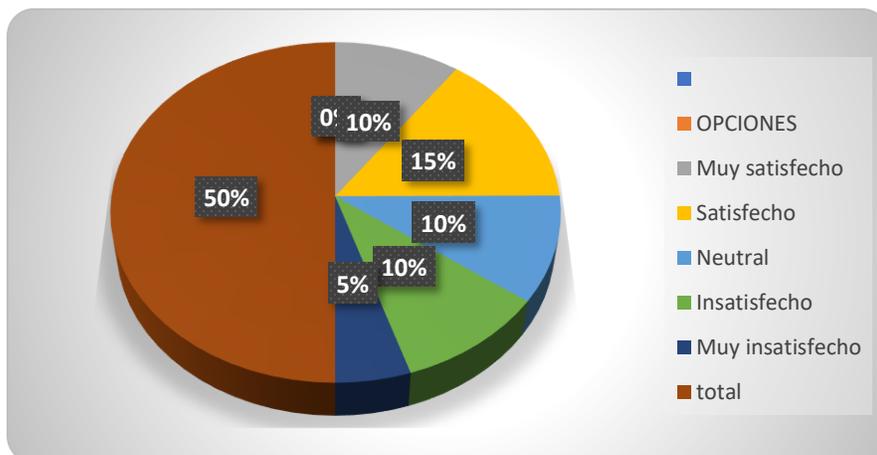
3.8.2 procesamiento de datos

Estos procesos son fundamentales para gestionar la información y convertir datos crudos en conocimientos útiles. Se identifican dos etapas clave: el procesamiento, que abarca la limpieza, transformación e integración de los datos, y el análisis, que incluye la explotación, modelado, visualización e interpretación de la información. Ambas etapas son cruciales para tomar decisiones informadas, identificar patrones y tendencias, mejorar procesos, realizar predicciones, investigar y evaluar impactos, siendo esenciales para el éxito en cualquier campo. En este caso, el procesamiento y análisis de los datos se realizará con Microsoft Excel, que facilita la conversión de datos brutos en información valiosa. Gracias a su accesibilidad y facilidad de uso, Excel sigue siendo una herramienta eficaz para la gestión y análisis de datos.

CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

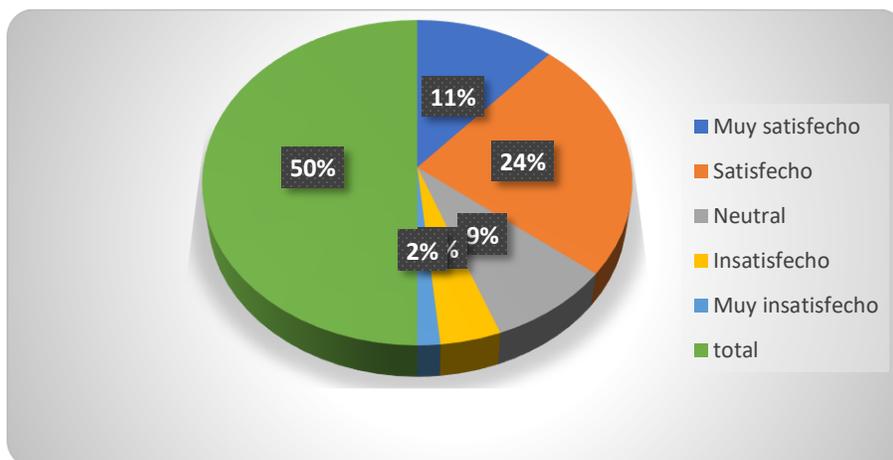
4.1.1 Análisis e interpretación de datos

¿Está usted satisfecho con el tiempo de entrega de los productos de Doña Empanada?



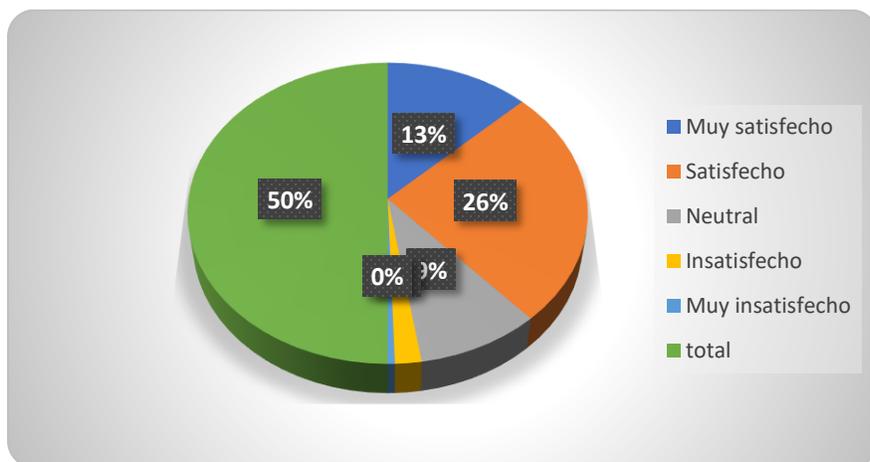
Nota: En la figura 1

¿Recibe sus pedidos en buen estado?



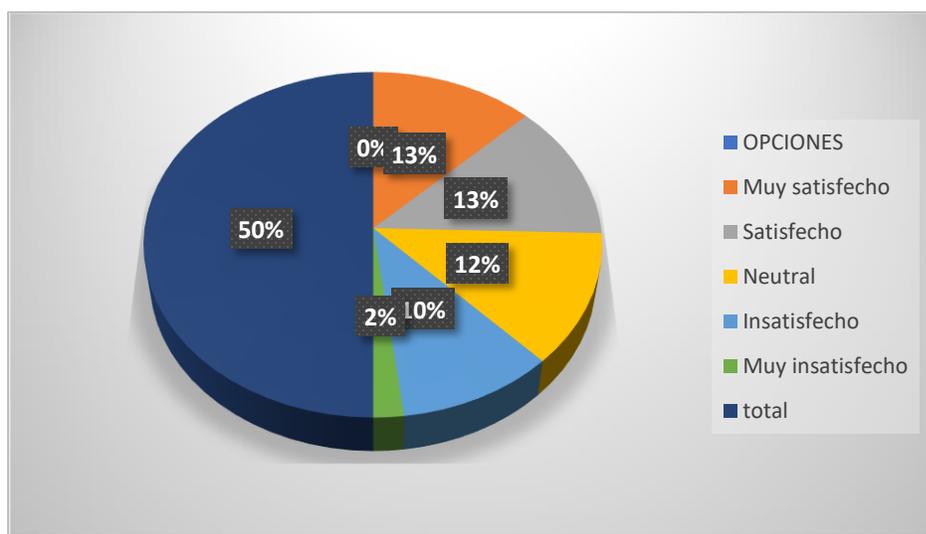
Nota: En la figura 2

¿El servicio de atención al cliente responde eficazmente a sus inquietudes sobre las entregas?



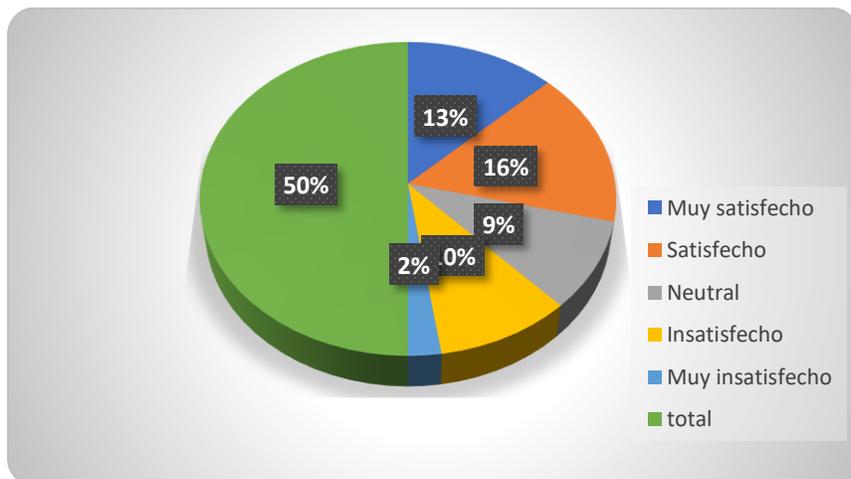
Nota: En la figura 3,

¿Recomendaría los servicios de distribución de Doña Empanada a otros?



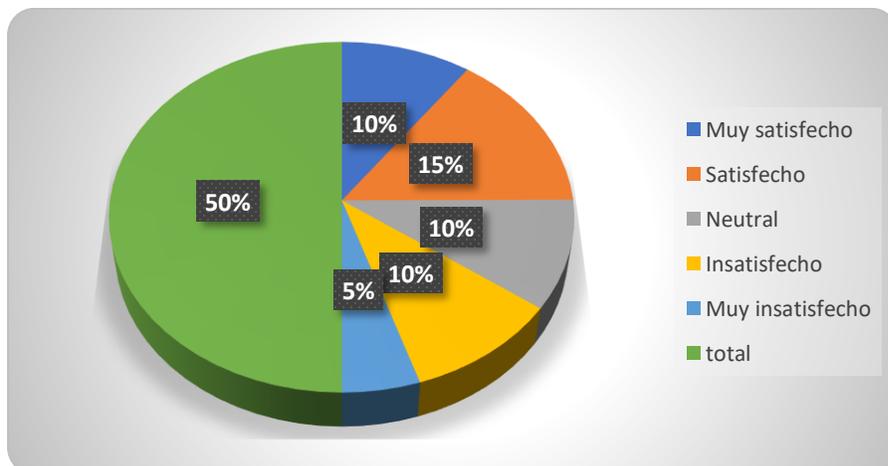
Nota: En la figura 4

¿Considera que Doña Empanada mantiene una buena temperatura y estado de los productos?



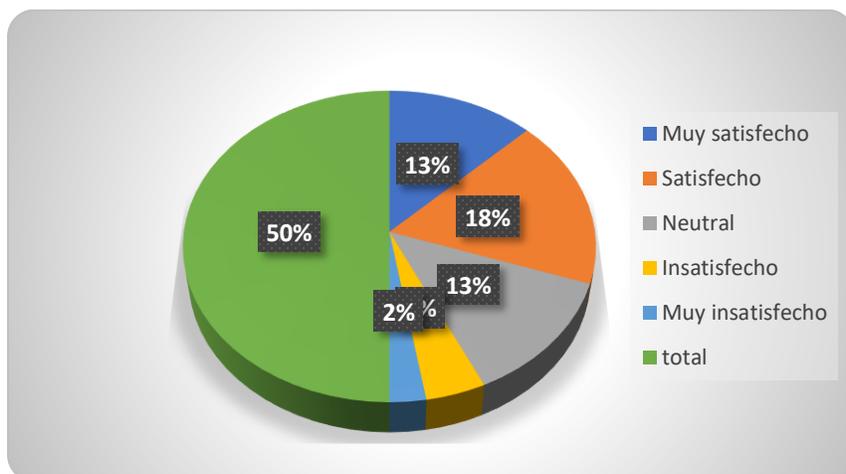
Nota: En la figura 5.

¿Los productos de Doña Empanada llegan frescos y en buen estado?



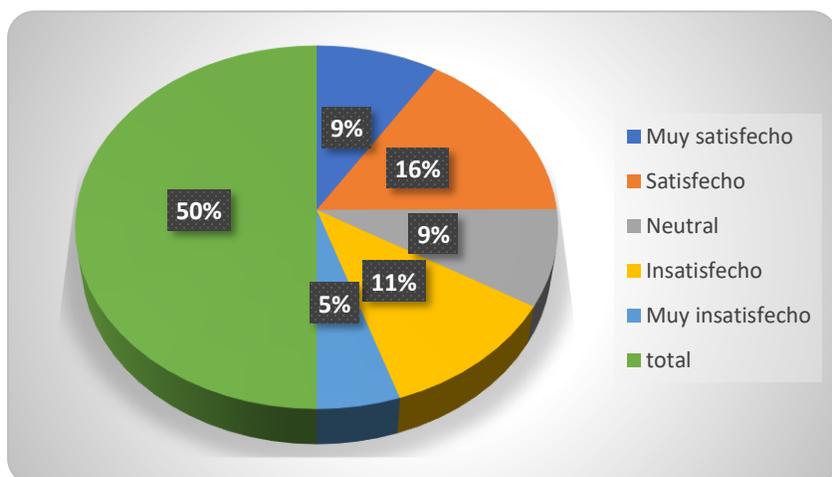
Nota: En la figura 6

¿Se cumplen los horarios de entrega establecidos por Doña Empanada?



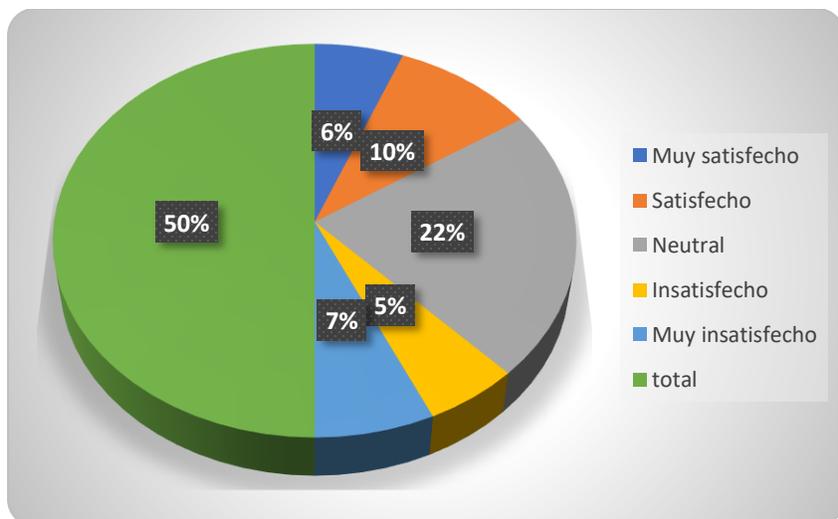
Nota: En la figura 7

¿Las actualizaciones del estado de su pedido en línea son precisas?



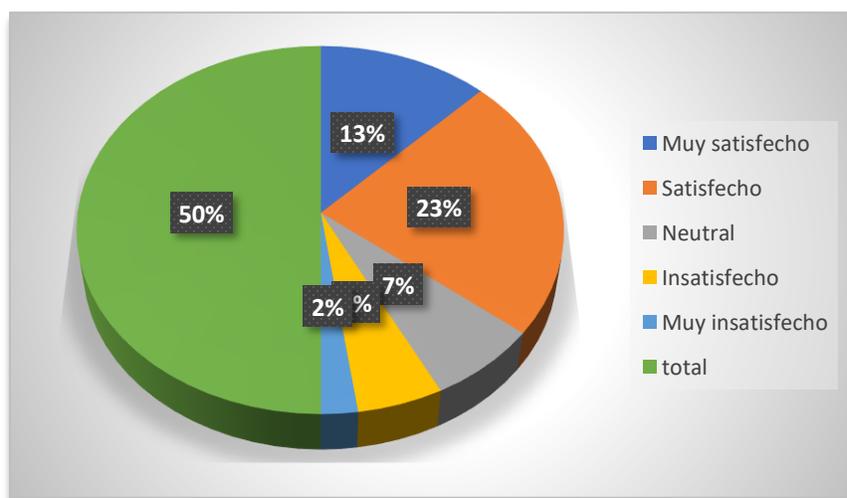
Nota: En la figura

¿Recibe notificaciones oportunas sobre el estado de su entrega?



Nota: En la figura 9

¿El sistema de pedidos en línea de Doña Empanada es fácil de usar y eficiente?



Nota: En la figura 10

FINALIDAD: Estas preguntas están diseñadas para obtener una comprensión profunda de la historia, valores, desafíos, estrategias y planes futuros de la empresa según la perspectiva de su dueño.

ENTREVISTA

| Preguntas | Respuesta |
|--|--|
| ¿Qué le motivó inicialmente esta empresa? | Aprovechar el conocimiento que adquirido en otra empresa y decidí lanzarme a hacer algo nuevo |
| ¿Cuál es la visión y misión principales de su empresa y cómo guían las decisiones estratégicas? | Mi visión y misión es de guiar decisiones mediante objetivos claros de crecimiento y más que todo calidad. |
| ¿Cuáles son los valores fundamentales que guían el comportamiento y las operaciones de su empresa? | integridad, calidad, innovación, responsabilidad. |
| ¿Cuáles considera que han sido los mayores desafíos que ha enfrentado su empresa hasta ahora y cómo los ha superado? | La competencia, la financiación, la adaptación; superados con innovación y estrategia. |
| ¿Podría describir cómo ha evolucionado su empresa desde su fundación hasta ahora? | Desde su inauguración, la empresa ha evolucionado y se ha adaptándose al mercado, cambiante proponiendo nuevos productos . |

| | |
|---|--|
| <p>¿Qué considera que diferencia a su empresa de la competencia en el mercado actual?</p> | <p>Lo que hace que nuestra empresa sea única es la calidad superior del producto, la innovación constante y el excelente servicio al cliente.</p> |
| <p>¿Cuáles son los principales productos o servicios que ofrece su empresa y cuál es su impacto en los clientes?</p> | <p>Nuestros productos y servicios principales incluyen la empanas que es con lo que nos reconocen y lo que impacta a los clientes con calidad, satisfacción.</p> |
| <p>¿Cómo selecciona y desarrolla a su equipo de trabajo para mantener un alto nivel de rendimiento y satisfacción?</p> | <p>La preparación a nuestro equipo mediante capacitación continua, evaluaciones periódicas y oportunidades de crecimiento profesional.</p> |
| <p>Cuáles son sus estrategias principales para asegurar la sostenibilidad y crecimiento a largo plazo de su empresa?</p> | <p>Nuestras estrategias se caracteriza por innovación constante, diversificación de productos, eficiencia operativa y prácticas sostenibles para asegurar crecimiento a largo plazo.</p> |
| <p>¿Cómo visualiza el futuro de su empresa en los próximos cinco años y cuáles son sus principales objetivos de expansión o desarrollo?</p> | <p>En los próximos cinco años, nos visualizamos una o dos sucursales , en otras provincias desarrollando nuevos productos y mejora la eficiencia.</p> |

4.1.1 Análisis e interpretación de datos

Un análisis detallado de la logística de inventarios y su efecto en las ventas permitirá a la Farmacia Comunitaria Patate identificar y solucionar ineficiencias, mejorando así su competitividad y la satisfacción del cliente. Actualmente, el 60.58% de los clientes está satisfecho, con un 50.92% satisfecho y un 22.98% muy satisfecho. Sin embargo, un 13.84% de los clientes es neutral, lo que sugiere que hay margen para mejoras. La insatisfacción alcanza el 14.88%, con un 24.29% insatisfecho y un 3.13% muy insatisfecho.

Las encuestas muestran que la satisfacción varía entre el 49.87% y el 71.28%. La neutralidad varía entre el 17.23% y el 25.59%, y la insatisfacción entre el 4.96% y el 32.90%. Esto indica que Doña Empanada debería centrarse en reducir la insatisfacción (8.36% a 32.90%) y convertir a los clientes neutrales (13.84% a 44.39%) en satisfechos. Al mejorar la experiencia de estos clientes, Doña Empanada puede incrementar la satisfacción general.

4.2 Discusión

El análisis de la logística empresarial en Doña Empanada y la Distribuidora Dimar subraya la importancia de una gestión eficiente para aumentar la competitividad y la satisfacción del cliente. En el caso de Doña Empanada, un 60.58% de los clientes está satisfecho con la condición en que reciben sus pedidos, aunque es necesario reducir la insatisfacción (14.88%) y convertir a los clientes neutrales (13.84%) en satisfechos. Por otro lado, el estudio sobre la Distribuidora Dimar reveló que la importación de materias primas de Colombia y China y la creación de alianzas estratégicas son esenciales para mejorar la rentabilidad y competitividad. Ambos estudios concluyen que una logística bien gestionada mejora tanto la experiencia del cliente como la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas, y recomiendan la adopción de nuevas tecnologías y estrategias colaborativas para optimizar las operaciones.

El análisis de la logística empresarial en Doña Empanada, Distribuidora Dimar y Farmacia Comunitaria Patate destaca la importancia de una gestión eficiente para mejorar la competitividad, satisfacción del cliente y rentabilidad.

En Doña Empanada, el 60.58% de los clientes están satisfechos con sus pedidos, aunque es crucial reducir la insatisfacción del 14.88% y convertir a los clientes neutrales del 13.84% en satisfechos. El estudio de la Distribuidora Dimar mostró que la importación de materias primas de Colombia y China, junto con la formación de alianzas estratégicas, es vital para mejorar la competitividad y rentabilidad. Las materias primas importadas son esenciales para el crecimiento del comercio en Ecuador. Además, se recomienda establecer alianzas estratégicas para fortalecer su posición en el mercado y la estabilidad económica de sus empleados.

La investigación de Caicedo (2019) sobre la Farmacia Comunitaria Patate enfatiza la gestión de inventarios como clave para mejorar la eficiencia operativa y las ventas. Utilizando

una metodología mixta, se identificaron y corrigieron ineficiencias en la logística de inventarios, mejorando la competitividad y satisfacción del cliente.

En conjunto, estos estudios concluyen que una logística bien gestionada no solo mejora la experiencia del cliente sino también la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas. Se recomienda adoptar nuevas tecnologías, estrategias colaborativas y una gestión eficiente de inventarios para optimizar operaciones y aumentar la competitividad tanto a nivel nacional como internacional.

Los datos confirman parcialmente esta hipótesis, sugiriendo la necesidad de estrategias de mejora continua y comunicación efectiva.

Doña Empanada debe centrarse en convertir a los clientes neutrales en satisfechos y abordar las causas de insatisfacción para asegurar una experiencia positiva y constante para los clientes

CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones

La entrevista con el propietario ha ofrecido una perspectiva detallada sobre el proceso logístico de Doña Empanada, destacando tanto sus puntos fuertes como sus debilidades. Aunque el sistema logístico actual funciona, se ha detectado la necesidad de optimizar la gestión de inventarios y la eficiencia de las rutas de entrega. Mejorar estas áreas es esencial para maximizar el rendimiento general y garantizar que los productos lleguen a tiempo a los clientes, lo cual podría aumentar la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

El análisis de la estrategia de distribución de Doña Empanada ha demostrado que, a pesar de contar con una estructura de distribución bien establecida, hay importantes oportunidades para mejorar. Se sugiere adoptar tecnologías avanzadas, optimizar las rutas de entrega y formar alianzas estratégicas para expandir la presencia de la empresa en el mercado. Implementar estas medidas permitirá a Doña Empanada aumentar su eficiencia operativa y reforzar su posición en el mercado de Babahoyo, consolidándose como un referente en el sector.

La evaluación de las estrategias logísticas y su efecto en el proceso de distribución de Doña Empanada, utilizando encuestas y entrevistas, proporcionará una visión profunda de su eficiencia y rendimiento en 2023. Los datos cuantitativos obtenidos ayudarán a identificar áreas clave para mejorar y optimizar las operaciones logísticas y de distribución. Implementar las recomendaciones basadas en este análisis mejorará la competitividad de la empresa, reducirá costos y aumentará la satisfacción del cliente, fortaleciendo así su presencia en el mercado de Babahoyo.

5.2 Recomendaciones

Para mejorar su eficiencia y competitividad en Babahoyo, se recomienda que Doña Empanada se enfoque en optimizar la gestión de inventarios, mejorar las rutas de entrega y diversificar su gama de productos. La implementación de tecnologías avanzadas y la capacitación en prácticas logísticas modernas serán clave para fortalecer la eficiencia operativa. Además, se sugiere explorar nuevos canales de distribución y formar alianzas estratégicas para ampliar el alcance de la empresa. Un análisis continuo de las estrategias actuales permitirá ajustar las tácticas según las necesidades del mercado y las preferencias de los clientes. Estas acciones contribuirán al crecimiento sostenible de Doña Empanada y consolidarán su posición como líder en el sector en Babahoyo.

BIBLIOGRAFIA

(S.F.).

Alvarado, M. E. (18 De Agosto De 2023). Gestión Del Rendimiento: Métodos Efectivos Para Evaluar Y Mejorar El Desempeño Laboral. *Evaluation*, 1-5. Obtenido De <https://es.linkedin.com/pulse/gesti%C3%B3n-del-rendimiento-m%C3%A9todos-efectivos-para-evaluar-alvarado>

Arauco, N. P. (2020). *Plan De Mejora Del Proceso Logístico De Distribución En La Empresa Corpora La Regional S.R.L. Huancayo-Junín-2020*. Facultad De Ingeniería , Escuela Académico Profesional De Ingeniería Industria, Huancayo. Obtenido De https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9148/4/Iv_Fin_108_Ti_Porras_Arauco_2020.pdf

Arfemec. (2020-12-03). Historia De Las Empanadas. *Arfemec* , 1.

Bados, A. (2 De Junio De 2014). Resolución De Problemas. *Universidad De Barcelona*, 4-15. Obtenido De <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>

Balza Franco, V. (26 De Enero De 2020). La Relación Entre Logística, Cadena De Suministro Y Competitividad: Una Revisión De Literatura. *Espacio*, Vol 41(No. 19). Obtenido De <https://www.revistaespacios.com/A20v41n19/A20v41n19p13.pdf>

Böhrt, R. (Diciembre De 2000). Capacitación Y Desarrollo De Los Recursos Humanos: Reflexiones Integradoras. *Scielo*(Núm 8), 1- 9. Obtenido De

<Http://Www.Scielo.Org.Bo/Pdf/Rcc/N8/A15.Pdf>

Briones Loor, F. F. (2015). Estudio Del Proceso De Los Problemas De La Logística E Incidencia En La Distribución Y Entrega De Productos De La Empresa Avipriloor S.A., Del Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas Y Propuesta De Un Plan De Mejoras. Tesis ,

Universidad Católica De Santiago De Guayaquil Facultad De Ciencias Economicas Y

Administrativas Carrera De Administracion De Empresas, Guayaquil, Ecuador. Obtenido De

<Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Bitstream/3317/3475/1/T-Ucsg-Pre-Eco-Adm-143.Pdf>

Carolina, C. C. (2019). Logística De Inventarios Y Su Incidencia En Las Ventas.

Coalla, M. &. (2017). . Gestión De Inventarios. Ediciones Paraninfo.

Continua, E. Y. (2003). *Evaluación Y Mejora Continua Evaluación Y Mejora Continua Servicio*. Universidad Autonoma De Barcelona, De Pedagogía Educativa, Barcelona. Obtenido De <Https://Www.Tdx.Cat/Bitstream/Handle/10803/5034/Mdmg1de3.Pdf?Se>

Couso, R. P. ((2005).). Atención Al Cliente: Guía Práctica De Técnicas Y Estrategias. Ideaspropias Editorial S.L.

Dmccol. (2024). El Origen De Las Empanadas: ¿Quién Creó La Primera Receta. *Bendita Empanda* , 1.

Elizalde, I. M. (2018). *La Logística Integral Y Su Incidencia En Las Ventas En Una Distribuidora De Madera Del Sector Pyme*. Guayaquil. Obtenido De <Http://Biblioteca.Uteg.Edu.Ec:8080/Bitstream/Handle/123456789/233/La-Logistica-Integral-Y-Su-Incidencia-En-Las-Ventas-En-Una-Distribuidora-De-Madera-Del-Sector-Pyme.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

García, L. A. (2002). *Indicadores De La Gestión Logística*. Tesis , Cali. Obtenido De https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf

Gonzales., P. (11 De Diciembre De 2020). Política De Gestión De La Colaboracion Con Socios Estratégicos. *Ayuda En Accion*, 1-9. Obtenido De <https://ayudaenaccion.org/uploads/2021/09/Gestion-De-La-Colaboracion-Con-Socios-Estrategicos.pdf>

González, M. E. (2022). *Gestión De Inventarios (1a Ed.)*. Alphaeditorial Marge Books.

Granados, A. B. (2018). Analisis Del Impacto De Las Estrategias De Logística Y Distribución Física Utilizadas Por Las Pymes Del Sector Industrial De La Ciudad De Tuluá Y Su Incidencia En El Posicionamiento Tanto En Mercados Nacionales Como Internacionales. Unidad Central Del Valle Del Cauca Facultad De Ciencias Administrativas, Economicas Y Contables Comercio Internacional, Tulua. Obtenido De <https://repositorio.uceva.edu.co/bitstream/handle/20.500.12993/1893/T00030819.pdf?sequence=1&isallowed=Y>

Guamán, S. (02 De Abril De 2022). Automatizar Procesos De Producción Repetitivos En Las Pymes Con Robots Colaborativos. *Scielo*, Vol. 14(No.2). Obtenido De http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200220

Guerrero, N. F. (Diciembre De 2022). Revisión De Literatura Sobre Logística Internacional Un Análisis De Red Y Tendencias. *Económicas*, Vol. 43 (Núm. 2), 223-246. Doi: <https://doi.org/10.17981/econuc.43.2.2022.econ.5>

Luis, A. V. (9 De Septiembre De 2019). Modelo Logístico Para Optimizar La Eficiencia En La Gestión Logística.

Mario, D. S. (14 De Julio De 2003). Las Tecnologías De La Información Y La Comunicación: Sus Opciones, Sus Limitaciones Y Sus Efectos En La Enseñanza.

Nómadas(Núm. 8). Obtenido De [https://www.Redalyc.Org/Pdf/181/18100809.Pdf](https://www.redalyc.org/pdf/181/18100809.pdf)

Martínez Caro, L. (2010). Análisis De Las Necesidades Del Cliente Y Su Satisfacción En La Industria Del Mueble Según Las Normas. *Redalyc, Vol. 10,*(Núm. 2,), 99-116. Obtenido De <https://www.Redalyc.Org/Pdf/2743/274319513006.Pdf>

Mendoza, B. J. (2023). *Estrategias De Logística Implementadas En Microempresas Manufactureras En La Ciudad De Barranquilla*. Facultad De Ciencias Económicas, Universidad De La Costa, Cuc, Barranquilla. Obtenido De [https://Repositorio.Cuc.Edu.Co/Bitstream/Handle/11323/10606/Estrategias%20de%20log%C3%ADstica%20implementadas%20en%20microempresas%20manufactureras%20en%20la%20ciudad%20de%20barranquilla.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/10606/Estrategias%20de%20log%C3%ADstica%20implementadas%20en%20microempresas%20manufactureras%20en%20la%20ciudad%20de%20barranquilla.Pdf?Sequence=1&isallowed=Y)

Meza, D. C. (5 De Marzo De 2022). Optimización De Los Procesos De Logística, Su Mejora Y. *Conciencia Digital, Vol. 5* (No. 1.3, P), 216-233. Doi: <https://doi.org/10.33262/Concienciadigital.V5i1.3.2137>

Molina, J. D. (2015). Planificación E Implementación De Un Modelo Logístico Para Optimizar La Distribución De Productos Publicitarios En La Empresa Letreros Universales S.A. Tesis De Grado , Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Guayaquil. Obtenido De [https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/10267/1/Ups-Gt001298.Pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/ups-gt001298.pdf)

Morales. (2020). “La Logística Empresarial Y La Rentabilidad De La Distribuidora. *Incontr.*

Nicholas G. Carr, N. C. (2003,). *Las Tecnologías De La Información*.

Osuna, M. A. (2017). Cambio Tecnológico En Corporaciones Multinacionales Del Noroeste De México (2005-2017). *Scielo*. Doi:Doi.Org/10.21640/Ns.V12i24.2045

Quaranta, N. (21 De Septiembre De 2017). La Comunicación Efectiva: Un Factor Crítico Del Éxito En El Trabajo En Equipo. *Enfoques*, Vol. 31(Núm. 1), 21- 46. Obtenido De <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>

R Sol Amaya, U. B. (22 De Octubre 2021). Mpanadas: ¿Cuál Es Su Origen En América Latina? Cada País Tiene Una Historia Por Contar... Y Una Forma De Comerlas. Mexico : Cnn.

Ramírez, J. L. (3 De Julio De 2011). La Importancia De La Comunicación Efectiva Como Factor De Calidad Y Seguridad En La Atención Médica. *Medigraphic*, Vol 9(Num 3). Obtenido De <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>

Sandoval M, M. J. (2018). Compromiso Y Motivación Escolar: Una Discusión Conceptual. *Revista Educacion*, Vol. 42(Núm. 2). Doi:<https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.23471>

Toro, V. D. (2021). *Estrategias De Logistica Y Distribucion En La Empresa Comercial Delgado Valera Estado Trujillo*. Trujillo. Obtenido De <https://repositorio.uvm.edu.ve/server/api/core/bitstreams/237a2145-7d00-4811-86ad-1c0a15e8bff9/content>

Vallejo, E. L. (8 De Julio De 2010). Incidencia De La Logística En Marketing. *Redalyc*, Vol. 8(Núm. 2), 37-54. Obtenido De <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316833004.pdf>

Vallejo, J. L. (2019). Análisis De Los Procesos De Distribución Y Su Incidencia En La Comercialización De La Empresa Gerardo Ortiz, Ubicada En La Ciudad De Cuenca, Período 2014. Tesis , Universidad Nacional De Chimborazo Facultad De Ciencias Políticas Y

Administrativas Carrera De Ingeniería Comercial, Riobamba. Obtenido De

[Http://Dspace.Unach.Edu.Ec/Bitstream/51000/5351/1/Unach-Ec-Fcp-Ing-Com-2019-0006.Pdf](http://Dspace.Unach.Edu.Ec/Bitstream/51000/5351/1/Unach-Ec-Fcp-Ing-Com-2019-0006.Pdf)

Vallejo, J. L. (2019). Análisis De Los Procesos De Distribución Y Su Incidencia En La Comercialización De La Empresa Gerardo Ortiz, Ubicada En La Ciudad De Cuenca, Período 2014. Tesis , Universidad Nacional De Chimborazo Facultad De Ciencias Políticas Y

Administrativas Carrera De Ingeniería Comercial, Riobamba, 29 De Enero Del 2019. Obtenido De [Http://Dspace.Unach.Edu.Ec/Bitstream/51000/5351/1/Unach-Ec-Fcp-Ing-Com-2019-0006.Pdf](http://Dspace.Unach.Edu.Ec/Bitstream/51000/5351/1/Unach-Ec-Fcp-Ing-Com-2019-0006.Pdf)

Vera, M. B. (2015). *“Mejora Del Tiempo Del Procesamiento De Pedido De Una Empresa Comercializadora De Insumos Acuícolas”*. Guayaquil. Obtenido De

[Https://Www.Dspace.Espol.Edu.Ec/Bitstream/123456789/54553/1/T-](https://www.Dspace.Espol.Edu.Ec/Bitstream/123456789/54553/1/T-100578%20cede%C3%B1o-Ruiz.Pdf)

[100578%20cede%C3%B1o-Ruiz.Pdf](https://www.Dspace.Espol.Edu.Ec/Bitstream/123456789/54553/1/T-100578%20cede%C3%B1o-Ruiz.Pdf)

- Ballou, R. H. (2004). Business Logistics/Supply Chain Management. Pearson Education.
- Christopher, M. (2011). Logísticas & Supply Chain Management. Pearson Uk.
- Lambert, D. M. (2008). Supply Chain Management: Processes, Partnerships, Performance. Supply Chain Management Institute.
- Rogers, D. S., & Tibben-Lembke, R. (1999). Going Backwards: Reverse Logistics Trends And Practices. Reverse Logistics Executive Council.

ANEXOS

Carta de Autorización



Babahoyo, 27 de junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos “Doña Empanada” de la ciudad de Babahoyo, del cantón Babahoyo. Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante BURGOS ESPINOZA RUBEN DARIO de la carrera de Licenciatura en Comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el Proyecto del Trabajo de Integración Curricular con el tema: *Estrategias de logística y su incidencia en el proceso de distribución en la empresa Doña Empanada en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.*, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

GeanCarlos Rafael López Solís

CI: 1207254150)

CEL: 0960917793

Certificado de anti plagio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TRABAJO DE TITULACION RUBEN BURGOS

3%
Textos
sospechosos



3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos
7% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: TRABAJO DE TITULACION RUBEN BURGOS.docx
ID del documento: 321103dfec8de88aafdb18f2fa9e05f6729f7f48
Tamaño del documento original: 508,21 kB

Depositante: LOZANO CHAGUAY LUIS ALBERTO
Fecha de depósito: 8/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 8/8/2024

Número de palabras: 5138
Número de caracteres: 35.602

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1 | londoncg.com Gestión de distribución: desafíos y soluciones para el éxito de tu e... https://londoncg.com/blog/gestion-de-distribucion 1 fuente similar | 1% | | Palabras idénticas: 1% (58 palabras) |
| 2 | www.doi.org https://www.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264 1 fuente similar | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (53 palabras) |
| 3 | Documento de otro usuario #656711 El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (48 palabras) |
| 4 | logistiko.es ¿Qué es la logística? Características, funciones e importancia Logist... https://logistiko.es/blog/que-es-la-logistica-caracteristicas-funciones-e-importancia/ | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (41 palabras) |
| 5 | repositorio.uta.edu.ec Repositorio Universidad Técnica de Ambato: La logística e... https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17774?mode=full 2 fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (26 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|-------------|--|
| 1 | Documento de otro usuario #9aebdc El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (40 palabras) |
| 2 | rraae.cedia.edu.ec https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UTA_8e5c30c90d6f8968ff1214b28a64e05 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (22 palabras) |
| 3 | dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/13733/1/E-UTB-FAFI-COM-000226.pdf | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (20 palabras) |
| 4 | repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/8443/jspui/bitstream/123456789/1498/1/198 lng.pdf | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (14 palabras) |
| 5 | Documento de otro usuario #fdd3bf El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (12 palabras) |

ENCUESTA

FINALIDAD: La presente entrevista se realiza dentro del proyecto ESTRATEGIAS DE LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA DOÑA EMPANADA EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023.como parte del proceso de obtención del título profesional

| Pregunta |
|--|
| ¿Está usted satisfecho con el tiempo de entrega de los productos de Doña Empanada? |
| ¿Recibe sus pedidos en buen estado? |
| ¿El servicio de atención al cliente responde eficazmente a sus inquietudes sobre las entregas? |
| ¿Recomendaría los servicios de distribución de Doña Empanada a otros? |
| ¿Considera que Doña Empanada mantiene una buena temperatura y estado de los productos? |
| ¿Los productos de Doña Empanada llegan frescos y en buen estado? |
| ¿Se cumplen los horarios de entrega establecidos por Doña Empanada? |

¿Las actualizaciones del estado de su pedido en línea son precisas?

¿Recibe notificaciones oportunas sobre el estado de su entrega?

¿El sistema de pedidos en línea de Doña Empanada es fácil de usar y eficiente?

FINALIDAD: Estas preguntas están diseñadas para obtener una comprensión profunda de la historia, valores, desafíos, estrategias y planes futuros de la empresa según la perspectiva de su dueño.

ENTREVISTA

| Preguntas | Respuesta |
|--|-----------|
| ¿Qué le motivó inicialmente esta empresa? | |
| ¿Cuál es la visión y misión principales de su empresa y cómo guían las decisiones estratégicas? | |
| ¿Cuáles son los valores fundamentales que guían el comportamiento y las operaciones de su empresa? | |
| ¿Cuáles considera que han sido los mayores desafíos que ha enfrentado su empresa hasta ahora y cómo los ha superado? | |
| ¿Podría describir cómo ha evolucionado su empresa desde su fundación hasta ahora? | |
| ¿Qué considera que diferencia a su empresa de la competencia en el mercado actual? | |
| ¿Cuáles son los principales productos o servicios que ofrece su empresa y cuál es su impacto en los clientes? | |

| | |
|---|--|
| <p>¿Cómo selecciona y desarrolla a su equipo de trabajo para mantener un alto nivel de rendimiento y satisfacción?</p> | |
| <p>Cuáles son sus estrategias principales para asegurar la sostenibilidad y crecimiento a largo plazo de su empresa?</p> | |
| <p>¿Cómo visualiza el futuro de su empresa en los próximos cinco años y cuáles son sus principales objetivos de expansión o desarrollo?</p> | |



Ilustración 1almacenamiento



Ilustración 2 encuesta ciudadana



Ilustración 3 distribución de productos