

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

COHORTE 2021

Tema: LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO DE ENTREGA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERVICUEROS S.A.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Dirección de Empresas

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componentes de
Investigación Aplicada

Autor: Ingeniera Gabriela Lorena Lema Santamaría

Director: Ingeniero Fernando Neptalí Terán Guerrero Magister

Ambato – Ecuador

2022

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	
Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Análisis crítico.....	1
1.1.3. Prognosis.....	2
1.1.4. Formulación del problema	2
1.1.5. Interrogantes.....	2
1.1.6. Delimitación del Objeto de investigación.....	3
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. General.....	4
1.3.2. Específicos	4
CAPÍTULO II. Antecedentes investigativos.....	4
2.1. Fundamentación filosófica	6
2.2. Fundamentación legal (de ser necesario)	6

2.3.	Categorías fundamentales	8
2.4.	Hipótesis.....	8
2.5.	Señalamiento de variables.....	8
2.5.1.	Variable independiente	8
2.5.2.	Variable dependiente	8
2.6.	Marco teórico	9
2.6.1.	Planificación.....	9
2.6.2.	Logística y distribución.....	9
2.6.3.	Calidad en el servicio.....	16
3.	CAPÍTULO METODOLOGÍA	23
3.1.	Tipo de investigación.....	23
3.2.	Investigación Bibliográfica	23
3.3.	Investigación de Campo.....	24
3.4.	Enfoque	24
3.5.	Población y muestra.....	24
3.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	25
3.6.1.	Variable independiente	25
3.6.2.	Variable dependiente	27
3.7.	Recolección de información.....	29
4.	CAPÍTULO.....	30
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	30
	CAPITULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1.	Conclusiones	61
5.2.	Recomendaciones	62
	CAPITULO 6 PROPUESTA	63
6.1.	Datos Informativos	63
6.1.1.	TITULO DE LA PROPUESTA.....	63

6.1.2.	Empresa:.....	63
6.1.3.	Beneficiarios:.....	63
6.1.4.	Ubicación:	63
6.1.5.	Equipo de investigación responsable.....	63
6.2.	Antecedentes de la propuesta	63
6.3.	Justificación.....	64
6.4.	Objetivos	64
6.4.1.	Objetivo general	64
6.4.2.	Objetivos específicos	64
6.5.	Análisis de factibilidad	64
6.6.	Fundamentación.....	64
6.6.1.	Logística.....	64
6.6.2.	Definición de la logística	65
6.6.3.	Funciones de la logística	65
6.6.4.	Logística externa	66
6.6.5.	La logística y el servicio al cliente	66
6.7.	Metodología, Modelo operativo	66
6.7.1.	Análisis del tiempo de producción	66
6.7.2.	Diagrama de flujos.....	67
6.7.3.	Descripción del procedimiento.....	71
6.8.	Diagrama de procesos.....	74
6.1.	Cronograma	76
6.1.	Presupuesto.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelos para la medición de la satisfacción del cliente.	21
Tabla 2 La diferencia de logística y cadena de suministros.....	22
Tabla 3 Variable independiente.....	25
Tabla 4 Variable dependiente.....	27
Tabla 5 Recolección de información	29
Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos	30
Tabla 7 Alfa de Cronbach	30
Tabla 8 Tabla cruzada Genero*Edad.....	31
Tabla 9 ¿Le empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo?.....	32
Tabla 10 ¿De qué forma aporta la optimización de recursos para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?.....	33
Tabla 11 ¿La toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?.....	35
Tabla 12 ¿Las organizaciones con el tiempo de entrega se obtendrá una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.?.....	36
Tabla 13. ¿La empresa SERVICUEROS S.A. ha logrado mejorar los procesos en el área de producción para realizar entregas de productos a tiempo?	38
Tabla 14 ¿Usted cree que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega?.....	39
Tabla 15 ¿Usted cree que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo?	41
Tabla 16 ¿La empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo?.....	42
Tabla 17 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. cuenta con una estructuración de procesos de entrega?.....	44
Tabla 18 ¿ Cree usted que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo?	45
Tabla 19 ¿Cree usted que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos?.....	46
Tabla 20 ¿El personal a cargo de la entrega de los productos lleva el uniforme de manera adecuada?.....	48

Tabla 21 ¿Cuándo la empresa SERVICUEROS S.A., promete realizar algo esta lo cumple?	49
Tabla 22 ¿Cuándo usted tiene un problema la empresa SERVICUEROS S.A., muestra un sincero interés en solucionarlo?.....	51
Tabla 23 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., siempre se muestran dispuestos a ayudarle?.....	52
Tabla 24 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., informan con exactitud cuando se entregara cada envío?	53
Tabla 25 ¿El comportamiento y el trato de los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., transmite confianza al momento de la entrega?	55
Tabla 26 ¿ Es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual?	57
Tabla 27 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., brindan información específica de la entrega?.....	58
Tabla 28 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., se preocupan por mejorar los servicios de entrega?.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Categorías Fundamentales.....	8
Figura 2 barras de Genero*Edad	31
Figura 3 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo?	32
Figura 4 ¿De qué forma aporta la optimización de recursos para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?.....	34
Figura 5 ¿La toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?	35
Figura 6 ¿Las organizaciones con el tiempo de entrega se obtendrá una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.?.....	37
Figura 7 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. ha logrado mejorar los procesos en el área de producción para realizar entregas de productos a tiempo?.....	38
Figura 8 ¿Usted cree que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega?.....	40
Figura 9 ¿Usted cree que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo?	41
Figura 10 ¿La empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo?.....	43
Figura 11 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. cuenta con una estructuración de procesos de entrega?	44
Figura 12 ¿Cree usted que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo?	45
Figura 13 ¿Cree usted que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos?	47
Figura 14 ¿El personal a cargo de la entrega de los productos lleva el uniforme de manera adecuada?.....	48
Figura 15 ¿Cuándo la empresa SERVICUEROS S.A., promete realizar algo esta lo cumple?	50
Figura 16 ¿Cuándo usted tiene un problema la empresa SERVICUEROS S.A., muestra un sincero interés en solucionarlo?.....	51
Figura 17 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., siempre se muestran dispuestos a ayudarle?.....	53

Figura 18 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., informan con exactitud cuando se entregara cada envío?	54
Figura 19 ¿El comportamiento y el trato de los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., transmite confianza al momento de la entrega?	56
Figura 20 ¿ Es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual?	57
Figura 21 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., brindan información específica de la entrega?.....	59
Figura 22 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., se preocupan por mejorar los servicios de entrega?.....	60

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, quien me bendijo con su guía y sabiduría para seguir adelante y llena mi vida y la de toda mi familia.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y docentes de la Universidad Técnica de Ambato, por la organización del programa de Maestría en Administración de Empresas, mismo quienes fueron guía para el desarrollo y cumplimiento de esta investigación.

DEDICATORIA

Mediante este escrito deseo agradecer en primer lugar a Dios, quien con su bendición me ilumino para alcanzar este objetivo, de la misma manera se la dedico a mi madre quien desde el cielo me bendijo con el deseo de superación a mi padre quien me es mi tutor y guía quien fomento responsabilidad y fortaleza, a mis hijos ya que ellos son mi inspiración de progreso para brindarles lo mejor, a mi esposo por la componía, apoyo a motivarme y estar juntos en la superación profesional y personal junto, de igual manera a mis sobrinos, sobrinas, tía y hermanos que me dieron aliento de seguir adelante para el cumplimiento de mis metas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN DIRECCION DE EMPRESAS
COHORTE 2021

TEMA:

LA OPTIMIZACION DE TIEMPO DE ENTREGA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERVICUEROS S.A.

MODALIDAD DE TITULACIÓN: Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada

AUTOR: *Ingeniera Gabriela Lorena Lema Santamaría*

DIRECTOR: *Ingeniero Fernando Neptalí Terán Guerrero Magister*

FECHA: *Veinte y Ocho de Marzo del Año Dos Mil Veinte y Dos*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se efectuó en la empresa SERVICUEROS S.A. se encuentra ubicada en el Barrio Chipoalo y Gustavo, en la provincia de Cotopaxi del cantón salcedo. El objetivo de la investigación fue el estudiar, determinar y analizar los factores más relevantes mediante un estudio de campo una idea amplia de como un manual de funciones ayuda en la mejora de entrega del producto obteniendo la satisfacción del cliente, pues describe brevemente las responsabilidades y funciones orientando a los miembros de la organización y a la vez, es utilizada como un instrumento de control para los jefes departamentales dirigiendo de mejor manera estrategias para alcanzar los objetivos propuestos.

Dicha investigación brinda una idea clara de la importancia de la entrega de productos, pues al contar con una buena organización que se vea reflejada a través de flujogramas se tendrá una mejor visualización del proceso acompañado de una buena comunicación desde la toma del pedido, durante todo el proceso de producción , llegando a la entrega eficaz, donde el cliente sentirá que se ha cumplido sus expectativas en puntualidad y cumplimiento; es decir con los parámetros de acuerdo al eficiente y organizado

proceso logístico. Otro de los factores importantes que se tomó en cuenta en la investigación es el transporte y la logística, relacionada un factor clave para el éxito en cualquier organización, ganando mucha fuerza en la actualidad y por ende en el mercado competitivo con la única meta de satisfacer al cliente al máximo , no es solo traslado de materia prima o producto de un lugar a otro, es un proceso logístico que servirá para optimizar y transformarla , para ser entes diferenciadores y posicionarnos en el mercado.

De esta manera el priorizar estos aspectos la experiencia del cliente será satisfactoria, logrando la empresa confianza y fidelidad, gestionando el servicio o entrega satisfactoria, máxima productividad y rentabilidad.

DESCRIPTORES: ATENCION, CLIENTE, CALIDAD, FUNCIONES, MANUAL, OPTIMIZACION, SATISFACCIÓN, SERVICIO, SERVICUERO, TIEMPO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN DIRECCION DE EMPRESAS
COHORTE 2021

THEME:

THE OPTIMIZATION OF DELIVERY TIME AND ITS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION IN EMPRESA SERVICUEROS S.A.

DEGREE MODALITY: Degree Project with Applied Research Components

AUTHOR: *Engineer Gabriela Lorena Lema Santamaría*

DIRECTED BY: *Engineer Fernando Neptalí Terán Guerrero Master*

DATE: *Twenty-eighth day of March in the Year Two Thousand and Twenty-two*

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation was carried out in the company SERVICUEROS S.A. is located in the neighborhood of Chipoalo and Gustavo, in the province of Cotopaxi in the Salcedo canton. The objective of the research was to study, determine and analyze the most relevant factors through a field study a broad idea of how a manual of functions helps in improving product delivery obtaining customer satisfaction, as it briefly describes the responsibilities and functions guiding the members of the organization and at the same time, is used as a control instrument for departmental heads directing better strategies to achieve the proposed objectives.

This research provides a clear idea of the importance of product delivery, because having a good organization that is reflected through flowcharts will have a better visualization of the process accompanied by good communication from the order taking, throughout the production process, reaching the effective delivery, where the customer will feel that their expectations have been met in timeliness and compliance, ie with the parameters according to the efficient and organized logistics process. Another important factor that was taken into account in the research is transportation

and logistics, related to a key factor for success in any organization, gaining much strength today and therefore in the competitive market with the sole goal of satisfying the customer to the maximum, it is not only transfer of raw materials or product from one place to another, is a logistics process that will serve to optimize and transform it, to be differentiating entities and position ourselves in the market.

In this way, prioritizing these aspects the customer experience will be satisfactory, achieving the company trust and loyalty, managing the service or satisfactory delivery, maximum productivity and profitability.

KEYWORDS: ATTENTION, CUSTOMER, QUALITY, FUNCTIONS, MANUAL, OPTIMIZATION, SATISFACTION, SERVICE, SERVICE, TIME.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Introducción

1.1.1. Contextualización

Las empresas como son las curtidurías tienden a registrar grandes cantidades de transacciones, por la cual es importante una buena organización efectividad para satisfacer a los clientes, dichos factores es la entrega del producto, inventario, almacenamiento y transporte de la materia prima o producto terminado, al mismo que se le conoce logística.

Al asegurar una gestión más eficaz de sus recursos y obtener una asignación útil de tiempo y equipo, la mejora de procesos y un buen control de las operaciones logísticas y la gestión de eventos pueden crear una ventaja competitiva para la organización. Asegurando el buen progreso de las actividades logísticas internas, como los procedimientos de entrada y salida, los procedimientos de pedido de equipos y los procedimientos de transferencia de equipos. Funcionan de manera más eficiente y provocarán factores diferenciadores en el mercado. La coordinación de los procesos logísticos permitirá a la empresa entregar la mejor cantidad de productos en el menor tiempo posible y al menor costo en perfectas condiciones.

La problemática que presenta la empresa SERVICUEROS S.A., es contar con un modelo acorde a las necesidades de la empresa, en la cual es el proceso eficiente logístico en la entrega puntual del producto, para lo cual se debe estudiar varios factores que afecta a dicho servicio, el proceso de producción, almacenamiento y distribución de la mercadería, siendo así una desventaja ante sus competidores.

1.1.2. Análisis crítico

Una de las razones de la falta de gestión logística se debe al desconocimiento del mercado y como está constituido este por lo que Yagchirema (2015), lo definen como “un plano ideológico que se intercambia en sus dimensiones reales de oferta y demanda para promover una percepción limitada de este fenómeno” (p. 21). Ha

llevado a que no se planifiquen adecuadamente los pedidos y productos distribuidos por la empresa, lo que afecta directamente las necesidades del cliente y la mala gestión del tiempo. Por lo que se trata de una continuidad de cosas que pueden cambiar. Esfuerzos para lograr los resultados deseados, que es como incide en los retrasos en los pedidos, lo que también impide la entrega satisfactoria de los productos a los clientes.

Es primordial el manejo de inventario en la empresa y por no tener el control de forma eficaz, la incapacidad de disponer la mercancía suficiente, dando como una consecuencia dificultades en las entregas de la empresa SERVICUEROS SA.

1.1.3. Prognosis

La mala gestión de la logística de la empresa puede generar una serie de problemas, porque es un factor que dificulta el crecimiento y desarrollo de la organización, la falta de entrega de productos completos genera insatisfacción en el cliente, que es el principal motivo. La empresa pierde credibilidad, de igual manera el incumplimiento del plazo de entrega acordado traerá inseguridad e inconvenientes a los clientes, lo que hará que los clientes desconfíen del personal de ventas de la empresa.

Por otro lado, la posesión de inventario de productos, o artículos que se guardan en la empresa para su uso posterior, todo esto se ve afectado por un inventario insuficiente en la bodega, por lo que SERVICUEROS SA., ha reducido las ventas es en gran medida, lo más importante, la empresa perdió clientes.

1.1.4. Formulación del problema

¿Cuál de los factores en la entrega del producto incide en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS SA?

1.1.5. Interrogantes

¿Cómo influye la planificación incorrecta de toma de pedidos en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS SA?

¿De qué manera el manejo inadecuado de tiempos influye en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS SA?

¿De qué manera la disponibilidad insuficiente de mercadería afecta en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS SA?

1.1.6. Delimitación del Objeto de investigación

1.1.6.1. Delimitación del contenido

La investigación se realizó en el:

Campo: Administración

Área: Organizacional

Aspecto: logística y la satisfacción del cliente

1.1.6.2. Delimitación espacial

La investigación se efectuó en la empresa SERVICUEROS S.A. se encuentra ubicada en el Barrio Chipalo y Gustavo, en la provincia de Cotopaxi del cantón salcedo.

1.1.6.3. Delimitación temporal

El presente estudio se efectuó durante el período de noviembre del 2021

1.2. Justificación

En las organizaciones el tiempo que se realiza una entrega es un punto principal, por lo cual este indicador de gran importancia para la gestión y para toda la empresa u organización, el mismo que permite realizar una evaluación integral en el área de los procesos de producción siendo así encontrar las fallas que se presenten en cualquier punto de los procesos de producción que afectarían al tiempo de entrega ocasionando una pérdida de tiempo para los clientes y la organización.

El lograr realizar una entrega a tiempo de los productos o servicios en condiciones perfectas, es de gran importancia así mismo este indicador es ideal para realizar una evaluación de logística. El realizar esto no es una tarea fácil y este se solicita que sea un trabajo con una planificación muy rigurosa. Realizando una entrega a tiempo es un factor importante y es una clave para obtener una buena relación con los clientes y las organizaciones obteniendo una relación sólida.

En la actualidad el mundo está totalmente globalizado y la administración, el manejo de las organizaciones o empresas tiene un índice altamente competitivo es por eso que

es importante mantener en todos los recursos dentro de una organización, la coordinación con el talento humano es sumamente necesario para que este sea un factor positivo y a su vez este genere una buena eficiencia, una productividad adecuada y a tiempo brindando a los clientes una buena calidad de una empresa, este se genera por medio del reclutamiento y la elección del personal que sean totalmente comprometidas con la organización y así por medio de ellos cumplir con los objetivos y metas planteadas por la empresa logrando así obtener un desarrollo eficaz de la organización.

Enfocarse en el desarrollo de la logística externa para brindar una atención al cliente de calidad es fundamental para la empresa, mediante dichas actividades estratégicas se fidelizará, además de obtener una mejor reputación de la empresa alcanzando a nuevos o futuros clientes.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar los factores principales del tiempo de entrega que incide en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS S.A.

1.3.2. Específicos

- Identificar como afecta el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS S.A.
- Analizar cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción del cliente de la empresa SERVICUEROS S.A.
- Proponer estrategias para la mejora continua en el tiempo de entrega para lograr la satisfacción del cliente de la empresa SERVICUEROS S.A.

CAPÍTULO II.

Antecedentes investigativos

Se analizado y se ha revisado libros y trabajos de investigación de distintas universidades tanto de nacionales e internacionales se ha visualizados temas casi relacionados con la organización de tiempo de entrega y la satisfacción del cliente en

las cuales existen diferentes puntos de vista del tema que se va realizar la investigación la misma que se va a citar a continuación.

De acuerdo al punto de vista Andrade (2015) la comunicación en una organización es importante ya que permite tener una mejora continua entre los departamentos este ayuda a un funcionamiento a la hora de realizar el proceso de producción para optimizar el tiempo y así entregar los productos sin demoras ni retrasos, la mayoría de las empresas tienen problemas de comunicación algunos son graves y otros son leves pero los mismo son importantes ya que ocasionan retrasos y que este a su vez las cosas salgan mal y a su vez el ambiente de trabajo se vuelve pesado. Un elemento que es de importancia para las organizaciones es realizar estrategias y contratar personal idóneo para ocupar los diferentes puestos de trabajo que estos ayuden a cumplir con los objetivos que se ha planteado la organización.

En la tesis de la auditoria Yuquilema (2014), del sistema de gestión de calidad es un modelo que se utiliza en el departamento de producción de la empresa de SERVICUEROS S.A. se va enfocando a tratar de mejorar la calidad de sus procesos en el momento de realizar los productos y así obtener un mejoramiento continuo en el desempeño de los colaboradores de la empresa y la productividad que esta se basa en la concientización de un trabajo organizado según los procesos que se han identificado la información y a su vez se reflejó los problemas que existen en la empresa conociendo sus causas y después conocer los efectos que tienen las mismas que se conforman por los procesos de remojo, pelambre, descarnado entre otros.

Según Yagchirema Altamirano (2015), menciona como conclusión que se pueden definir como inferencias extraídas después del análisis. Su objetivo principal es especificar cualquier situación que represente la finalización del proceso, ya sea un proceso de investigación, un proceso de análisis, una serie de eventos o cualquier otro elemento. Lo cual significa que va hasta el final. Se trata de hacer recomendaciones sobre los resultados obtenidos para mejorar los métodos de investigación o lo sucedido, o sugerir investigaciones futuras, todo lo cual se puede considerar como ventajas o beneficios.

2.1. Fundamentación filosófica

La investigación está enfocada en un paradigma; los positivistas cuantitativos, para Quesada (2006), "este concepto asume la legitimidad del estudio de la realidad en sus manifestaciones externas, y la posibilidad de observar y medir sus elementos", porque la realidad es a través de las herramientas utilizadas visitado porque este objeto de investigación recoge información empírica, es decir, la encuesta es medible y objetiva, que a su vez puede captar la situación real del caso y explicar los factores logísticos más relevantes que se relacionan con la satisfacción del cliente.

Desde el enfoque axiológico, permite examinar los positivos valores creados, el objetivo de estudio está inmerso en un punto de vista ontológico consiente el descubrimiento de acciones nuevas y los medios que aporten al descubrimiento de nuevos resultados, como es en la actividad en la entrega de los productos hacia otras empresas.

2.2. Fundamentación legal (de ser necesario)

El trabajo de investigación será fundamentado mediante la ley del consumidor, con los siguientes artículos: Art.1, Art 4, Art 5, Art 18, Art 71, así mismo con la constitución de la república en el art 45, pero hemos determinado como referencia los más importantes que se describirá en el siguiente párrafo:

DERECHO Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDOR

En la Ley Organica de Defensa del Consumidor (2000), en el 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:

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. 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 pudieren prestar.

4. 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; (p. 4)

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor esto por la, Ley organica de defensa del consumidor, (2000, p. 8).

Constitución de la República del Ecuador

Sección novena

Art. 52.- Personas Usuarías y Consumidores

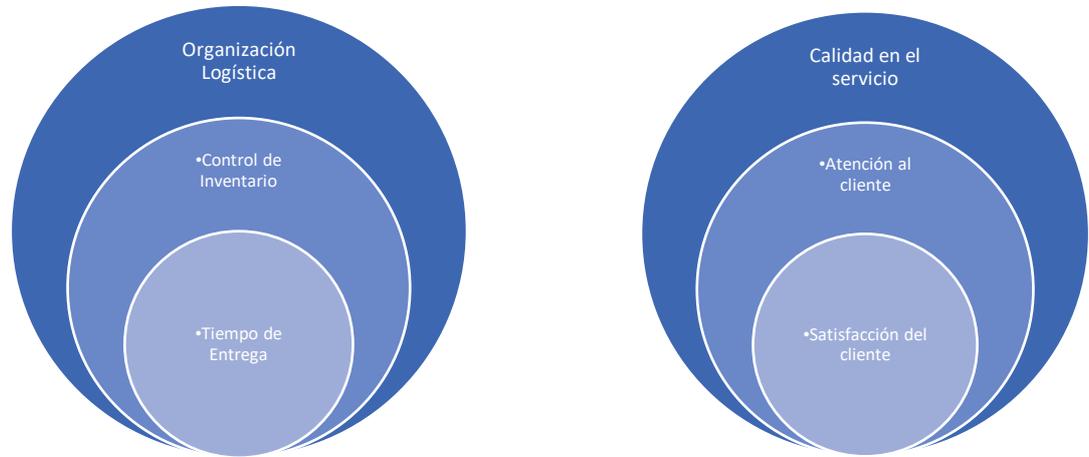
Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor según la Constitución del Ecuador, (2010, p. 39).

Una vez determinados los artículos establecidos de la constitución de la república y la ley del consumidor podemos observar que existe leyes que apoyan tanto al consumidor como a la empresa proveedora, en la entrega de mercadería en mal estado, o perjuicios en los productos, por lo tanto, en cuanto al servicio a ofrecer se debe dar paso a la transparencia, motivo el cual se debe respetar las leyes y reglamentos de la ley establecido por el estado ecuatoriano.

2.3. Categorías fundamentales

Figura 1 Categorías Fundamentales



VARIABLE INDEPENDIENTTE ← VARIABLE DEPENDIENTE

Fuente: SERVICUEROS S.A.

Elaborado por: Gabriela Lema Santamaría

2.4.

2.5. Hipótesis

H1: El tiempo de entrega **SÍ** incide en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS S.A.

H0: El tiempo de entrega **No** incide en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS S.A.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable independiente

Tiempo de entrega

2.6.2. Variable dependiente

Satisfacción del cliente

2.7. Marco teórico

2.7.1. Planificación

La planificación es la parte fundamental de toda organización, porque es el primer paso que se debe optar al momento de realizar un proceso administrativo, mediante la planificación se definen las estrategias que aporten al desarrollo de la organización, alcanzar los objetivos y así cumplir con las metas propuestas.

El autor Molina (2015), menciona que toda empresa debe plantearse un plan para el alcance de los objetivos y cumplir con sus metas, de dicha planificación comprende en gran medida que las organizaciones tengan éxito deseado por los gerentes, conformado por el talento humano de la organización y adicionando a los clientes como fuente principal, ya que esperan un producto o servicio de alta calidad satisfaciendo sus necesidades.

La planificación no es implementada solo en la gestión administrativa, dando a conocer que en la etapa de control es indispensable, en donde la evolución está conformada por los datos que se obtienen mediante los indicadores de la planificación estratégica, por lo que se puede verificar el alcance de los objetivos planteados implementando herramientas para el alcance del éxito esperado.

2.7.2. Logística y distribución

Mediante esta variable podemos identificar las teorías generales para la fundamentación de la investigación, en la cual se realizarán referencias de investigaciones que aporten al tema.

2.7.2.1. Logística

La logística para Morales (2015), lo define como el manejo de las tareas, para que tenga un manejo controlado del movimiento de los productos y con la coordinación de la oferta y la demanda, para optimizar el tiempo en la producción para que de este modo se pueda ofrecer un producto apropiado, en un lugar acorde para el producto, con la cantidad y costo preciso en el tiempo exacto (p. 43).

Una investigación realizada por Gellibert, (2015) determina que la logística es la actualidad comprende la planificación, la organización y el control de las actividades vinculadas con la producción, el movimiento y el almacenamiento de materiales y

productos, desde el punto que se compró hasta el consumo, por medio de la organización contando con un sistema integrado, el ismos que cuenta con toda la información en referencia a los flujos de información implícita. El objetivo es cubrir a satisfacción las necesidades y los requerimientos de la demanda de modo rápido y eficaz con el menor coste posible (p. 22).

Se puede observar que la logística es un factor fundamental para la optimización de tiempo y recursos, obtenido mejores resultados en el momento de brindar un servicio o producto de forma adecuada, precisa y con la cantidad requerida al menor coste.

2.7.2.2. Definición de cadena de suministros

La cadena de suministros se le define a los pasos que involucran la elaboración y el suministro de un componente para su venta, esto quiere decir que se encarga de la coordinación, de la planificación y el proceso de las tareas que están por cumplir, mediante la búsqueda, producción y la modificación de los elementos para la comercialización de un producto para que el mismo sea de acceso para todo el público. Abarca los procesos de manera directa o indirecta, está constituida por los proveedores, mientras tanto que la línea que produce los canales por donde se realiza la comercialización para los negociantes para luego vender a los minoristas hasta que llegue al cliente final. Mediante la metodología que abarca la secuencia de los suministros va a depender de la empresa (empresa industrial, comercializadora y de servicio), cada cadena de suministros empieza por el proceso de análisis evaluativo para la fabricación o desarrollo del mismo para finalmente la distribución, El Tintero BV (2021).

Es un conjunto de elementos que cuenta una empresa para desarrollar un producto o servicio con la finalidad de satisfacer con las necesidades del cliente, las empresas tiene características propias que llevan la función de cumplir con los procesos idóneos y obtener un producto de calidad, dentro de esto consta la cadena de abastecimiento que conjunto a las actividades realizadas durante el proceso de ventas de un producto, se lleva a cabo la supervisión desde las materias primas la fabricación, producción distribución y transporte y venta de los mismo. El objetivo de toda empresa es satisfacer con la demanda del cliente, (Arcia, 2018).

La sucesión de los suministros durante el desarrollo del proceso en el momento que un cliente realiza un pedido, esto conlleva a la preparación, procedimiento e inspección de las acciones que comprenden desde comprar los componentes principales hasta la preparación del resultado final. Hoy en día la cadena de suministros tiene una gran complejidad por la internacionalización y al tipo de flujo en los cambios del consumo a nivel mundial (Mecalux, 2019).

2.7.2.3. Importancia de la logística

En el estudio de Gellibert (2015) hacer referencia que “La importancia de la logística radica en la necesidad de perfeccionar la cortesía para atender al cliente y mejorar el trayecto de marketing y transporte al menor costo posible” Castellanos (2009), p. 1, así también, Cuatrecasas (2012) señaló que la importancia de las funciones logísticas radica en la organización y gestión de sistemas productivos Rapidez y eficiencia.

Por esta razón, resulta conveniente la coordinación oportuna entre cada componente de la sucesión de suministro, ya sean proveedores, fabricantes o clientes, y los canales de distribución entre ellos.

Para Christopher (2007), la tarea de la gestión logística es planificar y establecer las actividades imprescindibles que sean del menor costo posible para lograr el nivel de servicio y calidad requerido. Por ello, una gestión logística eficiente es necesaria para coordinar todo El evento cuenta con una buena oferta cadena.

Para lo tanto las organizaciones deben tomar en cuenta que los factores externos a la producción y creación de productos y servicios son fundamentales para el éxito de la empresa, estableciendo como una instrucción que es superior y de magna relevancia.

2.7.2.4. Beneficios de la logística

Según Mallar (2010) menciona lo siguiente: perfecciona la capacidad y desarrolla la productividad frente a los desafíos de la globalización además: Optimizar la gestión y gestión de la logística nacional e internacional-optimizar y coordinar todos los factores que afectan las decisiones de compra. Y ampliar la perspectiva de gestión, transformar la logística en modelos, marcos y mecanismos de la organización de las actividades

externas e internas de la empresa. Al diseñar estrictamente cada proceso, se mejorará el rendimiento, porque los recursos y el tiempo no se desperdiciarán en energía desperdiciada. La gestión de procesos también aporta beneficios a través de ajustes para lograr objetivos comunes orientados al cliente y proporciona un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería). Entonces, en definitiva, el éxito de las empresas requiere de un correcto desarrollo de los procesos.

Los sistemas de gestión tradicionales generalmente no priorizan los procesos, sino que están diseñados y aplicados para una estructura organizada por función, pero a medida que este plan de gestión orientado a procesos comienza a dominar, todos los sistemas organizativos se reorientan para respaldar los procesos. Los empleados trabajan en equipo, no en un departamento. Su compensación está relacionada con los resultados, no con las actividades que realizan o sus calificaciones en la empresa. Los gerentes no supervisan, brindan ayuda a los subordinados e integran sistemas informáticos para apoyar los procesos en todas las etapas, no es un departamento específico, la cultura organizacional fomenta la responsabilidad individual y colectiva.

2.7.2.5. Componentes de la logística

La red logística comprende por los siguientes elementos:

- **Transporte**

Es primordial el transporte para el desarrollo de los negocios que tiene que transportar mercadería, actualmente ha tomado fuerza y se convirtió en una parte fundamental que señala la diferencia entre cada empresa, mismas que buscan satisfacer a sus clientes, es un proceso estratégico que busca optimizar y ser una ventaja competitiva por ubicarse y superar a otras empresas y asegurando que el producto llegue al consumidor (Beetrack, 2010).

La logística dividida en la salida y entrada, poniendo énfasis en donde se encuentran ubicados los transportes y la repartición de los productos como una actividad logística a la variable con los métodos apropiados para cumplir las metas empresariales, desarrollando el método más eficaz para aplicar la facultad de almacenar, distribuir y transportar, para que de esta manera lograr una ventaja competitiva (Molina D. , 2015).

- **Inventario**

El inventario administrativo es importante para determinar la naturaleza de los costos (variables o fijos), esto juega un rol primordial en la determinación en los pedidos, los costos de mantenimiento son considerados como servicios de stock. El costo de mantenimiento en la oportunidad en la cual se relaciona la inversión con la operación de los inventarios axiomáticos en la cual prescinde la disponibilidad de inversión la misma que estimule el valor agregado (Salazar, 2010).

Es la derivación que posee la empresa como una respuesta apropiada en tiempo y espacio dirigida a los clientes también como un elemento de seguridad a posibles retrasos con los proveedores y a la producción tomando en cuenta la circulación de los productos midiendo el nivel de existencias dándonos la oportunidad de renovar el inventario evitando pérdidas (Reyes, 2016)

- **Diseño de la planta**

Las empresas deben asegurar los detalles en sus beneficios en cuanto al diseño y la distribución de la planta, de igual manera con qué, cómo y dónde prestar o producir un producto o servicio, de esta manera determinar la capacidad para conseguir el mejor funcionamiento de la instalación. Esto se puede aplicar en procesos industriales o en las que se presten servicios, esto nos ayuda a aumentar la productividad en general, y ah minimizar los movimientos (Salazar, 2019).

El desplazamiento del diseño de la planta está relacionado con la reorganización y la planificación de las máquinas y los puestos de trabajo para permitir el movimiento, una cómoda operación de las maquinarias con las que se trabaje y el mantenimiento de la misma, además se debe revisar la iluminación. Debe ser trazado una ruta para preguntarse ¿Puede enumerar las mejoras desde la perspectiva del operador? ¿Es posible medir el tiempo de la mejora? (Contreras, 2015).

- **Procesamiento de pedidos**

Se puede describir como la funcionalidad de la operación interna, con el propósito de reunir y manipular información de la empresa para tomar decisiones estratégicas hasta las operativas y facilitar las transacciones del negocio en el proceso de entrega de pedidos, la empresa realiza una auditoría a cerca de la entrega de los pedidos, ahí se identificara las

entregas fallidas o tardías con esto se tomara las medidas necesarias para evitar este tipo de problemas a futuro (Beetrack, 2010).

La planificación de pedidos es el proceso que exige tiempo y dedicación dentro del ámbito logístico. Es necesario establecer los operarios para ejecutar las mercancías. Existen varios métodos de preparación de pedidos acorde a la zona en la cual requiere que se encuentre el producto, dependiendo de la ubicación, la persona encargada de la logística de pedidos se puede incluir modos diferentes para elaborar los pedidos para una de procesamiento eficiente (Carro & González, 2017).

2.7.2.6. Logística de salida preparar

El concepto de logística de salida por Loor & Delgado, (2016) se enfoca en Buscar la optimización de recursos para obtener una mayor rentabilidad o cumplir con los tiempos establecidos para cada proceso. Teniendo en cuenta esta investigación, el objetivo está relacionado con las actividades a realizar en la logística de salida, referido al almacenamiento y recogida de productos y la logística del siguiente eslabón de la cadena logística, que puede ser el cliente final o también conocido como distribuidor, como cliente intermedio.

El alcance de la logística de salida también incluye el temple y revenido de los productos terminados, el control de los vehículos de entrega, la liquidación de documentos e incluso la logística inversa; es decir, el reingreso de devoluciones, cancelaciones o cambios. En estos procesos, es necesario monitorear y controlar los resultados del desempeño de estos procesos, y crear opciones de mejora para promover la ejecución de los objetivos que tiene la empresa.

2.7.2.7. Almacenamiento transporte y distribución

Estas actividades forman parte de la logística Outbound (es un conjunto de acciones para el marketing el mismos que tiene como objetivo de obtener clientes mediante métodos unidireccionales y directos), que tiene como objetivo entregar productos a distribuidores intermedios o clientes finales a través de canales de comercialización para complacer las necesidades de los mismos. Dado que el transporte es una de las actividades más necesarias en este proceso, es necesario optimizar los costos mediante el uso de métodos adecuados de movimiento de carga para controlar los costos y

agregar valor para ser competitivos en este mercado. Se considera fundamental para la gestión eficaz de la logística de salida, por lo que algunas empresas han tomado la decisión de dividir este sector para prestarle especial atención, pues los costos de transporte se han convertido en una de las preocupaciones continuas en la gestión logística (Loor & Delgado, 2016).

En términos de distribución, está esencialmente asociado con la planificación del transporte (2016) , con el objetivo principal de entregar la cantidad correcta de producto al destino deseado, en tiempo y al menor costo. Para la distribución, el eslabón final en el comercio de bienes se considera una actividad que reduce la variación física entre producción y demanda, creando el ajuste necesario en espacio, tiempo y beneficio.

La distribución está enfocada en brindar un servicio de excelencia, cumpliendo con los tiempos de entrega, con la garantía de que la mercadería este en buen estado con el objetivo de satisfacer al cliente. Como segundo enfoque está expuesto la optimización y reducción del máximo de los costos incididos en el proceso; contar con un sistema de transporte autónomo es primordial para la reducción de costos de operación.

2.7.2.8. Importancia del transporte

Para las empresas de la actualidad es primordial el transporte, es la determinación de la mejora continua y permanente de la empresa, así mismo de los procesos de la cadena de suministros.

El autor Molina (2015) menciona que la importancia y el valor del transporte es la preocupación constante de la administración, por lo cual la mayor parte de los establecimientos económicos han determinado la eliminación de dicha área para ofrecer un rendimiento específico.

El transporte es una actividad primordial en las empresas modernas, ya que los costos generados para el organismo deben ser examinados constantemente por los gerentes, los mismos que deben aprovechar esta actividad logística, para añadir un valor al servicio o producto, por lo que debe ser un objetivo (Molina J. , 2015, p. 21).

Mediante la implementación del plan estratégico, las empresas verifican si es considerable alquilar transporte o adquirirla que esta sea propia, la toma de decisiones

es considerada por los altos mandos de la administración de la empresa que conlleva una alternativa con un mayor valor añadido para obtener beneficio así como para la empresa y para el cliente.

2.7.3. Calidad en el servicio

2.7.3.1. Concepto

La calidad representa al desarrollo de la mejora continua en el cual las empresas buscan satisfacer las exigencias de los clientes, participando de forma activa mediante el desarrollo de un servicio o de un producto. Se puede decir que la calidad busca como objetivo final, satisfacer a los clientes mediante planes, estrategias orientadas a mejorar la empresa y de este modo ofrecer un servicio o producto óptimo.

En la empresa SERVICUEROS S.A. el compromiso es hacerse cargo de los riesgos de manera responsable para brindar la seguridad y protección por medio de sus servicios brindados con innovación, excelencia y mejoras continuas, mediante un equipo calificado lo que permite generar confianza y satisfacción nuestros clientes.

Cumpliendo con los altos estándares de calidad en el proceso, para la satisfacción de los clientes, lo cual se brindará una solución a sus problemas, lo cual representa un paso al cumplimiento del compromiso con los clientes, (Yuquilema , 2014).

2.7.3.2. Importancia Calidad en el servicio

El servicio al cliente, va tomando fuerza según sea la competencia, ya que mientras exista este servicio, los clientes tienen la oportunidad para decidir el lugar en donde quiere obtener su servicio o producto el cual está requiriendo, aquí inicia la importancia de perfeccionarlo y adaptando acorde a las necesidades de los clientes, los mismos tienen la última palabra para decidir si desean adquirir. Podemos decir que la importancia de la calidad de servicio se puede guiar por los siguientes aspectos (Anónimo, 2013).

La competitividad es cada vez mayor por lo que los productos son variados y en oferta de este modo aumentan considerablemente, por lo que es imprescindible ofrecer un valor adicional. La competencia aumenta el precio y la calidad, a esto se le debe enfocar una diferencia.

Los clientes son exigentes, buscando una buena atención, comodidad, un servicio agradable y personalizado ya no sólo un buen precio y calidad.

En el caso de que un cliente este insatisfecho por la atención o el servicio, es muy probable que empiecen hablar mal de le empresa a futuros consumidores. Si el caso es que el cliente recibió una buena atención o servicio, es probable que vuelva a la empresa y adquiera nuestros productos y recomiende a otros consumidores.

Es fundamental tomar en cuenta estos aspectos, dado a que si atendemos de modo adecuado y lo aplicamos de la manera correcta podremos obtener una ventaja competitiva (Cruz , 2020, p. 7).

2.7.3.3. Características

Según Aniorte (2013), para un correcto servicio y de calidad debe guiarse por algunas de estas características:

- Debe efectuar los objetivos
- Debe ser adecuado para lo que es diseñado
- Debe ser idóneo para su uso
- Debe proporcionar solución acorde a su necesidad
- Debe proveer resultados

De este modo, hay varias características más determinadas que menciona Paz (citado en Verdú, 2013), mismas que están bajo el cargo de quienes laboran en la empresa, por lo que necesarias, ya que están en contacto directo con los clientes, por lo que estas pueden ser:

- **Iniciativa:** deber dinámico y activo, con inclinación que le permita actuar frente a las distintas situaciones, para dar una respuesta rápida a los requerimientos necesitados por el cliente.
- **Formalidad:** debe tener la capacidad para comprometerse e temas de seriedad , honestidad y de integridad
- **Autodominio:** debe mantener en control las emociones y del resto.

- Ambición: sus deseos por mejorar y crecer deben ser inagotables por mejorar y crecer; esto quiere decir que tenga deseos de superarse.
- Don de gentes: debe establecer comunicación de calidad y de modo afectuoso con los demás y debe disfrutarlo.
- Disposición de servicio: debe ser una atención natural, que ayude al cliente, atienda de modo integral y que no sea forzada.
- Enfoque positivo: debe ver lo bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: debe fijarse en los pequeños detalles.
- Colaboración: le debe gustar trabajar en equipo para la lograr un objetivo en común.
- Habilidad analítica: debe dar importancia a lo más mínimo extraer lo importante y descomponer un problema, para poder analizar y ofrecer una solución global.
- Imaginación: debe generar ideas nuevas y ofrecer alternativas al abordar una situación.
- Recursos: debe tener la habilidad para salir libre de algunas situaciones.
- Aspecto externo: debe darle importancia a cada cliente para crear una buena predisposición en el momento que desee comprar.

Son términos que describen las características positivas par un servicio y atención ofrecida por un negocio y que puede ser comprendido así como se muestra a continuación:

- Niveles de exigencias
- Impacto de la calidad en el servicio

Es importante cubrir en su mayoría las características antes mencionadas ya que radica la calidad del servicio y que se ha convertido en un factor fundamental para tomar la decisión de comprar. La competencia cada vez es mayor y es atractiva al cliente por la diversidad de servicios o producto que se ofrece como añadidura.

La actitud del cliente con respecto a la calidad del bien o servicio va cambiando a medida que el producto también cambia y así mejor su nivel de vida.

De a poco, sus exigencias en cuanto a la calidad va aumentando hasta obtener lo mejor. En el caso de no comprender esto, conlleva al fracaso de algunas empresas ya que se han dado cuenta muy tarde (Cruz , 2020, p. 7).

2.7.3.4. Servicio al cliente

Es una actividad o conjunto de actividades que por naturaleza son casi intangible la misma que se realiza por medio de la interacción entre el empleado y el cliente desarrollándose en instalaciones físicas de servicio o con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad (Avila, 2010)

Antiguamente el servicio al cliente era restringido y les hacían esperar en áreas de espera en el cual los clientes obtenían información, presentar quejas, etc., de esta manera se desarrollaban métodos de Servicio al Cliente de modo experimental. Tomando en cuenta que el servicio al cliente se da naturalmente como en los cajeros, los empleados, los delgados que alquilaban automóviles, las personas que anotan pedidos de las empresas de transporte o de carga, ahora son conocidos como delegado del servicio al cliente. Debemos tener en cuenta que el cliente es el eje central de cualquier empresa, sin él mismo no tendría motivo de ser de la empresa, de esta manera la empresa deberá atender a cada uno de sus clientes particular (Enríquez, 2011).

Con efecto para mejorar el servicio al cliente, se implementara los cambios en sus procesos, en las políticas para la atención al cliente, para de esta, manera facilitar el proceso comercial y la comunicación entre el vendedor y el cliente durante la creación de una base de clientes, de acuerdo a su capacidad de compra con esto tendremos un registro. Mediante el desarrollo tecnológico, podemos interactuar con el cliente, de manera virtual con el propósito de realizar retroalimentaciones y cumpliendo con las necesidades de los clientes (Andrade & Escalante, 2015).

2.7.3.5. Concepto de la satisfacción del cliente

La Asociación Española para la Calidad (2021) menciona que la satisfacción del cliente es la base fundamental en concepto de la gestión de la calidad. Los clientes es el factor más importante para una empresa ya que mediante los productos o servicios que ofrece una empresa se puede satisfacer las necesidades y expectativas. Las especificaciones del cliente se determinan mediante el cliente de forma contractual o

se pueden definirlos la misma empresa, por cualquier motivo el cliente es quien determina la aceptación del producto o servicio.

Por lo tanto, hay situaciones que se debe comprender ya que enfocarse solo en la satisfacción del cliente no es indagar complacerlo en todo sistema, por que indica Pérez & Landa (2019) “una guía que pueda satisfacer las necesidades que el cliente llevará a la empresa al fracaso, debido a que las recompensas obtenidas no son equilibradas al costo de realizarlo” (p. 27).

2.7.3.6. Design thinking

Conocido como el “Pensamiento para el Diseño” es un procedimiento diseñado para el desarrollo de proyectos se basa en aplicar las técnicas habituales y el enfoque del diseño y la publicidad a la ingeniería, las ciencias sociales o ciencias empresariales. Esta aproximación tiene un enfoque novedoso mediante etapas como la empatía, ideas, definición y experiencia. El Design Thinking fue elaborado en el Institute of Design at Standford aparte de ser una metodología académica orientada al aprendizaje de proyectos, la misma está aplicándose en proyectos como marketing, esta metodología se facilita el desarrollo de soluciones para cubrir los problemas y necesidades de los usuarios, por medio de un enfoque centrado se realiza pruebas iterativas con mayor complejidad Costa, Díaz, Caeiro, Cuiñas, Mariño, Fernández (2016).

2.7.3.7. Importancia de la satisfacción de cliente

Según Thomburne (2017), radica en que aporta en el conocimiento de cómo un cliente se siente, mediante dicho factor se enfoca si el cliente vuelva a realizar una compra a futuro. Mediante la petición a un cliente que califique el medio de justificación es una forma de observar y verificar si dicho cliente se convertirá en habitual hasta incluso un defensor de la marca.

La satisfacción de un cliente se puede definir como el estado o nivel de ánimo con el que este la persona en la cual se compara el rendimiento percibido al momento de la aceptación del producto un servicio con sus expectativas.

2.7.3.8. Beneficios

Según Zagal (2010) existe distintos beneficios que toda empresa u organización puede obtener por la satisfacción de sus clientes, las cuales se puede resumir en tres partes con grandes benéficos que esclarecen una idea clara sobre lo importante que es alcanzar la satisfacción de los cliente:

- El cliente satisfecho, vuelve a comprar. Y la empresa tiene como beneficio su lealtad y la posibilidad de vender el mismo producto u otro adicional en el futuro.
- El cliente satisfecho interactúa sus experiencias positivas con el servicio o producto con otras personas. La empresa tiene como beneficio la difusión gratuita por parte del cliente.
- El cliente satisfecho no regresa a ver a la competencia. Por tanto, la empresa tiene como beneficio una posición determinada en el mercado (p. 18).

2.7.3.9. Modelos de satisfacción del cliente

Según Gelvez (2010), los modelos que se estudian para la satisfacción del cliente están basado en la escuela americana misma que está ubicada principalmente en el Interstate center for service marketing de la universidad de Arizona y sus representantes principales son Parasuraman, Zeithmal y Berry (p. 36).

Tabla 1 Modelos para la medición de la satisfacción del cliente.

Modelos para la medición de la satisfacción del cliente.	
Modelo Servqual	Modelo Servperf
Dimensiones de expectativa percepción	Dimensiones percepción
Elementos tangibles	Elementos tangibles
Fiabilidad	Fiabilidad
Capacidad	Capacidad
Seguridad	Seguridad
Empatía	Empatía

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Como podemos observar existen dos modelos que se enfocan en 5 variables que son Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad, Seguridad, Empatía., mismas que son fundamentales para el estudio de la medición de la calidad en el servicio, dicho esto podemos medir la satisfacción del cliente.

Pero existen dos una controversia al momento de hablar de las dimensiones ya que el modelo Servqual está determinado que se debe medir mediante las expectativas y percepciones. En cambio, el modelo Servperf es más referente solo a la dimensión de percepción mas no a la expectativa ya que se establece que se mide la satisfacción en ese instante mas no lo futuro.

La diferencia de logística y cadena de suministros faltaría

Tabla 2 La diferencia de logística y cadena de suministros

LOGISTICA	CADENA DE SUMINISTROS
Es la función responsable del necesarias	Contiene las actividades
Movimiento y almacenamiento de materiales (tangible o intangible)	para la transformación del
Desde el punto de origen hasta el punto final.	producto.
Es el cambio de materiales en él	Está formada por aquellas partes
Está en el momento adecuado y en el lugar adecuado	involucradas por
manera directa o indirecta en	la satisfacción de un cliente.
Y en las cantidades.	

Fuente: Adarme, Ballesteros, & Bocanegra (2018)

Elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

3. CAPÍTULO METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación mediante el análisis crítico propositivo se presentó como un enfoque cuantitativo. Por las siguientes circunstancias:

Cualitativa, ya que aporfo en la obtención de una visión amplia y considerado como “un todo” inmerso sobre la puntualidad de las entregas dentro de la satisfacción del cliente, así mismo de obtener y métodos acordes al inicio de que la organización de fábrica de cueros esté enfocada en la puntualidad de las entregas y así satisfagan las necesidades y promueva el desarrollo de la misma.

Cuantitativa, ya que buscan los factores que ayuden a obtener puntualidad en las entregas obteniendo la satisfacción del cliente, las cuales serán abordadas para mejorar los resultados.

3.2. Investigación Bibliográfica

La búsqueda de información sobre el tema relacionado a la elaboración del presente trabajo se debe determinar cuál es el conocimiento que se tienen de acuerdo al tema que se está investigando y se va a estudiar siendo así un factor importante para conocer los diferentes criterios y a su vez definiciones de los entendidos en la materia así lograr respaldar el trabajo el trabajo de investigación con un conjunto de técnicas, teorías y conocimientos que tenga similitud al mismo tema del trabajo.

De acuerdo a Hernández,Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis, Moreno (2018) la investigación bibliográfica se basa en brindar información en libros en páginas web para comunicar a los lectores los resultados de la búsqueda de un tema específico que se realiza a través de las búsqueda o consultas en diferentes fuentes que se encuentran bibliográficamente obteniendo así información importante al momento de realizar el trabajo de investigación.

3.3. Investigación de Campo

En el punto de vista Baena (2014) la técnica de recolección de información de campo tiene como objetivo recolectar información y a su vez nos ayuda a obtener conocimiento nuevo de acuerdo con el tema de la investigación que se está realizando obteniendo datos que se relacionan al tema como objetivo principal siendo así una técnica de suma importancia para la elaboración del presente trabajo.

3.4. Enfoque

El concepto de innovación está relacionado con productos y servicios, su visión se amplía, el conocimiento se dedica a producir nuevos productos y servicios, Toyota lleva la innovación a un productivo sistema gracias a un proceso determinado por la combinación perfecta de eficiencia y calidad Barrientos (2018).

La filosofía y el desarrollo interno de Toyota es "No construimos autos, construimos personas", por lo que cada gerente debe cultivar talentos excelentes, esta es la máxima prioridad, el posicionamiento de la compañía es "Danos las semillas de talentos, las plantaremos". . Las personas son nuestro recurso más valioso, es por ello que la gestión de los recursos humanos es valorada y se convierte en un ente importante en la mayoría de las empresas. Tapia (2018).

Zara lleva a cabo un modelo de negocios innovador y rentable, distinto a lo tradicional captando las necesidades de los clientes y responder a cada necesidad, por lo que la competencia es buena porque ya que ha sabido diferenciarse del resto por su estrategia de marketing y la innovación de sus productos y cumpliendo con las estrategias de mercado para lograr a los objetivos planteados Blasco (2015).

3.5. Población y muestra

Para el presente trabajo de investigación nuestra población y muestra se realizará con las personas que adquieren estos productos de la empresa. En que en la actualidad existen 35 clientes que se dedican a realizar trabajos con cuero, siendo así el total de la población, que se va a estudiar y sacar el análisis total para obtener un mejor resultado en el estudio del trabajo de investigación. Como la población indicada es muy pequeña de los clientes que cuenta SERVICUEROS no es necesario calcular la muestra.

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.6.1. Variable independiente

Tabla 3 Variable independiente

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Según (Mora, 2018) en la actualidad las organizaciones modernas han ido incorporando a los procesos modelos de gestión que se puede apreciar los logros y falencias que tiene la empresa para aplicar un método o un plan adecuado para la mejora de los procesos en el área de producción.	Optimización	Tiempo Cualidades Aptitudes	¿Le empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo? ¿De qué forma aporta la optimización de recursos para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?	Técnica encuesta Instrumento cuestionario
	Inspirar	Cultura organizacional	¿La toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta? ¿Las organizaciones con el tiempo de entrega se obtendrá una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.?	
	Logro de objetivos	Dirección	¿La empresa SERVICUEROS S.A. ha logrado mejorar los procesos en el área de producción para realizar entregas de productos a tiempo?	

			¿Usted cree que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega?
	Situación	Empresarial Personal	¿Usted cree que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo? ¿La empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo?
	Atravesando	Agente Facilitadores	¿La empresa SERVICUEROS S.A. cuenta con una estructuración de procesos de entrega? ¿Cree usted que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo?

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

3.6.2. Variable dependiente

Tabla 4 Variable dependiente

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Para (Gosso, 2018) la satisfacción de cliente es el resultado del cumplimiento de las expectativas que una persona tiene de un determinado producto o servicio y así lograr obtener una fidelización del mismo hacia la empresa, si el cliente no obtuvo una buena expectativa este busca otras empresas y tienen emociones negativas.	Elementos tangibles	Apariencia Visualidad	¿Cree usted que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos? ¿El personal a cargo de la entrega de los productos lleva el uniforme de manera adecuada?	Técnica encuesta Instrumento cuestionario
	Fiabilidad	Sinceridad Servicio Confianza	¿Cuándo la empresa SERVICUEROS S.A., promete realizar algo esta lo cumple? ¿Cuándo usted tiene un problema la empresa SERVICUEROS S.A., muestra un sincero interés en solucionarlo?	
	Capacidad de respuesta	Conductas Normas	¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., siempre se muestran dispuestos a ayudarlo? ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., informan con exactitud cuando se entregara cada envío?	
	Seguridad	Oportunidades Riesgos2 Tiempo	¿El comportamiento y el trato de los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., transmite confianza al momento de la entrega? ¿Es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual?	
	Empatía	Cumplimiento de metas	¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., brindan información específica de la entrega?	

			¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., se preocupan por mejorar los servicios de entrega?	
--	--	--	---	--

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

3.7. Recolección de información

Tabla 5 Recolección de información

¿Para qué?	<p>Determinar como el tiempo de entrega incide la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS S.A.</p> <p>Identificar como afecta el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente en la empresa SERVICUEROS S.A.</p> <p>Analizar cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción del cliente de la empresa SERVICUEROS S.A.</p> <p>Proponer estrategias para la mejora continua en el tiempo de entrega para logara la satisfacción del cliente de la empresa SERVICUEROS S.A.</p>
¿A qué personas o sujetos?	Personas que realizan manufactura elaborados con cueros del Cantón Salcedo.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre el tiempo de entrega y la satisfacción del cliente
¿Quien?	Investigadora: Gabriela Lorena Lema Santamaría
¿A quiénes?	35 clientes que adquieren el producto en la empresa
¿Cuándo?	Abril
¿Lugar de recolección de la información?	Salcedo
¿Cuántas veces se realizará una vez a cada uno de los encuestados?	Se efectivizará una sola vez
¿Qué técnica de recolección se utilizará?	Encuesta
¿Con que instrumento?	Cuestionario
¿En qué situación?	Actual

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

4. CAPÍTULO

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Fiabilidad

Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	35	100.0

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Como podemos observar en la **tabla 6** el presente número de estudio es de 35 encuestas aceptadas y 0 encuestas rechazadas, dirigiendo el resultado a un total del 100% de las preguntas para el desarrollo de la encuesta de la investigación.

Tabla 7 Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.914	.916	20

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

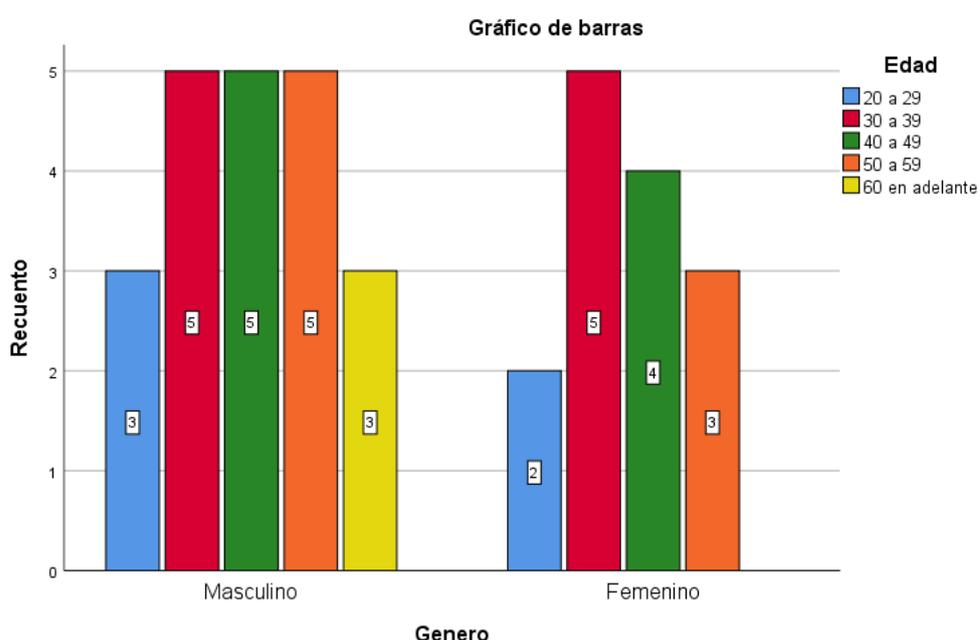
Utilizando el uso de la medición del (Alfa de Cronbach), misma que nos permite identificar la fiabilidad del instrumento, mediante el uso del programa SPSS medimos el coeficiente de fiabilidad, la cual dio un resultado de 0,916, dato que se analiza mediante el criterio de George y Mallery, el Coeficiente alfa de Cronbach $>.9$ mismo que da un valor de excelencia dando valides al instrumento. Expuesto en la **tabla 7**.

Tabla 8 Tabla cruzada Genero*Edad

		Edad					Total
		20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 en adelante	
Genero	Masculino	3	5	5	5	3	21
	Femenino	2	5	4	3	0	14
Total		5	10	9	8	3	35

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 2 barras de Genero*Edad



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado podemos observar que 3 personas del género masculino y 2 personas del género femenino en el rango de 20 a 29 años, así mismo existe 5 personas del género masculino y 5 personas del género femenino en el rango de 30 a 39, también existe 5 personas del género masculino y 4 personas del género femenino en el rango de 40 a 49, además existe 5 personas del género masculino y personas del género femenino en el rango de 50 a 59, y por ultimo existe 3 personas del género masculino en el rango de edad de mayor a 60 años.

Interpretación:

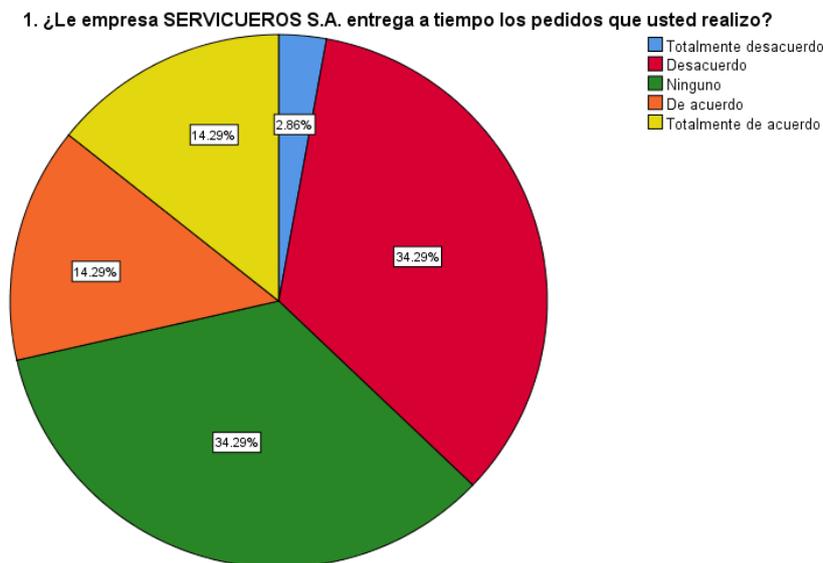
Según el estudio realizado median la encuesta se observa que la mayor parte de las personas son de género masculino los cuales están en un rango de edad de 30 a 59 años.

Tabla 9 ¿Le empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
Desacuerdo	12	34.3	34.3	37.1
Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
De acuerdo	5	14.3	14.3	85.7
Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 3 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo, el 14,29% menciona que está de acuerdo

que empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo, el 34,29% menciona que ninguno de la empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo, el 34,29% menciona que están en desacuerdo que la empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo, y el 2,86% menciona que está totalmente en desacuerdo que de la empresa SERVICUEROS S.A. entrega a tiempo los pedidos que usted realizo.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. no cuenta con un sistema de entrega adecuado para la entrega a tiempo de los productos.

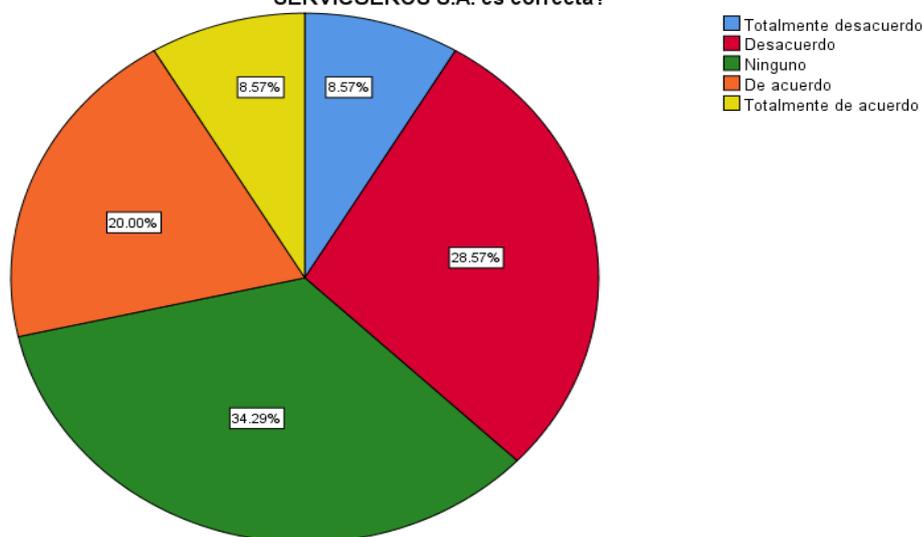
Tabla 10 ¿De qué forma aporta la optimización de recursos para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 4 ¿De qué forma aporta la optimización de recursos para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?

2. ¿De qué forma aporta la optimización de recursos para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 8,57% menciona que está totalmente de acuerdo que la optimización de recursos aporta para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 20% menciona que está de acuerdo que la optimización de recursos aporta para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 34,29% menciona que ninguna manera la empresa y la optimización de recursos aporta para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 28,57% menciona que están en desacuerdo que la optimización de recursos aporta para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que la optimización de recursos aporta para el mejoramiento de procesos dentro de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que la gestión en los procesos de mejoramiento de los recursos no es eficiente misma que se debe corregir dichos errores.

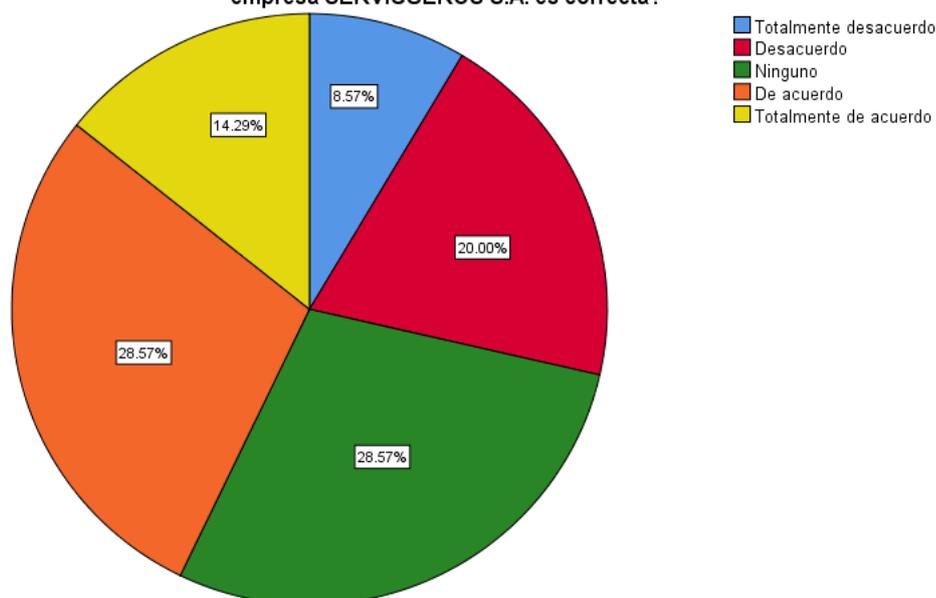
Tabla 11 ¿La toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	7	20.0	20.0	28.6
	Ninguno	10	28.6	28.6	57.1
	De acuerdo	10	28.6	28.6	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 5 ¿La toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?

3. ¿La toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 28,57% menciona que está de acuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa

SERVICUEROS S.A. es correcta, el 28,57% menciona que ninguna toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 20% menciona que están en desacuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que las propuestas y las tomas de decisiones están dentro de un rango medio, mismos que se debe mantener y a con el transcurso del tiempo realizar mejoras con el proceso.

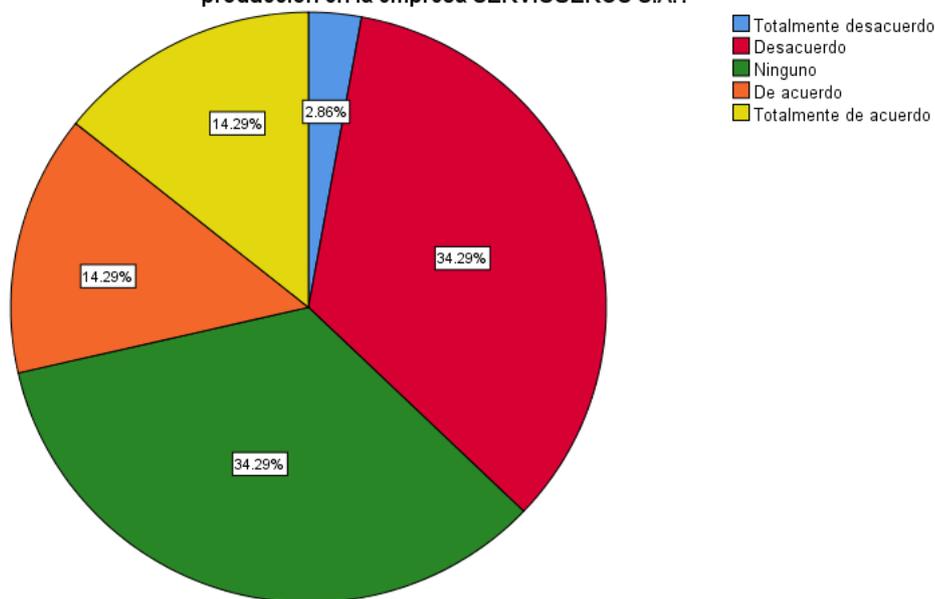
Tabla 12 ¿Las organizaciones con el tiempo de entrega se obtendrá una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
	Desacuerdo	12	34.3	34.3	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	5	14.3	14.3	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 6 ¿Las organizaciones con el tiempo de entrega se obtendrá una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.?

4. ¿Las organizaciones con el tiempo de entrega se obtendrá una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo la organización obtendrá con el tiempo una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A., el 14,29% menciona que está de acuerdo la organización obtendrá con el tiempo una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A., el 34,29% menciona que ningún momento la organización obtendrá con el tiempo una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A., el 34,29% menciona que están en desacuerdo que la organización obtendrá con el tiempo una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A., y el 2,86% menciona que está totalmente en desacuerdo que la organización obtendrá con el tiempo una mejora continua en los procesos de producción en la empresa SERVICUEROS S.A.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que con el tiempo de entrega no se obtendrá mejoras en la organización por lo que no se debe realizar cambios.

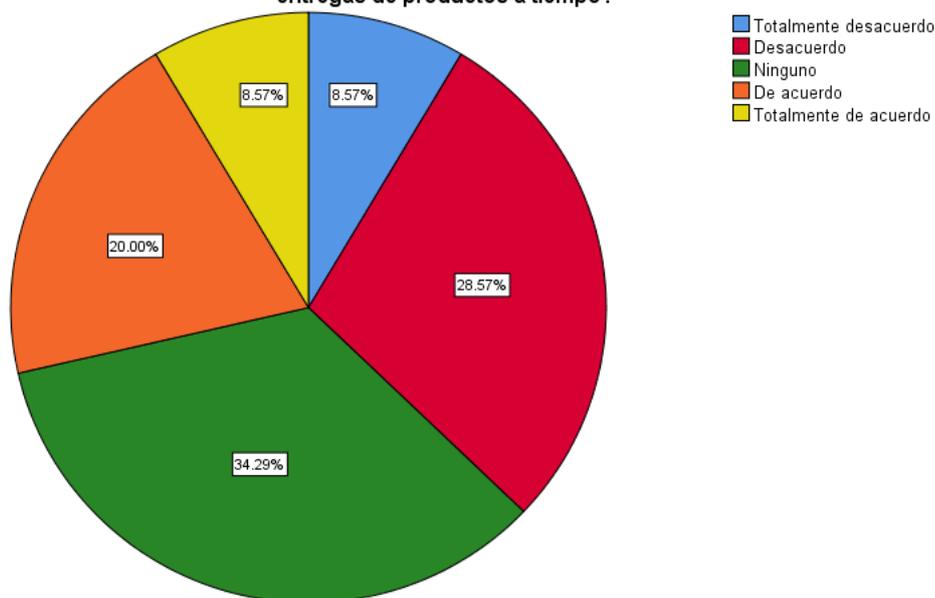
Tabla 13. ¿La empresa SERVICUEROS S.A. ha logrado mejorar los procesos en el área de producción para realizar entregas de productos a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 7 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. ha logrado mejorar los procesos en el área de producción para realizar entregas de productos a tiempo?

5. ¿La empresa SERVICUEROS S.A. ha logrado mejorar los procesos en el área de producción para realizar entregas de productos a tiempo?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 28,57% menciona que está de acuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa

SERVICUEROS S.A. es correcta, el 28,57% menciona que ninguna toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, el 20% menciona que están en desacuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que la toma de decisiones y propuestas que plantean las autoridades y jefes de los departamentos de la empresa SERVICUEROS S.A. es correcta.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que en la actualidad no ha desarrollado nuevos parámetros para la mejora de proceso por lo que se debe determinar nuevas mejoras acorde a las necesidades de la empresa.

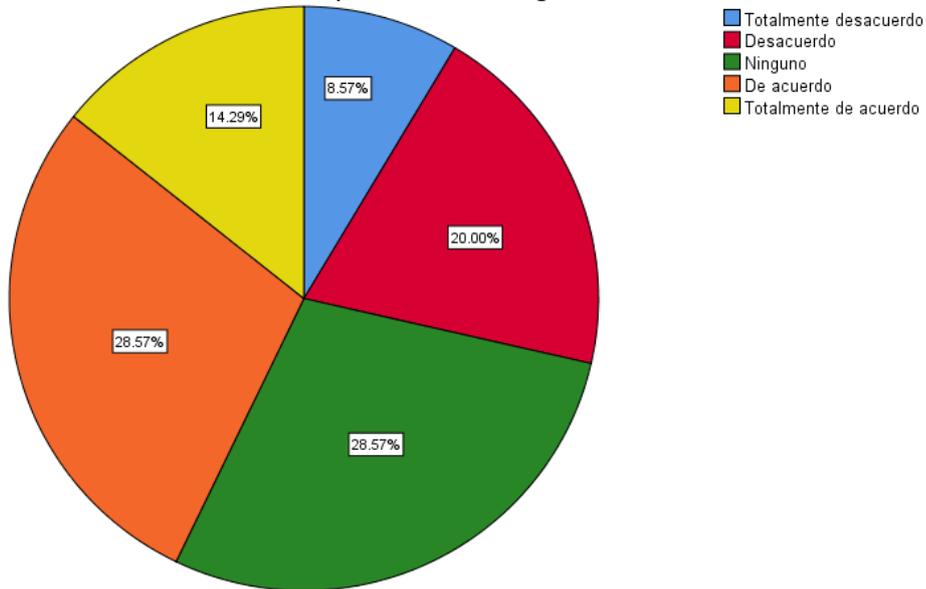
Tabla 14 ¿Usted cree que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	7	20.0	20.0	28.6
	Ninguno	10	28.6	28.6	57.1
	De acuerdo	10	28.6	28.6	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 8 ¿Usted cree que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega?

6. ¿Usted cree que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega, el 28,57% menciona que está de acuerdo que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega, el 28,57% menciona que ninguna forma la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega, el 20% menciona que están en desacuerdo que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que la empresa SERVICUEROS S.A. difunde la información de manera clara sobre las disposiciones de entrega.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que los procesos información son deficientes provocando retazos de las entregas.

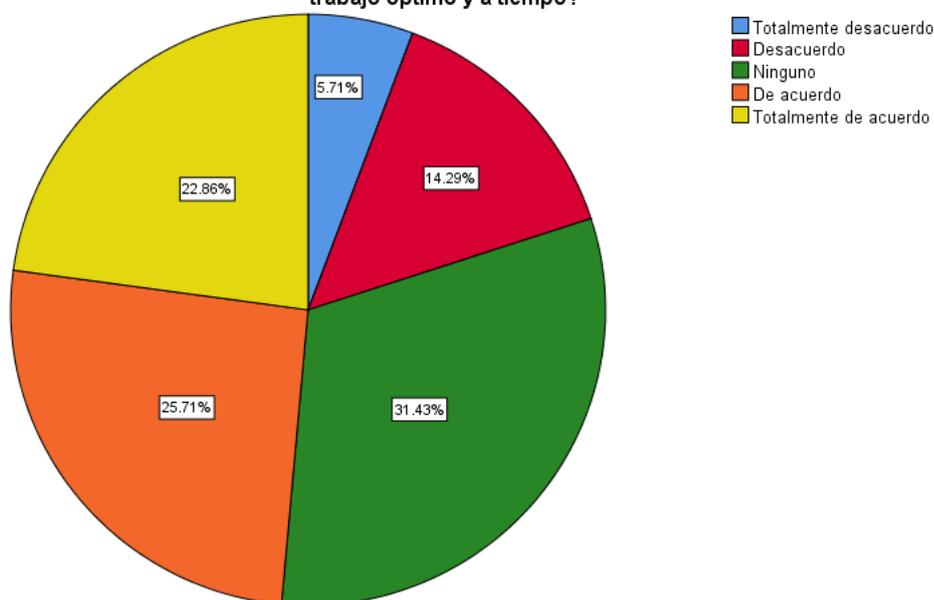
Tabla 15 ¿Usted cree que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5.7	5.7	5.7
	Desacuerdo	5	14.3	14.3	20.0
	Ninguno	11	31.4	31.4	51.4
	De acuerdo	9	25.7	25.7	77.1
	Totalmente de acuerdo	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 9 ¿Usted cree que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo?

7. ¿Usted cree que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 22,86% menciona que está totalmente de acuerdo que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo, el 25,71% menciona que está de acuerdo que existe una buena comunicación entre los

departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo, el 31,43% menciona que ninguna forma existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo, el 14,29% menciona que están en desacuerdo que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo, y el 5,71% menciona que está totalmente en desacuerdo que existe una buena comunicación entre los departamentos y colaboradores para realizar un trabajo óptimo y a tiempo.

Interpretación:

La empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que los departamentos cuentan con un sistema de información básico mismo que se debe mejorar según las falencias encontradas.

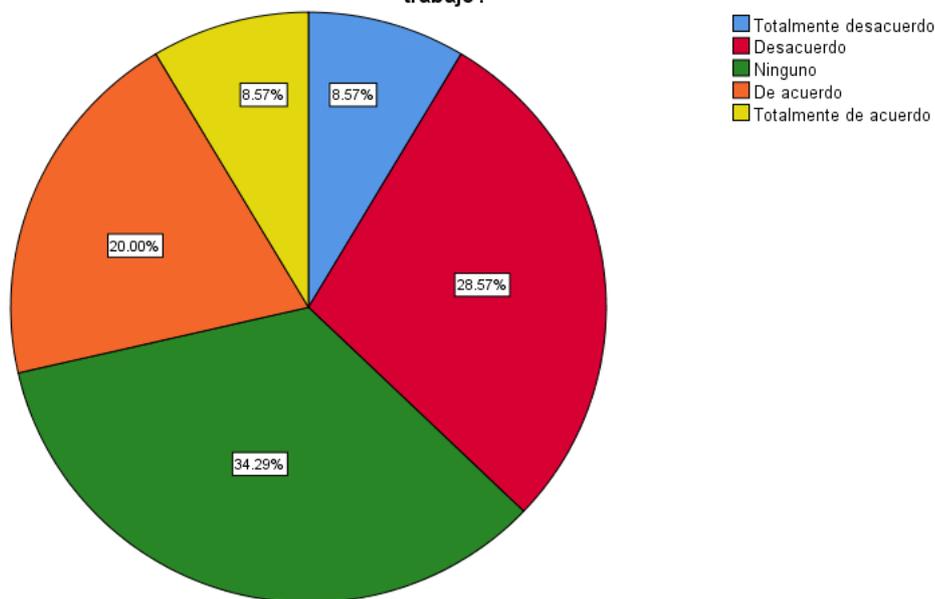
Tabla 16 ¿La empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 10 ¿La empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo?

8. ¿La empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 22,86% menciona que está totalmente de acuerdo que la empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo, el 25,71% menciona que está de acuerdo que la empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo, el 31,43% menciona que de ninguna forma la empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo, el 14,29% menciona que están en desacuerdo que la empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo, y el 5,71% menciona que está totalmente en desacuerdo que la empresa consta con un sistema de proceso en la cual muestra las actividades a realizar en el puesto de trabajo.

Interpretación:

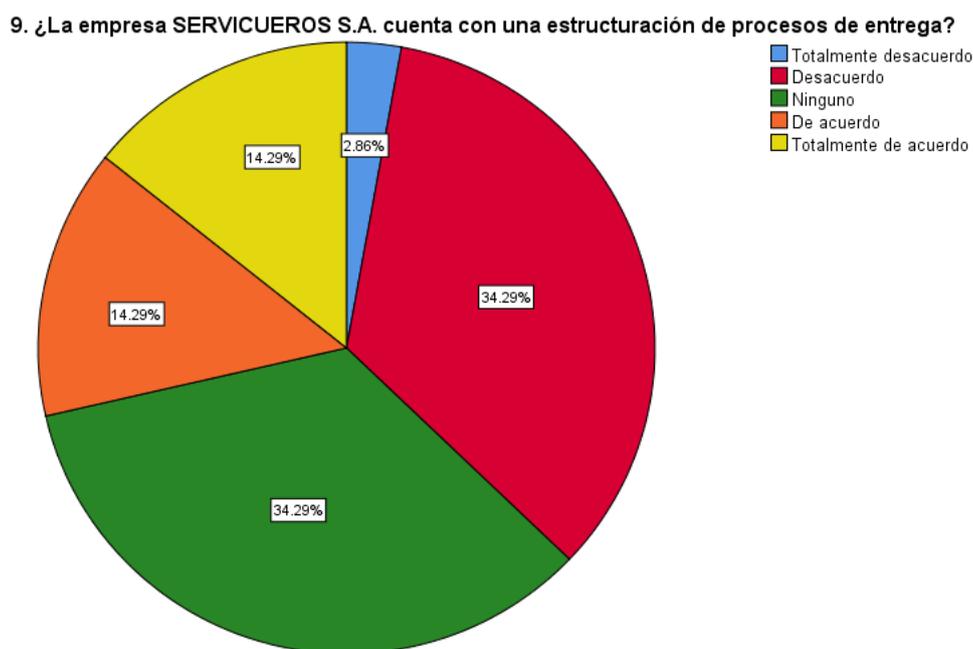
Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el sistema de proceso para la determinación de actividades de los empleados es básico, obteniendo trabajos deficientes de los mismos.

Tabla 17 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. cuenta con una estructuración de procesos de entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
	Desacuerdo	12	34.3	34.3	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	5	14.3	14.3	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 11 ¿La empresa SERVICUEROS S.A. cuenta con una estructuración de procesos de entrega?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con una estructuración de procesos de entrega, el 14,29% menciona que está de acuerdo que la empresa cuenta con una estructuración de procesos de entrega, el 34,29% menciona que de ninguna forma la empresa cuenta con una estructuración de procesos de entrega, el

34,29% menciona que están en desacuerdo que la empresa cuenta con una estructuración de procesos de entrega, y el 2,86% menciona que está totalmente en desacuerdo que la empresa cuenta con una estructuración de procesos de entrega.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que la estructuración de los procesos de entrega está acorde a las necesidades de la misma.

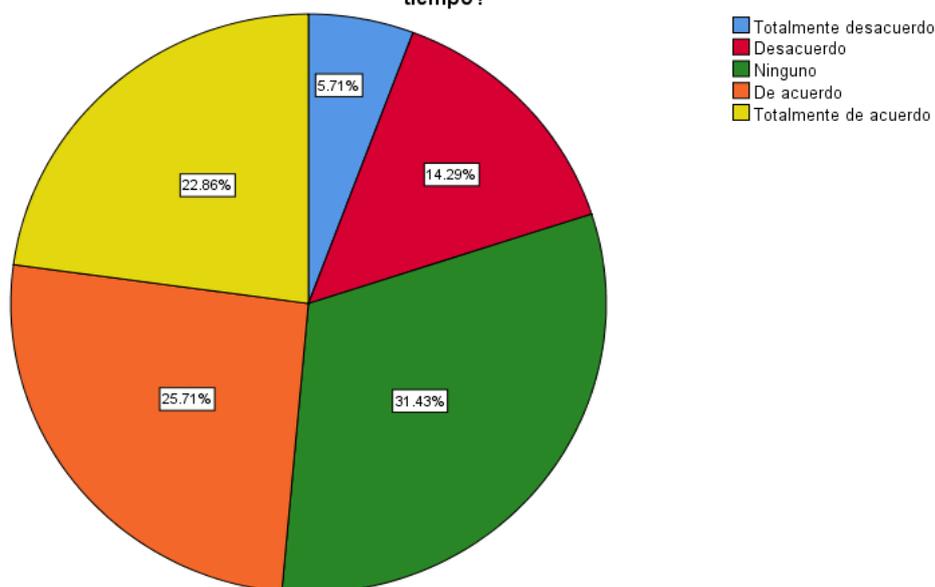
Tabla 18 ¿ Cree usted que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	5.7	5.7	5.7
Desacuerdo	5	14.3	14.3	20.0
Ninguno	11	31.4	31.4	51.4
De acuerdo	9	25.7	25.7	77.1
Totalmente de acuerdo	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 12 ¿Cree usted que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo?

10. ¿Cree usted que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 22,86% menciona que está totalmente de acuerdo que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo, el 25,71% menciona que está de acuerdo que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo, el 31.43% menciona que de ninguna forma los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo, el 14,29% menciona que están en desacuerdo que los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo, y el 5,71% menciona que está totalmente en desacuerdo los procesos de producción están diseñados correctamente para realizar entregas a tiempo.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que los procesos de producción están acorde a las necesidades de la empresa.

Tabla 19 ¿Cree usted que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 13 ¿Cree usted que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 8,57% menciona que está totalmente de acuerdo la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos, el 20% menciona que está de acuerdo que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos, el 34,29% menciona que de ninguna forma la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos, el 28,57% menciona que están en desacuerdo que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que la apariencia de los vehículos es adecuada para la entrega de los productos.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que los automóviles tienen un aspecto visual moderado que ayuda en la presentación al momento de la entrega de los productos.

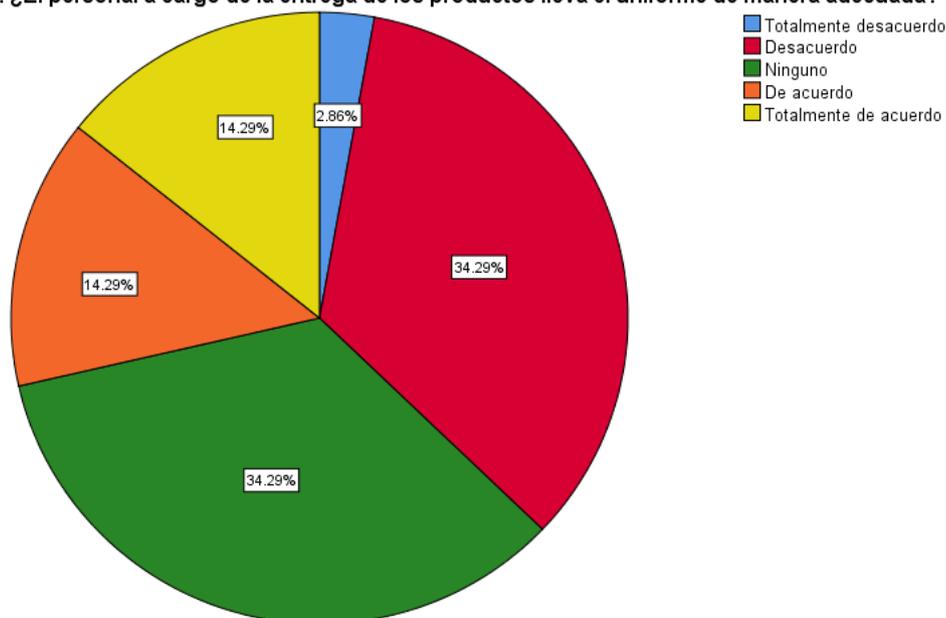
Tabla 20 ¿El personal a cargo de la entrega de los productos lleva el uniforme de manera adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
	Desacuerdo	12	34.3	34.3	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	5	14.3	14.3	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 14 ¿El personal a cargo de la entrega de los productos lleva el uniforme de manera adecuada?

12. ¿El personal a cargo de la entrega de los productos lleva el uniforme de manera adecuada?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que el personal lleva el uniforme de manera adecuada, el 14,29% menciona que está de acuerdo que el personal lleva el

uniforme de manera adecuada, el 34,29% menciona que de ninguna forma el personal lleva el uniforme de manera adecuada, el 34,29% menciona que están en desacuerdo que el personal lleva el uniforme de manera adecuada, y el 2,86% menciona que está totalmente en desacuerdo que el personal lleva el uniforme de manera adecuada.

Interpretación:

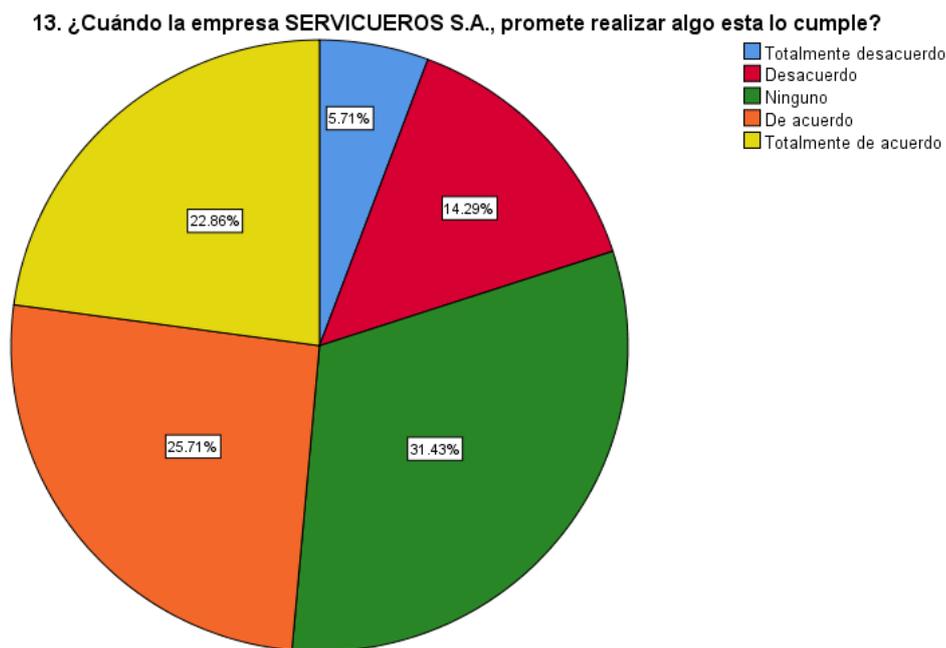
Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el talento que ayuda en las actividades de las entregas de los productos está con una presentación adecuada al momento de la entrega.

Tabla 21 ¿Cuándo la empresa SERVICUEROS S.A., promete realizar algo esta lo cumple?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5.7	5.7	5.7
	Desacuerdo	5	14.3	14.3	20.0
	Ninguno	11	31.4	31.4	51.4
	De acuerdo	9	25.7	25.7	77.1
	Totalmente de acuerdo	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 15 ¿Cuándo la empresa SERVICUEROS S.A., promete realizar algo esta lo cumple?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 22,86% menciona que está totalmente de acuerdo que la empresa promete realizar algo esta lo cumple, el 25,71% menciona que está de acuerdo que la empresa promete realizar algo esta lo cumple, el 31,43% menciona que de ninguna forma la empresa promete realizar algo esta lo cumple, el 14,29% menciona que están en desacuerdo que la empresa promete realizar algo esta lo cumple, y el 5,71% menciona que está totalmente en desacuerdo que la empresa promete realizar algo esta lo cumple.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que las promesas realizadas por esta son cumplidas a mitad de lo acordado, por lo que se debe respetar los acuerdos para mantener a los clientes satisfechos.

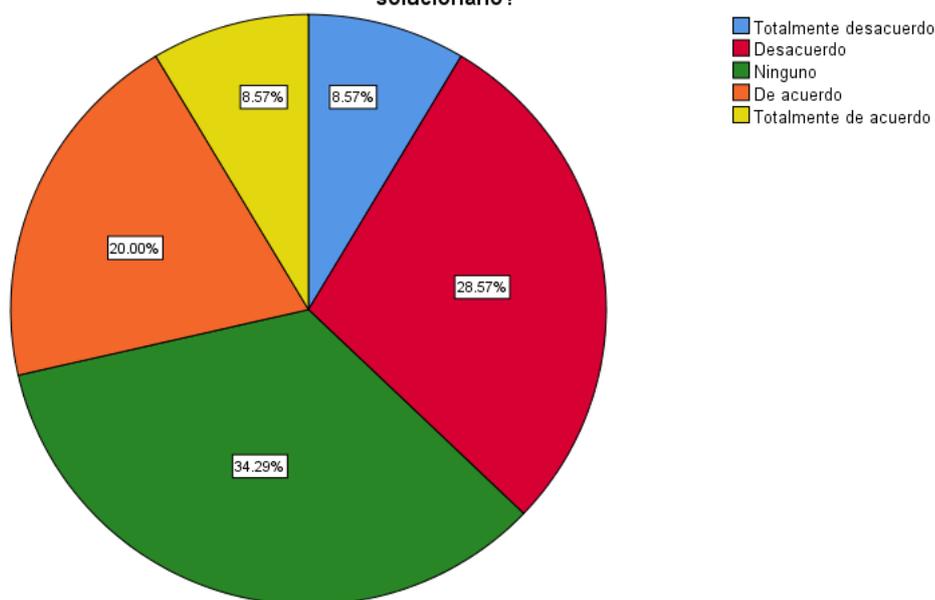
Tabla 22 ¿Cuándo usted tiene un problema la empresa SERVICUEROS S.A., muestra un sincero interés en solucionarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 16 ¿Cuándo usted tiene un problema la empresa SERVICUEROS S.A., muestra un sincero interés en solucionarlo?

14. ¿Cuándo usted tiene un problema la empresa SERVICUEROS S.A., muestra un sincero interés en solucionarlo?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 8,57% menciona que está totalmente de acuerdo que un cliente tiene un problema la

empresa muestra un sincero interés en solucionarlo, el 20% menciona que está de acuerdo que un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo, el 34,29% menciona que de ninguna forma cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo, el 28,57% menciona que están en desacuerdo que un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

Interpretación:

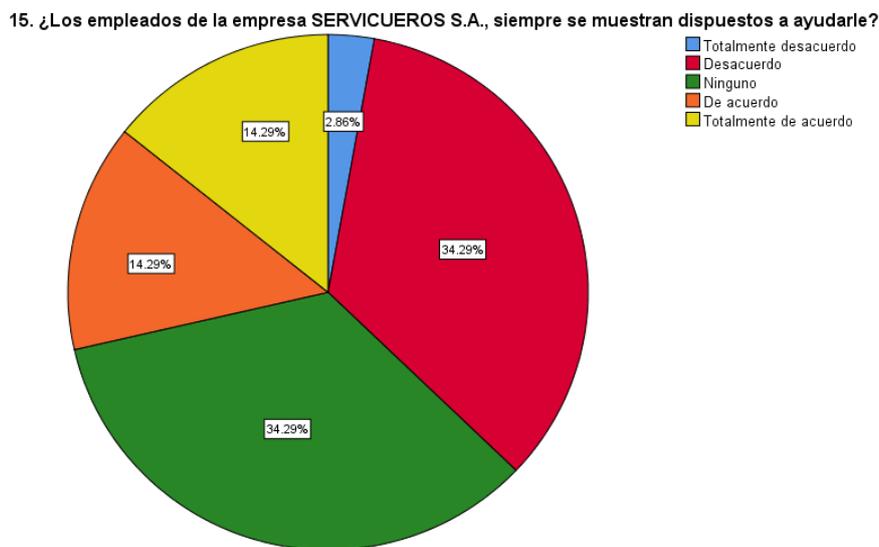
Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el interés que enfoca en solucionar las calamidades o problemas de los clientes lo hace de manera moderada.

Tabla 23 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
	Desacuerdo	12	34.3	34.3	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	5	14.3	14.3	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 17 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., siempre se muestran dispuestos a ayudarle?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudarle, el 14,29% menciona que está de acuerdo que los empleados de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudarle, el 34,29% menciona que de ninguna forma los empleados de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudarle, el 34,29% menciona que están en desacuerdo que los empleados de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudarle, y el 2,86% menciona que está totalmente en desacuerdo que los empleados de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudarle.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el talento humano esta capacitado para brindar ayuda al momento de que el cliente pueda necesitarla.

Tabla 24 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., informan con exactitud cuando se entregara cada envío?

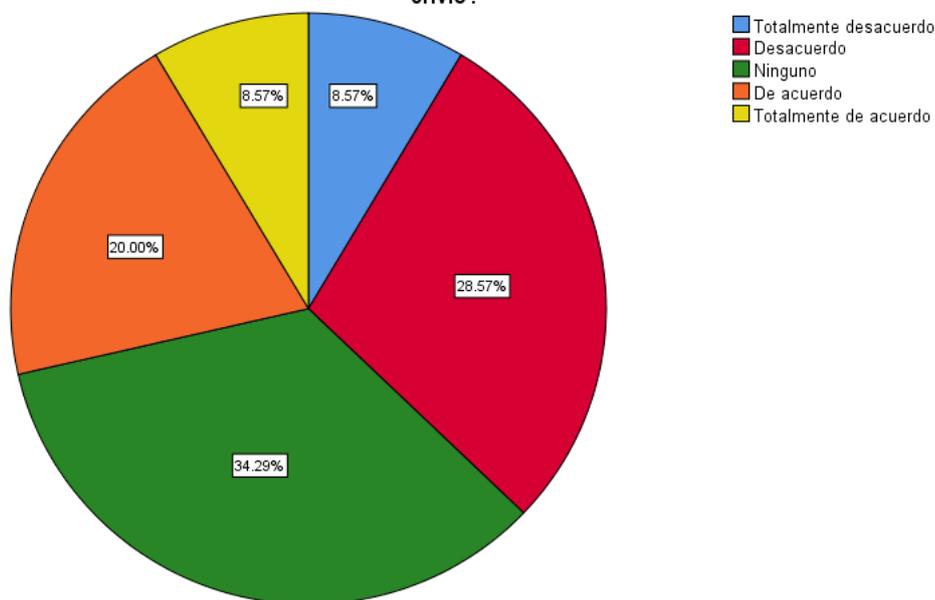
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 18 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., informan con exactitud cuando se entregara cada envío?

16. ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., informan con exactitud cuando se entregara cada envío?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 8,57% menciona que está totalmente de acuerdo que Los empleados de la empresa informan con exactitud cuando se entregara cada envío, el 20% menciona que está de acuerdo que Los empleados de la empresa informan con exactitud cuando se entregara cada envío, el 34,29% menciona que de ninguna forma Los empleados de la empresa informan con exactitud cuando se entregara cada envío el 28,57% menciona que están

en desacuerdo que Los empleados de la empresa informan con exactitud cuando se entregara cada envío, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que Los empleados de la empresa informan con exactitud cuando se entregara cada envío.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el talento humano realiza de forma correcta los pasos para brindar la información del tiempo de entrega.

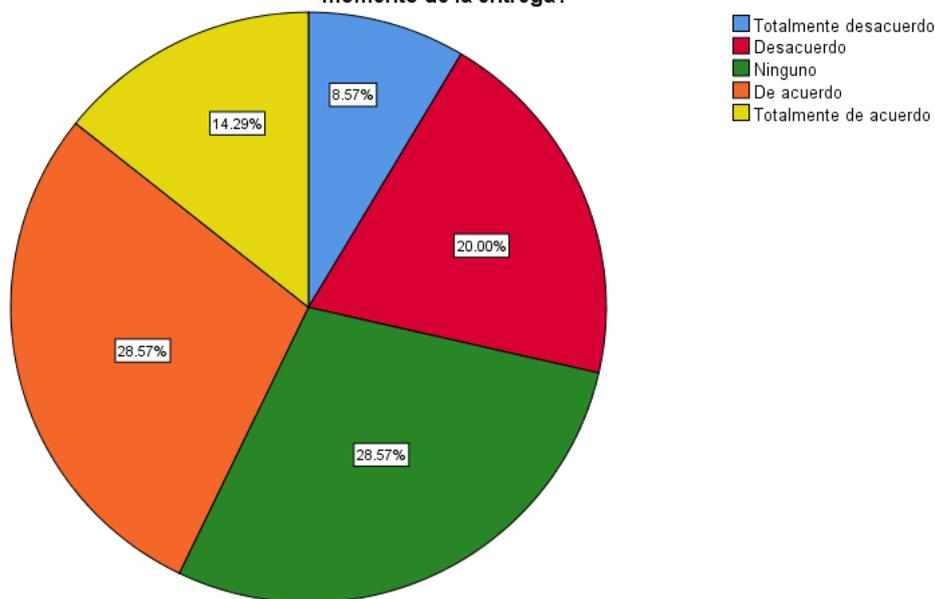
Tabla 25 ¿El comportamiento y el trato de los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., transmite confianza al momento de la entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	7	20.0	20.0	28.6
	Ninguno	10	28.6	28.6	57.1
	De acuerdo	10	28.6	28.6	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 19 ¿El comportamiento y el trato de los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., transmite confianza al momento de la entrega?

17. ¿El comportamiento y el trato de los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., transmite confianza al momento de la entrega?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 14,29% menciona que está totalmente de acuerdo que el comportamiento y el trato de los empleados de la empresa transmite confianza al momento de la entrega, el 28,57% menciona que está de acuerdo que el comportamiento y el trato de los empleados de la empresa transmite confianza al momento de la entrega, el 28,57% menciona que de ninguna forma el comportamiento y el trato de los empleados de la empresa transmite confianza al momento de la entrega, el 20% menciona que están en desacuerdo que el comportamiento y el trato de los empleados de la empresa transmite confianza al momento de la entrega, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que el comportamiento y el trato de los empleados de la empresa transmite confianza al momento de la entrega.

Interpretación:

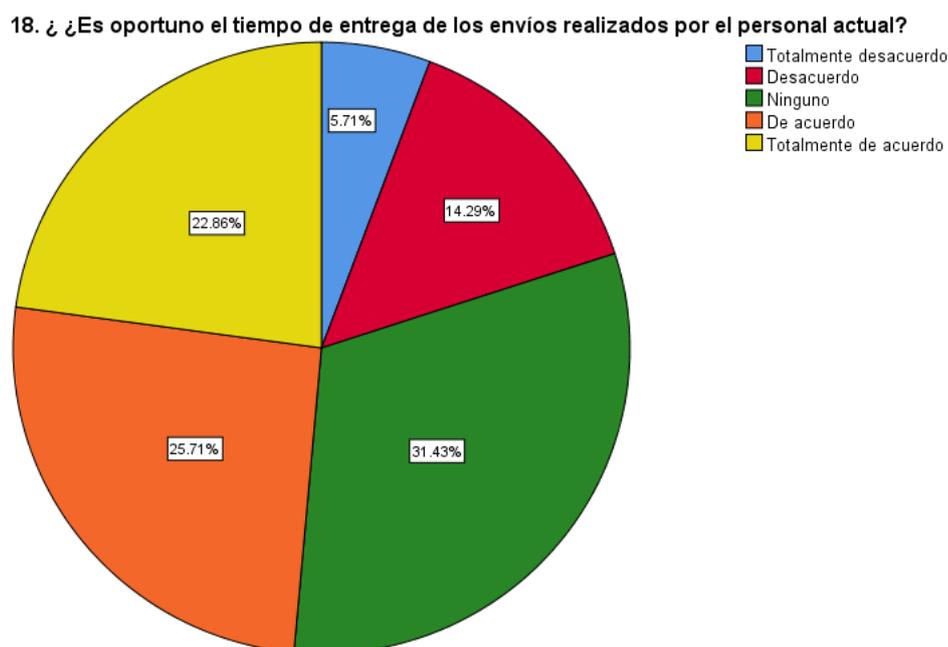
Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el talento humano está capacitado para transmitir confianza al cliente al momento de la entrega.

Tabla 26 ¿ Es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	5.7	5.7	5.7
	Desacuerdo	5	14.3	14.3	20.0
	Ninguno	11	31.4	31.4	51.4
	De acuerdo	9	25.7	25.7	77.1
	Totalmente de acuerdo	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 20 ¿ Es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 22,86% menciona que está totalmente de acuerdo que es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual, el 25,71% menciona que está de acuerdo que es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual, el 31,43% menciona que de ninguna forma es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados

por el personal actual, el 14,29% menciona que están en desacuerdo que es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual, y el 5,71% menciona que está totalmente en desacuerdo que es oportuno el tiempo de entrega de los envíos realizados por el personal actual.

Interpretación:

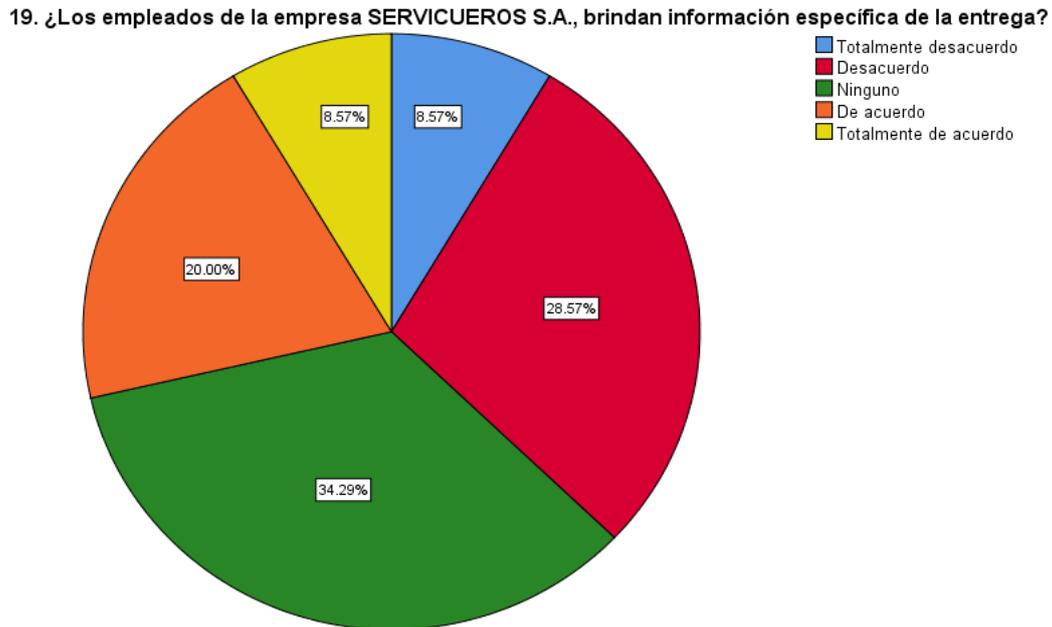
Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el tiempo de entrega esta mal direccionado mismo que se debe realizar un modelo acorde a dicho problema.

Tabla 27 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., brindan información específica de la entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	10	28.6	28.6	37.1
	Ninguno	12	34.3	34.3	71.4
	De acuerdo	7	20.0	20.0	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 21 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., brindan información específica de la entrega?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 8,57% menciona que está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa brindan información específica de la entrega, el 20% menciona que está de acuerdo que los empleados de la empresa brindan información específica de la entrega, el 34,29% menciona que de ninguna forma los empleados de la empresa brindan información específica de la entrega, el 28,57% menciona que están en desacuerdo que los empleados de la empresa brindan información específica de la entrega, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que los empleados de la empresa brindan información específica de la entrega.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que el talento humano está capacitado para brindar información de las entregas de los pedidos.

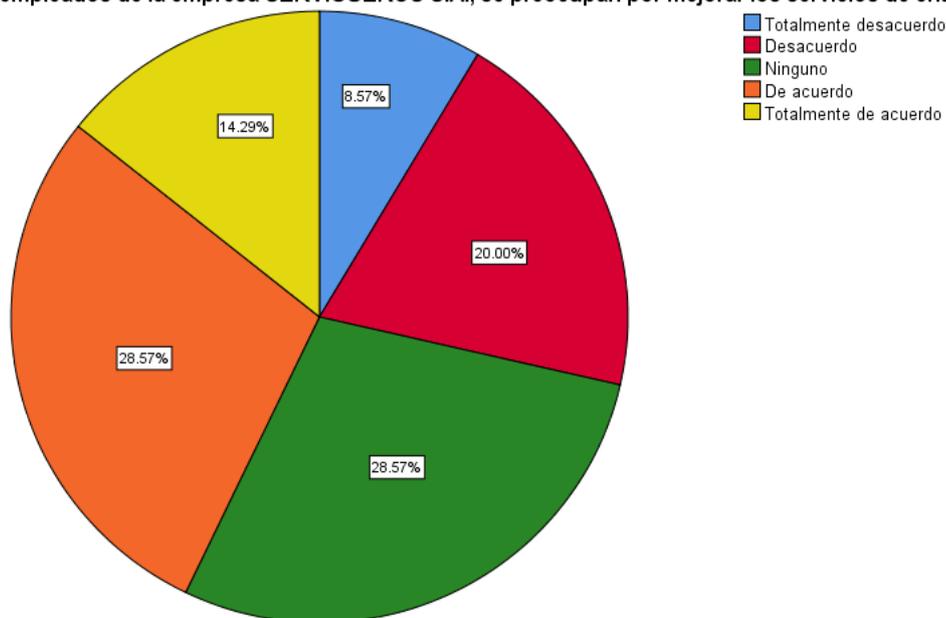
Tabla 28 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., se preocupan por mejorar los servicios de entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6
	Desacuerdo	7	20.0	20.0	28.6
	Ninguno	10	28.6	28.6	57.1
	De acuerdo	10	28.6	28.6	85.7
	Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Figura 22 ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., se preocupan por mejorar los servicios de entrega?

20. ¿Los empleados de la empresa SERVICUEROS S.A., se preocupan por mejorar los servicios de entrega?



Fuente y elaborado por: Gabriela Lema Santamaria

Análisis:

Según el estudio realizado a los al total de los encuestados podemos observar que el 8,57% menciona que está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa se preocupan por mejorar los servicios de entrega, el 20% menciona que está de acuerdo que

los empleados de la empresa se preocupan por mejorar los servicios de entrega, el 34,29% menciona que de ninguna forma los empleados de la empresa se preocupan por mejorar los servicios de entrega, el 28,57% menciona que están en desacuerdo que los empleados de la empresa se preocupan por mejorar los servicios de entrega, y el 8,57% menciona que está totalmente en desacuerdo que los empleados de la empresa se preocupan por mejorar los servicios de entrega.

Interpretación:

Le empresa SERVICUEROS S.A. se puede determinar que no se enfoca de manera adecuada para mejorar adecuada mismo que puede delimitar el proceso de la esta.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante el análisis realizado en la empresa Servicueros S.A. se concluye que la deficiencia existente al momento de realizar las entregas, esta no es coordinada de acuerdo con los pedidos realizados por los clientes, obteniendo así una insatisfacción por parte de los mismos.

Después de revisar la literatura sobre logística externa y satisfacción del cliente y obtener los resultados de la encuesta, se encontró que la función principal de la logística externa no controlada es procesar pedidos, ya que solo el 34.43% del 100% de los encuestados mencionó que ninguno cumple con los procesos de los pedidos, lo que significa que tiene la empresa para brindar un mejor servicio y lograr que los clientes queden completamente satisfechos.

Otra característica logística que se encontró que carecía gravemente fue la entrega de bienes, lo que no era bueno para la empresa, ya que el porcentaje más alto de clientes informó que los productos no se entregaron rápidamente. Por tanto, se puede señalar que el 34,29% de los clientes estiman que el proceso de entrega de entrega puede no ser un

valor muy satisfactorio para ellos, así como la cantidad que necesitan, lo que se traduce en su trabajo no es óptimo con el 40,1%.

Se concluye que la logística tanto interna como externa tienen un desfase, provocando malestares a los clientes, dando una referencia que los departamentos que están vinculados a la elaboración y despacho del producto no tienen una buena comunicación, por lo cual, las entregas son deficientes, tanto en horario como mantenimiento del producto.

Un factor relevante que influye para la satisfacción del cliente es la coordinación del cliente con el departamento de entrega de la empresa, ya no existe manual acorde a los procesos de pedidos, despachos y recibidos de los productos tanto, al momento de salir de la empresa como la entrega de la misma al cliente.

5.2. Recomendaciones

Una vez realizado las conclusiones de los estudios obtenidos mediante la encuesta se recomienda lo siguiente, que será de gran aporte para la empresa.

Se recomienda realizar análisis cada semestre para verificar si los productos llegan en la hora establecida por la empresa hacia el cliente, de la misma manera para verificar si el producto llega en un estado óptimo.

Se recomienda que la empresa debe determinar la problemática tanto interna como externa mediante un estudio direccionado hacia los clientes externos, así también hacia los clientes internos, con el fin de identificar la problemática existente y realizar estrategias para eliminar esta.

Se recomienda realizar un manual de actividades que regule los puntos muertos de la empresa para obtener un mejor resultado al momento de realizar la entrega de los productos a los clientes.

Mediante el manual de actividades con la creación de un flujograma de procesos la empresa tendrá más control sobre el inventario, el talento humano encargado del despacho y entrega de los productos a tiempo y en las cantidades exactas solicitadas por los clientes dando una confianza y seguridad que la empresa puede brindar.

CAPITULO 6 PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. TITULO DE LA PROPUESTA.

Desarrollo de un manual de funciones enfocado en la optimización del tiempo de entrega para mejorar la satisfacción del cliente.

6.1.2. Empresa:

Servicueros S.A.

6.1.3. Beneficiarios:

Clientes externos, logística externa.

6.1.4. Ubicación:

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Salcedo

Dirección:

6.1.5. Equipo de investigación responsable

Investigador: Gabriela Lema Santamaría

Tutor: Dr. Fernando Neptalí Terán

6.2. Antecedentes de la propuesta

Servicueros S.A. fue fundada en 1992 por un grupo de artesanos colaborativos con vocación de servicio.

En el año 2002, con un grupo de inversionistas líderes, la empresa se reorientó, enfocándose en la producción propia para atender el mercado nacional, por lo que 5 años después, la empresa inició el proceso de exportación.

En 2018 se adquirieron nuevas instalaciones, un predio de 30.000 mil metros cuadrados, con naves industriales y áreas de producción de más de 12.000 metros cuadrados y

espacio suficiente para crear un espacio armónico y equilibrado que permita honrar los compromisos con los clientes.

6.3. Justificación

La empresa Servicueros S.A. ha existido una deficiencia al momento el momento de realizar las entregas a los clientes. Por lo que, se desarrollará un manual de funciones enfocado en la logística externa, la cual reducirá los inconvenientes existentes en la empresa al momento de realizar la entrega de un producto, dando así una mejor imagen a la empresa y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Desarrollar un manual de funciones enfocado en la optimización del tiempo de entrega para mejorar la satisfacción del cliente.

6.4.2. Objetivos específicos

Analizar el proceso logístico externo de la empresa Servicueros S.A.

Identificar las falencias de proceso logístico externo de la empresa Servicueros S.A.

Elaborar el manual de funciones mediante el proceso logístico externo de la empresa Servicueros S.A.

6.5. Análisis de factibilidad

La empresa Servicueros SA ha brindado todos los medios para construir esta propuesta, la cual se puede realizar sin ningún inconveniente, brindar la información necesaria y su aprovechamiento, apoyar a los empleados y gerencia en el desarrollo e implementación de las políticas necesarias para mejorar el desempeño laboral de los empleados. empleados, resolver problemas y mantener un negocio sostenible para mejorar la competitividad y posicionamiento en el mercado.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Logística

El concepto de logística hace referencia a la coordinación, gestión y transporte de mercancías desde el lugar de distribución culminando con el cliente final. En donde, la

logística es encargada de los productos referente a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución (Zambrano, 2011).

6.6.2. Definición de la logística

Se pueden determinar varias respuestas y matices a la incógnita de qué es la logística comercial. En donde, en varios casos, dialogar de logística comercial es hablar de la logística que necesita una empresa para hacer negocios. Por eso, dependiendo de cada empresa, variará el tipo de logística comercial que se maneje, como variará el tipo de mercancía y el proceso de recolección y envío de insumos. En diversos enfoques, la logística comercial es una logística individual que se adapta a las necesidades de cada empresa y brinda seguridad a la cadena de suministro de la empresa (Contreras, 2015).

6.6.3. Funciones de la logística

Las funciones de logística comercial estarán alineadas con las actividades específicas de cada empresa. Sin embargo, en su mayor parte, al menos podemos encontrar características comunes a todos los siguientes.

Logística de transporte y distribución interna: se refiere a los procesos logísticos dentro de la empresa. Aquí existe funciones, como garantizar el advenimiento de las materias primas necesarias para la creación de un producto, o, por ejemplo, la distribución interna de productos entre diferentes departamentos.

Gestión de inventarios: es una función de la logística comercial es el control y gestión de inventarios, que permite conocer los suministros disponibles y su ubicación en tiempo real.

Gestión de la información: Además de los productos físicos, otro elemento de la logística comercial que se debe gestionar es la gestión de la información, ya que todos los departamentos deben operar de manera coordinada, garantizando así las actividades de la empresa en toda la cadena de suministro.

Envío y Distribución Comercial: Se refiere a la logística externa de la empresa, encargada de asegurar que los productos lleguen a los clientes o consumidores en tiempo y forma. Uno de los elementos esenciales para que una empresa pueda vender con éxito un producto es la logística, que permitirá que el producto llegue al cliente y al consumidor final en perfectas condiciones y con total satisfacción (Arcia, 2018).

6.6.4. Logística externa

En este contexto, cuando hablamos de logística externa, se trata de una logística integrada junto con la logística interna, que es un factor clave de éxito para cualquier empresa que quiera comercializar sus productos (Adarme y otros, 2018).

6.6.5. La logística y el servicio al cliente

La atención al cliente es una definición que puede incluir varios factores, que se enfoca de la disponibilidad de un producto hasta concluir la venta. Desde la perspectiva de la logística, la atención al cliente es la parte final de todas las funciones de la logística, la creación de diseño logístico determina los parámetros del cliente a la vez el tiempo que mantiene la eficiencia y la eficacia de los costos (Zambrano, 2011).

6.7. Metodología, Modelo operativo

En la empresa Servicueros S.A. se desarrolla un manual de funciones y procedimientos para mejorar la reducción del tiempo de entrega de los productos, por consiguiente, se procederá a realzar los siguientes puntos:

- Análisis del tiempo de producción
- Análisis del tiempo de entrega creación de flujogramas de departamentos
- Creación del manual de funciones.

6.7.1. Análisis del tiempo de producción

Departamento	Detalle
Ventas:	Recibe la orden de compra por parte del cliente (mismo día que recibe entrega a producción)
Producción :	Recibe de ventas la orden y la colocan según orden de trabajo, pero tienen plazo de entregar en 10 días y evalúan y entregan fecha al departamento de ventas máximo en (dos días) de recibo la orden desde ventas
Ventas :	Confirma fecha con el cliente aumentando (1 día más) según imprevistos
Cliente:	Confirma la recepción de fecha

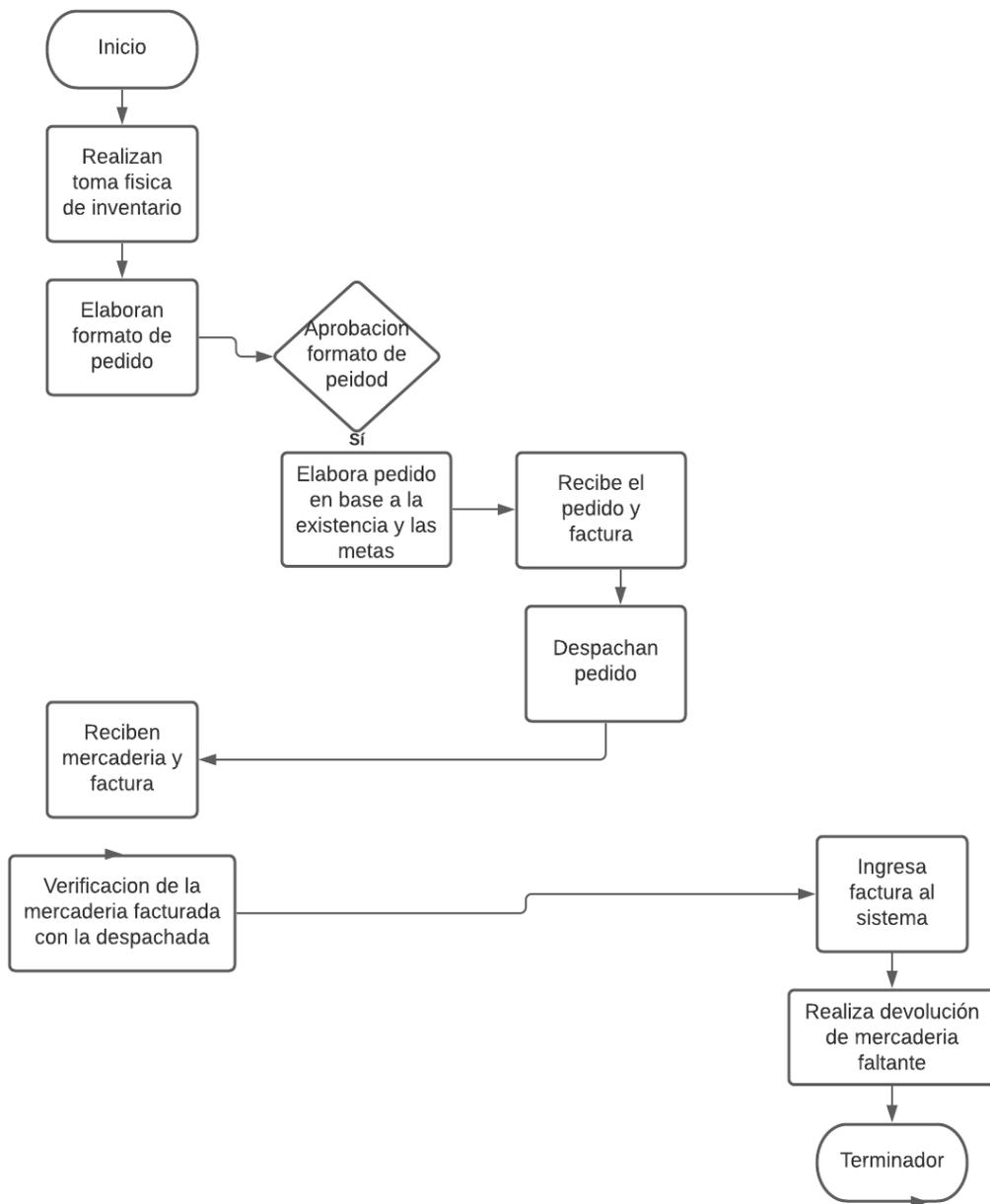
Ventas:	Coordina camioneta de la empresa o envío por cooperativa de transporte si es menos de 10 bultos va en la camioneta 1 día) depende si producción entrega todo o la mitad del pedido.
Transporte en cooperativa:	Si receiptan pasado las 6 pm un viernes la entrega es lunes al proveedor o cliente, si es entre semana al siguiente día en el transcurso del día

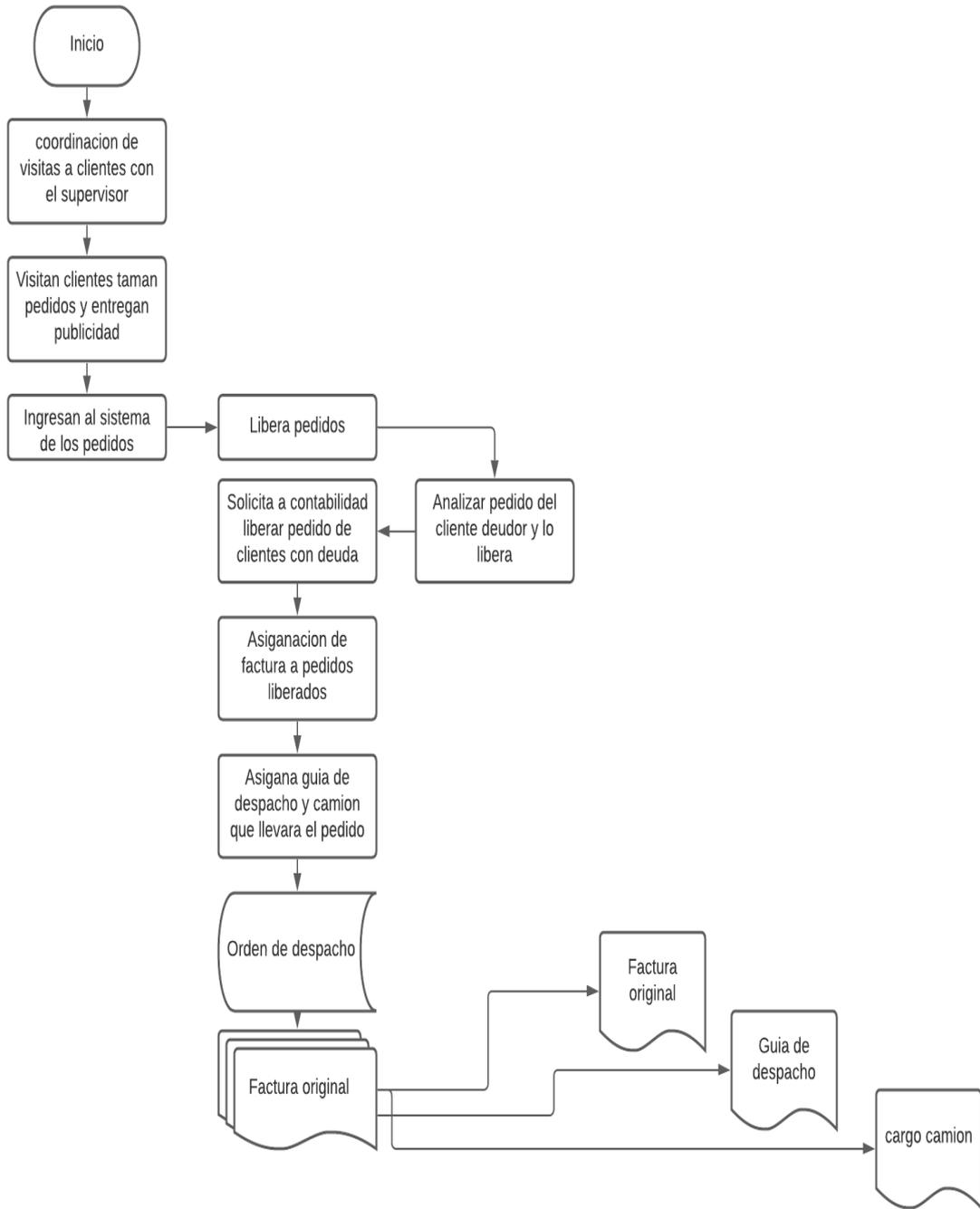
Una vez determinado los tiempos que la empresa realiza al momento de especificar los tiempos que se demora en la toma de pedidos, la elaboración del producto, y la entrega del mismo lleva acabo un tiempo de 11 días una hora y treinta minutos. Llevando al tiempo de entrega en una desorganización muy excesiva, por lo que se propone un manual de actividades y logística interna para disminuir el tiempo y ser una empresa con mayor factibilidad.

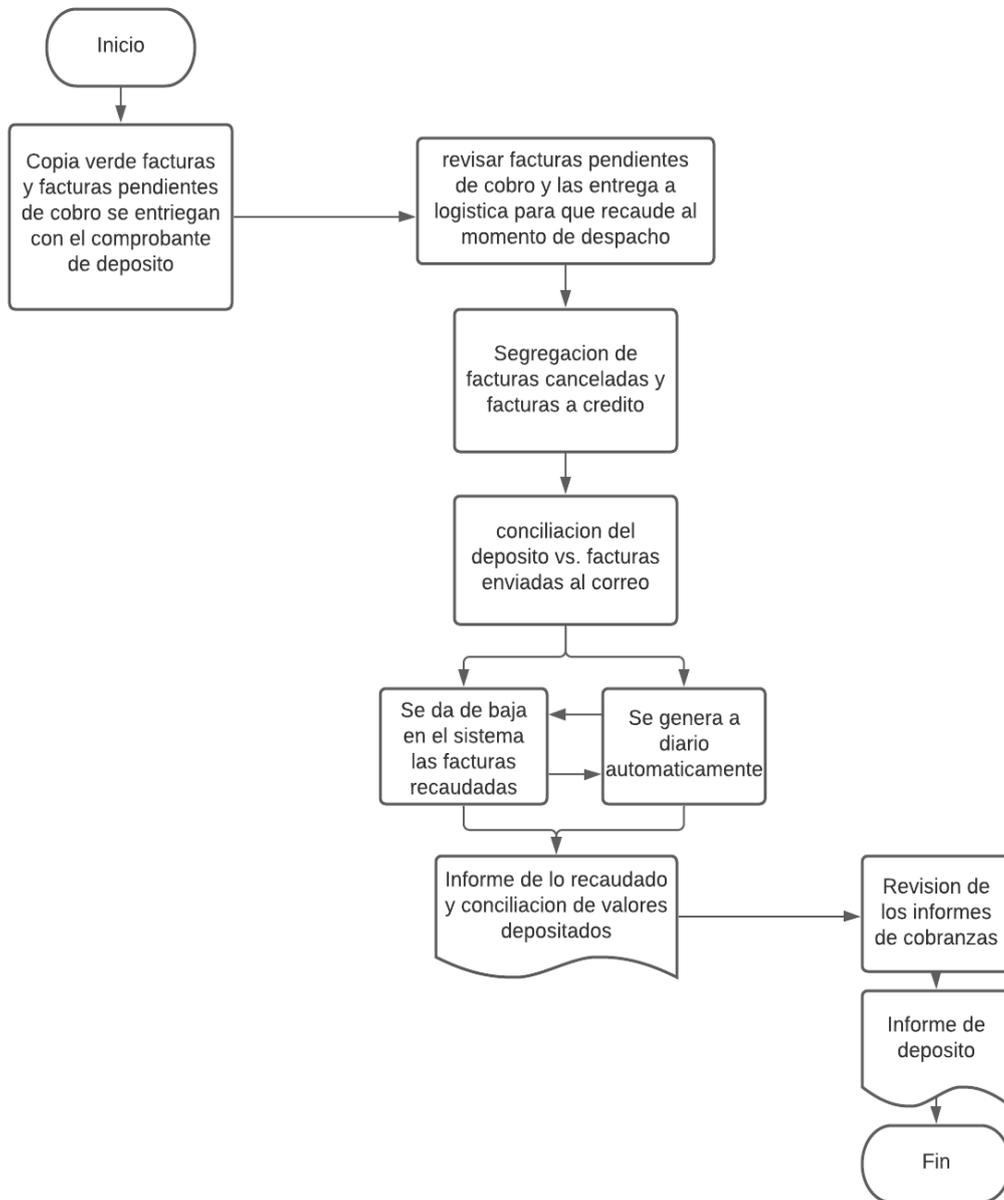
6.7.2. Diagrama de flujos

6.7.2.1. Flujo de proceso para la compra de mercadería

Bodega	Financiero	Proveedor	Contabilidad
---------------	-------------------	------------------	---------------------







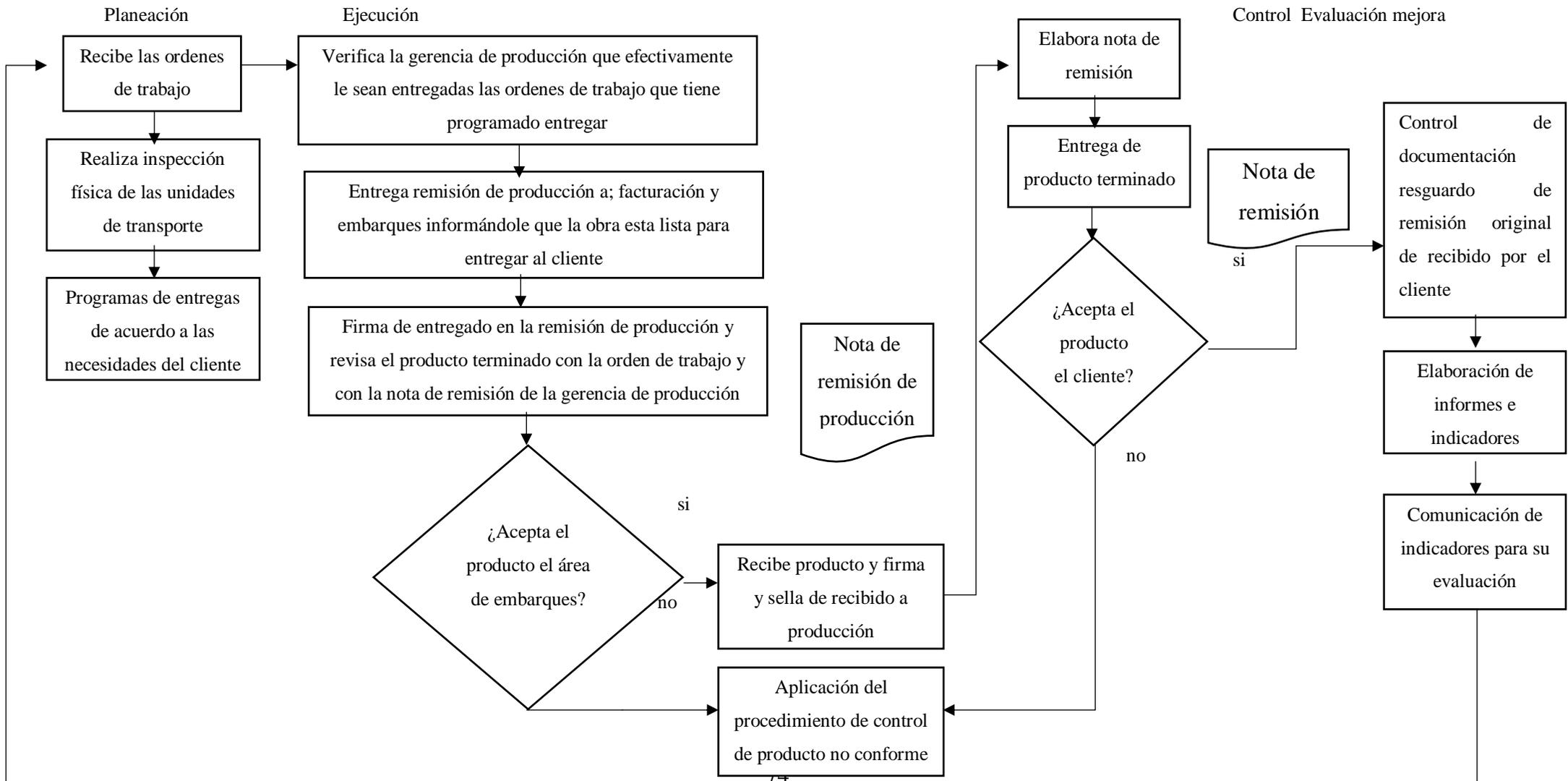
6.7.3. Descripción del procedimiento

Actor:	Numero	Entrega del producto
Planeación		
Jefe de facturación y embarque	1	Realizar la inspección física de las unidades de transporte, revisiones mecánicas, de higiene y seguridad y verifican que cuenten con el combustible suficiente para las entregas del día.
Ejecución		
Jefe de facturación y embarque	2	Verificar con gerencia de producción que sean direccionadas las órdenes del trabajo que tienen programado en la entrega.
Producción	3	Entrega de hoja de remisión de la producción al departamento de facturación y de embarques, dando los datos respectivos que esta lista para la entrega al instante.
Jefe de facturación y embarque/choferes	4	Firma de entregado en la hoja de remisión de la cantidad de productos terminados
Jefe de facturación y embarque/choferes	5	Verificación de entregado en la hoja de remisión de la cantidad de productos terminados ejemplares, forma de empaque, características del producto, verificando con la continuación de la actividad N.-7
Jefe de facturación y embarque/choferes	6	Elaboración de nota de remisión; a partir de la hoja de remisión de producción para la entrega a la línea de apoyo.
Jefe de facturación y embarque	7	Si dicha cantidad de ejemplares no tiene coincidencia con la orden de trabajo, esta no debe firmarse la nota de remisión que le dio la parte de gerencia de producción. Antes del recibimiento del producto terminado se verifica con la Subgerencia Comercial si esta fuera posible la entrega de un parcial de la producción. Siendo así se solicita a producción que modifique la remisión en el rubro de dicha cantidad y mediante eso se firmara la remisión.
Jefe de facturación y embarque	8	Mediante el producto terminado y la nota de remisión de la gerencia de producción son correctos y cumplen con la forma de empaque, esta recibe el producto para el inicio del embarque.
Jefe de facturación y embarque	9	Dirige instrucciones a los choferes para el inicio del embarque del producto, mediante el programa de entrega. Se verifica las condiciones y peso del embarque verificando que el producto no proceda a dañarse o maltratarse mediante sea transportado.
Jefe de facturación y embarque	10	En el área de facturación y embarques crea los programas de entregas acorde a las necesidades de la instancia y planea según las necesidades del transporte.

Jefe de facturación y embarque	11	Crear una nota de remisión según el instructivo de llenado de información del procedimiento, (4 simples originales que se entregan de la siguiente forma: 1 a la instancia, 2 se define el acuse de recibido por parte de la instancia y 1 la final que se recopila con la firma autorizada por parte de la gerencia comercial.
Jefe de facturación y embarque	12	Se entrega las notas de remisión a los choferes, verifican el entendimiento adecuado de la ruta de entrega de gran especialidad con las prioridades con las que se debe realizarse la entrega autorizando la salida de la empresa.
Jefe de facturación y embarque	13	Informar a la gerencia comercial sobre la salida de los productos
Chofer/ayudante	14	Llega a la empresa de la instancia. Si la instancia acepta el producto terminado, se procede a descargar el producto terminado, cuidando el manejo del producto desde la unidad de transporte hasta el sitio determinado. Si esta no es aceptada se procede a la actividad 25 a la 29.
Chofer/ayudante	15	Se determina la instancia del paquete entregado y verifica con la nota de remisión, se solicita el nombre, firma de recibido, sello de la empresa y fecha de entrega.
Chofer/ayudante	16	Retorno a Servicueros S.A. entrega de la nota de remisión de recibido de conformidad por la instancia al jefe de facturación y embarques reportando cualquier falla accidente con las unidades o mecánica para el procedimiento de llenado para una solicitud de servicio. Continúa con la actividad número 20.
Chofer/ayudante	17	Si la instancia no recepta el producto terminado, se procede a notificar al jefe de facturación y embarques, misma que regresara a Servicueros S.A. con el producto completo tal como se indicó en la nota de remisión. Se realiza una solicitud a la instancia si esta desea, que se anote en la remisión la o las causas de rechazo.
Jefe de facturación y embarque	18	Se identifica el producto mediante el formato con la etiqueta de rechazo externo/interno y se procede a devolución a la gerencia de producción. También se solicita la firma de quien la recibe (por parte de gerencia de producción) en la nota de remisión original. Se define en coordinación con el control administrativo de la responsabilidad del proceso en la cual procede a la Re-cotización del trabajo.
Subgerente comercial	19	Verificar la inconformidad de la instancia y pregunta sobre la urgencia para el recibimiento del trabajo nuevamente.
Subgerente comercial	20	Se solicita al departamento de cotizaciones la confirmación de la fecha de solicitud por la instancia o la propuesta más viable para el cumplimiento y

		aseveración de la comunicación a la instancia oportunamente y de que este se sienta satisfecho con la propuesta.
Subgerente comercial	21	Procede a brindar instrucciones para que la persona especializada haga la nueva orden de trabajo correspondiente.
Jefe de facturación y embarque	22	Verificación de que los pedidos se hayan procedido con las entregas correspondientes en los lugares indicados. Se debe asegurar que la nota de remisión cuente con los datos de las instancias que se solicita.
Jefe de facturación y embarque	23	La entrega original de las notas de remisión recibidas por la instancia.
Jefe de facturación y embarque	24	Archivar y resguarda las notas de remisión recibida las instancias, todas las notas de remisión entregadas por la gerencia de producción y el formato de entrega de producto terminado.
Jefe de facturación y embarque	25	Dar seguimiento a las ordenes con entregas parciales, con la programación de fechas de las entregas de los complementos para que estas sean tomadas en cuenta en la próxima programación de las entregas acorde a las entregas de producción.

6.8. Diagrama de procesos



Mediante la elaboración del diagrama de flujo se pretende mejorar las actividades a realizar en la fase de proceso de producción, toma de pedidos, creación de pedidos de materia prima y la entrega del producto final al cliente. Como se observa en el diagrama de flujo se especifica la planeación de la revisión de las ordenes de entrega, la inspección física del producto, y la programación de la entrega del producto, por lo que en la ejecución se realiza la verificación la gerencia de producción en la cual se efectivice las ordenes de trabajo que tienen programado entregar, posteriormente se entrega remisión de producción a; facturación y embarques informándole que la obra está lista para entregar al cliente, a continuación se firma de entregado en la remisión de producción y revisa el producto terminado con la orden de trabajo y con la nota de remisión de la gerencia de producción, una vez realizado esta acción se procede a visualizar si recibe el producto se elabora nota de remisión, entrega de producto terminado, se revisa si el cliente recibe el producto o no, en este caso aceptando el producto se procede al control de documentación resguardo de remisión original de recibido por el cliente, elaboración de informes e indicadores, comunicación de indicadores para su evaluación una vez finalizado el proceso de se regresa a la planeación.

6.1. Cronograma

Tabla 29 Cronograma

Detalle	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Análisis del tiempo de producción					
Implementación y aplicación de los flujogramas de departamentos					
Implementación del manual de actividades					

6.1. Presupuesto

Tabla 30 Presupuesto

Detalle	Costo
Análisis del tiempo de producción	100
Implementación y ampliación de los flujogramas de departamentos	100
Implementación del manual de actividades	200
Total	400

Para la implantación y desarrollo que se va a desempeñar en la empresa mediante la creación de flujogramas y las actividades del talento humano tendrá un costo de 400 dólares.

BIBLIOGRAFIA

- Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa hidrosa s.a. para maximizar la satisfacción del cliente*. Guayaquil: Universidad Católica.
- Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Piura: Universidad de Piura.
- Adarme, W., Ballesteros, F., & Bocanegra, C. (2018). *Introducción al concepto de cadena de suministro y logística*.
- Andrade, B., & Escalante, M. (2015). "ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA BULTRIMS S. A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2014". UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
<https://doi.org/http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11343/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20PARA%20MEJORAR%20EL%20PROCESO%20DE%20COMERCIALIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20EMPRESA%20BULTRI.pdf>
- Andrade, H. (2015). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. España: Gesbiblo S.A.
- Arandes, J. A. (29 de Junio de 2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de orig. *Provincia*, 135-173. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>
- Arcia, M. (2018). *Cadena de suministro, qué es y cómo funciona*. Entrepreneur. <https://doi.org/https://www.entrepreneur.com/article/316908>
- Asociación Española para la Calidad. (2021). Satisfacción del Cliente. *Calidad Qin*, 1-5.
- Avila, L. (2010). *Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación*. UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBA.
<https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/652/1/SE-04.pdf>

- Baena, E. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Patria.
- Barrientos, A. (2018). *Toyota, calidad e innovación en cadena*. Madrid: EXCELLENCE, la revista del liderazgo.
- Beetrack. (05 de 10 de 2010). <http://www.beetrack.com>.
<https://doi.org/https://www.beetrack.com/es/blog/la-logistica-y-sus-elementos-de-gestion-de-transporte>
- Blasco, J. (2015). *Zara y su analisis estrategico*. Alicante: Universitat Miguel Hernández.
- Carro, R., & González, D. (2017). *Logística Empresarial*. Universidad nacional del mar del plata.
https://doi.org/http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Código del Trabajo. (2017). *Suplemento del Registro Oficial No. 167 , 16 de Diciembre 2005*. Quito: Suplemento del Registro Oficial 106-S, 9-XI-2017.
- Constitución del Ecuador. (2010). *Elementos Constitutivos del Estado*. Quito: Asamblea Constituyente.
- Contreras, R. (2015). *Maestria En Produccion Y Operaciones*. Universidad Sergio Arboleda.
<https://doi.org/https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/788/Propuesta%20para%20el%20dise%C3%B1o%20del%20sistema%20log%C3%ADstico%20en%20la%20empresa%20A.B.%20Confort%20Ltda.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Costa, E., Díaz, F., Caeiro, M., Cuiñas, I., Mariño, P., & Fernández, M. (2016). *Evaluación de la implantación de la metodología Design Thinking en una asignatura de proyectos*. Riunet.
<https://doi.org/https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/94581/4357-10334-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz , I. (2020). *Importancia de la calidad de los servicios*. Insituto Tecnológico de Sonora.
- El Tintero BV. (30 de 01 de 2021). <https://conceptodefinicion.de/cadena-de-suministro/>.
 Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/cadena-de-suministro/>:
<https://conceptodefinicion.de/cadena-de-suministro/>

- Mallar , M. (1 de 6 de 2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *"Visión de Futuro, 13(1), 1-23*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Manzaba , B. (2014). *"EL LIDERAZGO EMPRESARIAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN LA DISTRIBUIDORA LA FAMILIA LS DE LA CIUDAD DE AMBATO"*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Mecalux. (16 de Agosto de 2019). *data.protection@mecalux.com*. Obtenido de [data.protection@mecalux.com: https://www.mecalux.es/blog/supply-chain-ques](https://www.mecalux.es/blog/supply-chain-ques)
- Molina, D. (2015). *Planificacion e omplementacion de un modelo logistico para optimizar la distribucion de productos publicitarios en la empresa letreros universal s.a.* Universidad politecnica salesciana. <https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logistiucoo para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* Guayaquil: Universidad Politecnica Salesciana.
- Mora, A. (2018). *Indicadores de la gestión logística*. Colombia: Digiprint.
- Morales , E. (2015). *L logística empresarial y la rentabilidad de la distribuidora dimar*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, C., & Landa, A. (2019). *Medición De La Satisfacción Del Cliente En El Restaurante Tao*. Piura: Universidad de Piura.
- Pico, D., & Untuna, L. (2018). *Modelo de Servicios de Calidad para el Sector Cooperativo del Segmento 1 Zonal 3*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Ramos Salinas, M. (2015). *El liderazgo y su incidencia en el desarrollo organizacional en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito esencia indígena, del cantón ambato, provincia de tungurahua*". Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Reyes, D. (2016). *"LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CALMETAL S.A."*. Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaqui.

<https://doi.org/http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>

Rivera , F. (2012). “*EL CLIMA LABORAL Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PÍLLARO.*”. Pillaro: Universidad Tecnica de Ambato.

Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16, 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Salazar, B. (2010). *Enfasis en logística y cadena de abastecimiento*. Jimbo. <https://doi.org/https://logisticayabastecimiento.jimdofree.com/gesti%C3%B3n-de-inventarios/>

Salazar, B. (2019). *logran aumentar la productividad general, algunos de ellos son la minimización de movimientos, el aumento de la productividad del colaborador*. Creative commons. <https://doi.org/https://www.ingenieriaindustrialonline.com/author/adm1n/>

Tapia, A. (2018). *El Talento Toyota*. San Francisco: BookID .

Thomburne, D. B. (2017). *Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en lima: 2017*. Lima: San Martin de Porres .

Yagchirema , A. (2015). *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Yagchirema Altamirano, A. (2015). *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Yuquilema , G. (2014). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA SERVICUEROS S.A*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Zambrano, R. (2011). *Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.