



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON  
LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL  
CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Mercadotecnia

**Autor:**  
Márquez García Yuly Elisa

**Tutor:**  
Mg. Diaz Muñoz Darío Javier

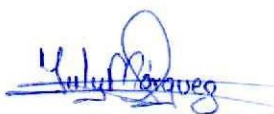
**LATACUNGA – ECUADOR**  
**MARZO - 2025**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Márquez García Yuly Elisa, con cedula de ciudadanía No. 1208578987 declaro ser autora del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, siendo el Ing. Darío Javier Díaz Muñoz Mg., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 18 de febrero del 2025



Yuly Elisa Márquez García

C.C:120857898-7

## CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **MARQUEZ GARCIA YULY ELISA**, identificada con cédula de ciudadanía No. **1208578987** de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Mercadotecnia, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA**”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Octubre 2023

Finalización de la carrera: Marzo 2025

Aprobación en Consejo Directivo: 20 de Febrero de 2025

Tutor: Ing. Darío Javier Díaz Muños, Mg.

Tema: “**LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA**”

**CLÁUSULA SEGUNDA. - LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA. -** Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte iv informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.

d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión. e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 24 días del mes de febrero del 2025.

Yuly Elisa Márquez García  
**CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.  
**LA CESIONARIA**

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”** de Márquez García Yuly Elisa, de la carrera de Licenciatura de Mercadotecnia, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025



Ing. Darío Javier Díaz Muños, Mgs

C.C.: 1802865194

**TUTOR**

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes; estudiante Márquez García Yuly Elisa, con el título de Proyecto de Investigación: **“LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

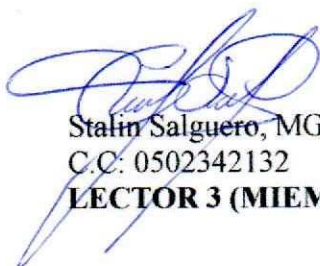
Para constancia, firman los miembros del tribunal de lectores:



Marcela Vizúete, MG  
C.C: 0502387590  
**Lector 1 (PRESIDENTE)**



Milton Merino Zurita, MBA.  
C.C: 0501802441  
**Lector 2 (MIEMBRO)**



Stalin Salguero, MG  
C.C: 0502342132  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este enorme esfuerzo académico y han hecho posible la realización de este sueño.*

*En primer lugar, mi gratitud infinita a Dios, cuya guía y sabiduría me han acompañado en cada paso. A mi madre, Sabina, le debo un agradecimiento eterno por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento que me enseñaron a no rendirme, sin ella todo esto no tendría sentido ni propósito.*

*A mis hermanos, quienes han sido mi soporte y mi fortaleza en cada etapa de este camino, les agradezco de corazón y por ser los pilares que me ayudaron a levantarme cada vez que enfrenté obstáculos.*

*También quiero agradecer a Don William ya que gracias a él se logró mi sueño más anhelado de culminar con mis estudios, y por ello estaré siempre agradecida.*

**Yuly**

## ***DEDICATORIA***

*Dedico este proyecto a todas las personas que han sido pilares fundamentales en mi vida. Su apoyo incondicional, tanto económico, moral y sentimental, que han permitido que me convierta en la persona que soy hoy.*

*Este trabajo está especialmente dedicado a mi familia, quienes han sido testigos del esfuerzo y la dedicación con la que he perseguido mis objetivos. Cada una de sus palabras de aliento me han brindado la fortaleza necesaria para seguir adelante.*

***Yuly***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TÍTULO:** “LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

**Autora:**

Márquez García Yuly Elisa

**RESUMEN**

La logística de distribución en las empresas es clave para la eficiencia y satisfacción de los intermediarios de aquí nace el proyecto de investigación titulado “La logística de distribución y su relación con la satisfacción del intermediario de Frutas del César en la ciudad de Latacunga”. Una gestión deficiente genera retrasos, costos elevados y afecta la calidad del producto. En el comercio de frutas, la frescura es esencial, y fallas logísticas pueden reducir la competitividad. El objetivo general de este proyecto es determinar la relación entre la logística de distribución y la satisfacción del intermediario de frutas del César en la ciudad de Latacunga. Se analizó la logística de distribución a través de KPIs como tiempos de entrega, condiciones de transporte y comunicación, y la satisfacción del intermediario según su percepción sobre la eficiencia y el soporte recibido. La investigación es cualitativa y emplea entrevistas semiestructuradas para analizar a 15 intermediarios. En conclusión, se identificó que el tiempo de entrega, la calidad del producto y la comunicación son factores clave en la satisfacción del intermediario. El diagnóstico evidenció que el costo unitario de transporte tiene el menor desempeño con un 50%, reflejando una oportunidad de mejora. Los intermediarios perciben la necesidad de optimizar procesos logísticos para reducir costos y mejorar tiempos de entrega. Aunque hay aspectos positivos en la operación de Frutas del César, persisten desafíos en la eficiencia y control de costos. La optimización de rutas y el uso de herramientas tecnológicas pueden mejorar la distribución. Para mejorar la logística, se recomienda optimizar rutas, consolidar cargas y renegociar con proveedores logísticos. Además, el uso de herramientas tecnológicas permitirá un mejor monitoreo de los envíos. Una gestión eficiente fortalecerá la relación con los intermediarios y mejorará la competitividad.

**Palabras clave:** Logística de distribución, Satisfacción; KPIs logísticos; Canales de distribución.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**TITLE:** “DISTRIBUTION LOGISTICS AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF THE INTERMEDIARY OF FRUTAS DEL CÉSAR IN THE CITY OF LATACUNGA”.

**Author:**

Márquez García Yuly Elisa

**ABSTRACT**

Distribution logistics in companies is key to the efficiency and satisfaction of intermediaries, hence the research project entitled “Distribution logistics and its relationship with the satisfaction of the intermediary of Frutas del César in the city of Latacunga”. Poor management generates delays, high costs and affects product quality. In the fruit trade, freshness is essential, and logistic failures can reduce competitiveness. The general objective of this project is to determine the relationship between distribution logistics and the satisfaction of the Cesar fruit intermediary in the city of Latacunga. The distribution logistics were analyzed through KPIs such as delivery times, transport conditions and communication, and the satisfaction of the middleman according to his perception of efficiency and support received. The research is qualitative and uses semi-structured interviews to analyze 15 intermediaries. The diagnosis showed that the unit cost of transportation has the lowest performance with 50%, reflecting an opportunity for improvement. Intermediaries perceive the need to optimize logistics processes to reduce costs and improve delivery times. Although there are positive aspects in Frutas del César's operation, challenges persist in efficiency and cost control. Route optimization and the use of technological tools can improve distribution. To improve logistics, we recommend optimizing routes, consolidating loads, and renegotiating with logistics suppliers. In addition, the use of technological tools will allow better monitoring of shipments. Efficient management will strengthen the relationship with intermediaries and improve competitiveness.

**Keywords:** Distribution logistics, Satisfaction, Logistics KPIs, Distribution channels.

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al Idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL INTERMEDIARIO DE FRUTAS DEL CÉSAR EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”** presentado por: **Márquez García Yuly Elisa** egresada de la Carrera de: **Licenciatura en Mercadotecnia**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2025.

Atentamente,



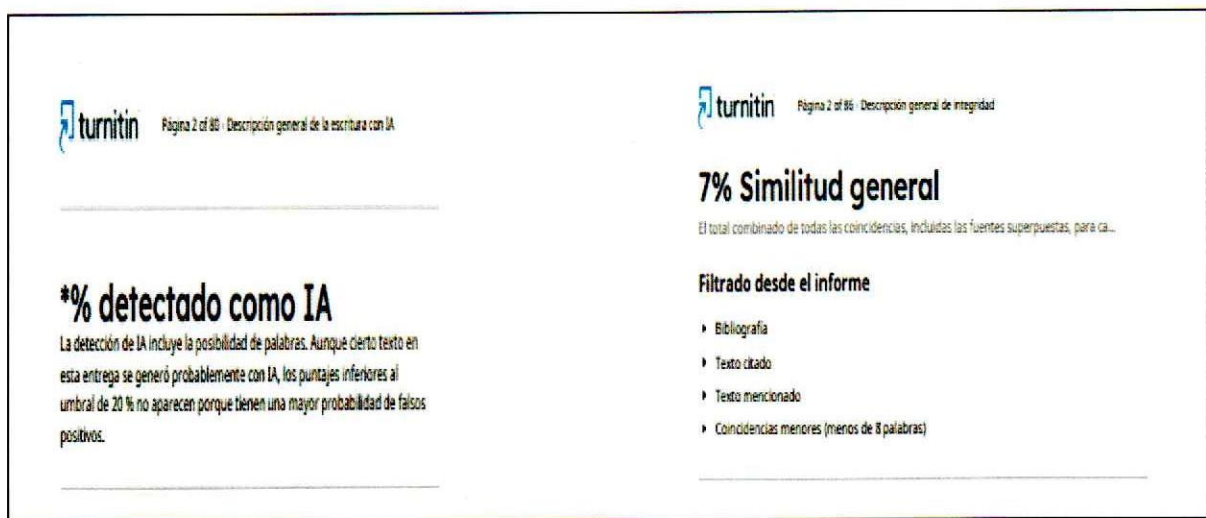
Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CC: 0502666514



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

## CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: “La logística de distribución y su relación con la satisfacción del intermediario de frutas del césar en la ciudad de Latacunga”, de Yuly Elisa Márquez García, de la carrera de Licenciatura en Mercadotecnia, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Turnitin, con un porcentaje del 7%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.



The screenshot shows a Turnitin report interface. On the left, there is a Turnitin logo and the text 'Página 2 of 86 - Descripción general de la escritura con IA'. Below this, a large asterisk is followed by the text '\*% detectado como IA'. A paragraph explains that detection includes the possibility of words and that lower scores than the 20% threshold may appear due to a higher probability of false positives. On the right, there is another Turnitin logo and the text 'Página 2 of 86 - Descripción general de integridad'. Below this, it displays '7% Similitud general' and a note that this is the total combined of all coincidences, including those from overlapping sources. Under the heading 'Filtrado desde el informe', there is a list of items: Bibliografía, Texto citado, Texto mencionado, and Coincidencias menores (menos de 8 palabras).

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes,

Latacunga, 20 de febrero del 2025

  
Ing. Darío Javier Díaz Muños, Mgs  
C.I. 1802865194  
**TUTOR**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Declaración de autoría .....</b>	<b>ii</b>
<b>Contrato de cesión no exclusiva de derechos de autor .....</b>	<b>iii</b>
<b>Aval del tutor de proyecto de investigación .....</b>	<b>v</b>
<b>Aval de aprobación del tribunal de titulación .....</b>	<b>vi</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>vii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>x</b>
<b>Aval de traducción .....</b>	<b>xi</b>
<b>Certificación de informe de similitud .....</b>	<b>xii</b>
<b>Índice de contenidos .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>xvi</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>xvii</b>
<b>1 INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>1</b>
<b>2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
2.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
<b>3 OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4

3.3. ACTIVIDADES POR DESARROLLARSE .....	4
<b>4 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>5 BENEFICIARIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....</b>	<b>7</b>
6.1 ANTECEDENTES .....	7
6.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
6.2.1 Logística de distribución .....	9
6.2.2 Transporte .....	10
6.2.3 Almacenamiento .....	13
6.2.4 Tiempo de Ciclo de Pedido .....	14
6.2.5. Inventarios.....	16
6.2.6 Demanda .....	17
6.2.7 Manejo de materiales .....	18
6.2.8 Factores que influyen en la satisfacción del intermediario .....	19
<b>7 METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
7.1 DEFINICIÓN DEL OBJETIVO Y PROPÓSITO.....	20
7.2.1 Tipo de enfoque cualitativo .....	20
7.2.2 Entrevistas a profundidad .....	21
7.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....	21
7.3.1 Guion de entrevista .....	21
7.3.2 Recolección de datos.....	22
7.4 ANÁLISIS DE DATOS .....	23
7.4.1 Codificación temática .....	23
7.4.2 Técnicas específicas de análisis.....	23

7.5 METODOLOGÍA .....	24
7.5.1 <i>Diseño del estudio</i> .....	24
7.5.2 <i>Instrumento de recolección de datos</i> .....	24
7.5.3 <i>Análisis de contenido</i> .....	24
7.5.4 <i>Agrupación de códigos en categorías</i> .....	27
7.5.5 <i>Presentación de resultados</i> .....	28
7.5.6 <i>Identificación de tensiones, contradicciones y emociones clave</i> .....	31
<b>8 INTERPRETACIÓN DE DATOS .....</b>	<b>33</b>
<b>9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>68</b>
9.1 CUALITATIVOS.....	68
9.1.1 <i>Entrevistas. Principales hallazgos</i> .....	68
9.1.2 <i>Conclusión general de la entrevista</i> .....	71
<b>10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
<b>11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
11.1 CONCLUSIONES.....	74
11.2 RECOMENDACIONES .....	74
<b>12 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Actividades por realizar .....	4
Tabla 2 Beneficiarios.....	7
Tabla 3 Agrupación de códigos.....	27
Tabla 4 Ejemplo de visualización.....	28
Tabla 5 Indicadores logísticos.....	66
Tabla 6 Indicadores logísticos.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa conceptual .....	30
Figura 2 Nube de palabras de las respuestas de los intermediarios .....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1 .....	80
ANEXOS 2 .....	80



## **2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Contextualización del problema**

La logística de distribución en Latinoamérica ha avanzado considerablemente en los últimos diez años, impulsada por la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión de la cadena de suministro y por un aumento en la inversión en infraestructura. Estos desarrollos han cambiado la manera en que los productos arriban al mercado, influyendo de manera directa en la satisfacción de los intermediarios.

Ecuador ha priorizado el crecimiento del sector logístico y de transporte como un eje fundamental para el cambio de su matriz productiva. Según datos publicados por el Banco Central del Ecuador, en las últimas dos décadas, la aportación promedio de este sector con respecto al producto interno bruto global ha sido del 6.8% aproximadamente 1.9%, convirtiendo a esta industria en un componente para la competitividad sistemática (Pentadro, 2021).

La logística es esencial en la economía de Ecuador. Según la Asociación Logística del Ecuador en el año 2022, este sector manifestó el 7.2% de las ventas nacionales, alcanzando los \$10.831 millones, lo que refleja un incremento del 21% en comparación con el mismo periodo 2022. Asimismo, durante los primeros siete meses de 2023, el sector ha crecido más del 17% respecto al mismo periodo de 2022, generando \$280 millones en impuestos y contribuyendo al 5.3% del empleo total en todos los sectores (Alaire, 2023).

La empresa Frutas del César es una organización familiar dedicada a la comercialización, que inició sus operaciones de distribución en 2016. Ofrecen productos tanto al por mayor como al por menor en Latacunga y distribuyen a nivel nacional. Los productos internacionales provenientes de Perú y Chile, llegan al puerto marítimo de Guayaquil y luego se transportan en camiones hasta la sede de Frutas del César en Latacunga. Los productos

nacionales son obtenidos de ciudades como Quito, Ambato, Guayaquil y Riobamba (Frutas del Cesar, 2024).

Mensualmente, se reciben 50 cajas de uvas desde Quito, junto con 60 cajas de duraznos y 30 cajas de manzanas provenientes de Guayaquil. Las mandarinas sin pepa importadas desde Perú llegan tres veces por semana en camiones, con un promedio de 50 cajas diarias. Al recibir las frutas, se realiza una inspección y selección cuidadosa. Las frutas que están dañadas o demasiado maduras se agrupan y se venden en grandes cantidades al mismo precio (\$1), a los clientes finales se les informa claramente sobre el estado de estas frutas (Frutas del Cesar, 2024).

Frutas del César distribuye sus frutas a granel a 15 intermediarios, quienes llegan al establecimiento en camiones, camionetas y taxis para adquirir los productos, ya sea de manera directa o indirecta en el local. Además de estas ventas al por mayor, la empresa también ofrece ventas al por menor, exhibiendo las frutas en estantes para que los consumidores finales puedan comprarlas directamente (Frutas del Cesar, 2024).

En la comercializadora Frutas del César, se han detectado problemas importantes en la logística de distribución que impacta negativamente en la satisfacción de los intermediarios. Entre las principales dificultades se encuentran la ineficiencia en la gestión logística, como la falta de coordinación en los tiempos de entrega y las condiciones inadecuadas de transporte, lo que ocasiona retrasos y deterioro en la calidad de las frutas.

## **2.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la logística de distribución y la satisfacción del intermediario de frutas del César en la ciudad de Latacunga?

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la logística de distribución y la satisfacción del intermediario de frutas del César en la ciudad de Latacunga.

#### 3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar una fundamentación teórica acerca de la logística de distribución y la satisfacción del intermediario a través de la búsqueda de información relevante, estableciendo las bases temáticas de la investigación.
- Diagnosticar el estado actual de la logística de distribución de frutas del César y así como la satisfacción del intermediario.
- Comprender la percepción de los intermediarios sobre la logística de distribución de Frutas del César, y la eficacia de la implementación de KPIs logísticos.

#### 3.3. Actividades por desarrollarse

**Tabla 1**

*Actividades por realizar*

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Desarrollar una fundamentación teórica acerca de la logística de distribución y la satisfacción del intermediario a través de la búsqueda de información relevante, estableciendo las bases temáticas de la investigación.	Realizar búsqueda bibliográfica en base a datos académicos.  Procesar la información obtenida para facilitar su comprensión.  Sintetizar los conceptos clave para definir claramente cómo influyen en el contexto de Frutas del César.	octubre - noviembre	Informe de conceptos clave con definición y análisis.

---

Diagnosticar el estado actual de la logística de distribución de frutas del César y así como la satisfacción del intermediario.	Recolección de datos por medio de una entrevista sobre la logística de distribución y la satisfacción del intermediario.  Evaluación de la Satisfacción del Intermediario, respecto al servicio de distribución.	diciembre - enero	Informe diagnóstico que incluya análisis de datos y evaluación de la satisfacción del intermediario.
---	--	-------------------	--

---

Comprender la percepción de los intermediarios sobre la logística de distribución de Frutas del César, y la eficacia de la implementación de KPIs logísticos.	Entrevistas estructuradas con los intermediarios de Frutas del César para recopilar información sobre su experiencia con la logística de distribución y la utilidad de los KPIs implementados.	febrero - marzo	Informe de análisis de percepción de los intermediarios.
---	--	-----------------	--

---

*Nota:* Actividades por realizar del cronograma de los productos de cada una de los objetivos específicos. Fuente: Elaboración propia (2024).

#### 4 JUSTIFICACIÓN

La logística de distribución y la satisfacción del intermediario son elementos clave en la cadena de suministro que influyen directamente en la capacidad operativa y la competitividad de una organización. En el caso de “Frutas del César” en la ciudad de Latacunga, comprender estos factores es fundamental para optimizar el proceso de distribución y fortalecer las relaciones con los intermediarios. El análisis de la logística de distribución se basa en modelos y teorías que detallan cómo la organización, ejecución y dominio de las actividades de distribución impactan el desempeño empresarial. Asimismo, la satisfacción del intermediario, que abarca aspectos como la calidad del servicio y la comunicación, está estrechamente vinculada al éxito empresarial, ya que contribuye a establecer relaciones comerciales duraderas y efectivas.

La factibilidad de esta investigación radica en la aplicación de modelos teóricos como la gestión de la cadena de suministro y los principios de logística inversa, que ofrecen un

marco analítico para evaluar cómo las decisiones estratégicas en distribución afectan la percepción de los intermediarios. Además, la recopilación de información será viable mediante fuentes primarias, como entrevistas estructuradas a los intermediarios de Frutas del César, así como fuentes secundarias, incluyendo referencias académicas relevantes. Este enfoque metodológico permitirá identificar patrones claros y proponer soluciones específicas basadas en datos confiables y representativos del contexto empresarial.

Lo novedoso de esta investigación es la incorporación de teorías clásicas de logística con un análisis práctico de la satisfacción de los intermediarios, lo que ofrece una perspectiva innovadora para abordar problemas recurrentes en la distribución de productos frescos. Al conectar el estudio de indicadores clave de desempeño con la percepción de los intermediarios, se establece una nueva forma de visualizar cómo la logística no solo responde a las demandas del cliente final, sino también al bienestar y las necesidades de los actores intermedios en la cadena de suministro. Este enfoque permite a las empresas, como Frutas del César, transformar sus procesos operativos en ventajas competitivas sostenibles. Finalmente, la investigación ofrecerá una perspectiva integral que conectará la teoría, la práctica y la innovación en la logística de distribución y la satisfacción del intermediario.

## **5 BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios directos de esta investigación son los propietarios y empleados del negocio de distribución y comercialización de frutas en Latacunga. Ellos obtendrán información valiosa para optimizar sus estrategias de marketing, mejorar la cadena de suministro y dirigir de manera eficiente el almacenamiento, lo que impactará positivamente en su rentabilidad y operatividad.

Por otro lado, los beneficiarios indirectos incluyen a los intermediarios y clientes finales. Los intermediarios se verán favorecidos por una gestión más efectiva, mientras que los clientes recibirán productos de mejor calidad y disponibilidad, garantizando así una

experiencia de compra más satisfactoria. En la siguiente Tabla 2 se pueden observar los beneficiarios.

**Tabla 2**

*Beneficiarios*

<b>DIRECTOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>INDIRECTOS</b>	<b>TOTAL</b>
Propietario	1	Intermediarios de Frutas del César.	15
Jefe Departamental	1	Clientes Finales de Frutas del César.	1132
Gerente de Calidad	2		
Empleadores	4		
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>		<b>1147</b>

*Nota:* Información proporcionada por el propietario de la empresa Frutas del César. Fuente: Elaboración propia (2024).

## 6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 6.1 Antecedentes

Después de realizar una revisión bibliográfica exhaustiva, se han identificado diversas investigaciones que respaldan tanto el enfoque conceptual como práctico del estudio. Cada una de estas investigaciones cuenta con objetivos claramente definidos y describe detalladamente la metodología utilizada. A través de un análisis sistemático de estos elementos, se han seleccionado proyectos específicos que aportarán de manera significativa a la investigación.

Primeramente, se revisó la investigación de (Bastidas y Valeria, 2020) titulado: “Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”, el objetivo es evaluar el impacto de la logística integral en la satisfacción del cliente respecto a los servicios logísticos en Guayaquil. La investigación es de tipo no experimental, transaccional, correlacional, aplicada y cuantitativa. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta y se seleccionaron 10 empresas que ofrecen servicios logísticos en Guayaquil. El

resultado de esta investigación muestra una relación significativa entre la logística integral y la satisfacción del cliente en Guayaquil. Los clientes están más satisfechos cuando las consultas se resuelven de manera eficiente. En conclusión, se evidenció que los clientes experimentan una mayor satisfacción cuando tienen la posibilidad de resolver de manera eficiente cualquier consulta que puedan presentar.

Luego el trabajo de (Pérez y Salazar, 2021) titulado: “Gestión logística y satisfacción de los clientes de las empresas proveedoras de frutas frescas del mercado mayorista N°2 ubicado en el distrito de la Victoria, Lima, 2021”, el objetivo general fue cómo la gestión logística influye en la satisfacción de los clientes de las empresas distribuidoras de frutas frescas en ese mercado. Se empleó un diseño no experimental con un alcance correlacional, utilizando una muestra de 80 comerciantes de frutas. El resultado es que la gestión logística tiene un impacto directo en la satisfacción de los clientes de las empresas distribuidoras de frutas frescas. Esto resalta la importancia de optimizar la gestión logística para garantizar la satisfacción del cliente. En conclusión, se ha demostrado que la relación entre el almacenamiento y la satisfacción de los clientes de las empresas proveedoras en el mercado, es significativa. Por lo tanto, al enfocarse en mejorar el control de inventarios, la ubicación de los productos y la gestión general del almacenamiento, las empresas proveedoras de frutas frescas en este mercado podrán aumentar la satisfacción de los clientes, garantizando así la calidad de los productos ofrecidos.

Asimismo, se revisó la investigación de (Rodríguez y Quispe, 2023) titulado; “Logística de distribución y satisfacción de los clientes de una distribuidora avícola en Lima Sur, 2022”, el objetivo es analizar entre la logística de distribución y satisfacción de los clientes de la distribuidora avícola. Se utilizó un diseño no experimental transeccional correlacional causal con un enfoque cuantitativo, y se trabajó con una muestra de 35 administrativos de las pollerías distribuidas por la empresa. El resultado de este estudio

muestra una correlación débil pero significativa entre la logística de distribución y la satisfacción de los clientes de la distribuidora avícola, con un coeficiente de Pearson de 0.391 y una significancia de  $P=0.020$ . Aunque la relación es estadísticamente significativa, su impacto es limitado, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En conclusión, el estudio revela una correlación débil pero significativa entre la logística de distribución y la satisfacción de los clientes.

## **6.2 Fundamentación teórica**

### ***6.2.1 Logística de distribución***

Según Nugent (2019) menciona que la logística de distribución implica todas las acciones requeridas para trasladar productos desde su lugar de producción hasta el consumidor final. Además, la distribución logística incluye el transporte, el almacenamiento, la manipulación de material y la administración de existencias.

Asimismo, Lora y Garcés (2020) definen la logística de distribución se describe como el conjunto de actividades encargadas de organizar, ejecutar y supervisar el transporte y la conservación efectiva de productos, servicios e información perteneciente desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de satisfacer las expectativas del consumidor.

Estos métodos resaltan la necesidad de una administración organizada y eficaz en la cadena de suministro para garantizar la accesibilidad y contento del consumidor final, a través de un método entero abarcando la organización, realización y supervisión de la circulación y el almacenamiento.

La logística es una función clave que une diferentes sectores dentro de una organización, que va desde la gestión de compras hasta la atención al cliente después de la venta. Incluye la obtención de insumos, la organización y supervisión de la producción, además del almacenamiento, manipulación y administración de existencias. También abarca

el envasado, el embalaje, el transporte, la entrega física y el manejo de la información circulante. (García, 2023).

La distribución logística juega un papel crucial dentro de la cadena de suministros, controlando el movimiento de bienes desde su punto de producción hasta el cliente final. Este procedimiento incluye tareas importantes como el transporte, el almacenamiento, la administración de pedidos, y el control de inventarios. Cada una de estas tareas es vital para prevalecer que la manufactura se proporcione de manera eficiente y en el tiempo adecuado. En las secciones siguientes, describiendo en detalle estas tareas y procedimientos:

### **6.2.2 Transporte**

Se refiere a la actividad de trasladar bienes iniciando desde la producción hasta el trazo de consumo, el transporte es un elemento importante en la logística, ya que impresiona directo en los costos y la satisfacción del consumidor. Esta importancia radica en varios aspectos clave que afectan tanto a la eficiencia operativa de las empresas como a la sensación del cliente sobre el servicio recibido (Christopher, 2016).

Según TLW® (2024), el transporte por tierra incluye la utilización de camiones y autos ligeros para mover productos a través de vías terrestres. Este método ofrece una flexibilidad singular, ya que facilita entregas directas del fabricante al cliente. Es una alternativa asequible para trayectos cortos y medios, especialmente dentro de un mismo territorio o área.

Para Zambrano et al. (2018), el traslado de carga pesada implica el uso de vehículos diseñados para trasladar bienes o productos cuyo peso total excede las 3,5 toneladas. Estos vehículos reciben la mercancía en contenedores o directamente en su compartimento a través de la estiba de la carga, y luego la transportan a otra empresa, puertos marítimos o viceversa.

En este orden de ideas, Wang y Sarkis (2021) mencionan que las tendencias de digitalización en el transporte de mercancías y la logística están transformando los sistemas de la cadena de suministro al conectar, colaborar y capitalizar las tecnologías emergentes.

#### **6.2.2.1 Tipos de transportes**

Según Páez (2020), el transporte abarca las diversas formas de trasladarse de un lugar a otro, clasificándose en cuatro categorías principales: terrestre, marítimo, aéreo y espacial. Cada modalidad de transporte presenta ventajas y desventajas particulares, por lo que la selección del tipo más adecuado depende de los requisitos específicos del viaje o envío.

Para Fernández (2017) el transporte terrestre constituye uno de los principales mecanismos para conectar los asentamientos urbanos. En Ecuador, el transporte público de pasajeros se utiliza extensamente para los desplazamientos entre ciudades. La disposición de las rutas, los centros urbanos que se enlazan y la frecuencia de los servicios permiten identificar las principales relaciones funcionales dentro del territorio.

Asimismo, Munguía et al. (2018) dicen que, aunque el transporte multimodal e intermodal también juegan un papel significativo en la competitividad, el transporte marítimo sigue siendo fundamental para la economía global. Representa más del 80% del comercio mundial de mercancías por mar y continúa siendo la columna vertebral del comercio internacional y de la globalización.

En este sentido, Díaz (2021) menciona que el transporte aéreo suele emplear el indicador conocido como "pasajeros-kilómetro transportados", o su acrónimo en inglés (*RPK*) que significa *Revenue Passenger Kilometers*. Este indicador proporciona una medida más precisa del tráfico real, ya que toma en cuenta la distancia recorrida por el pasajero durante su viaje.

También, mencionan Galdámez y Fernández (2022) que, en el ámbito del transporte espacial, es fundamental considerar ciertas particularidades, como los elevados presupuestos

necesarios para la preparación, el desarrollo y la ejecución de las misiones. También es crucial tener en cuenta la cooperación entre diferentes entidades y los extensos períodos de tiempo requeridos para completar una misión específica.

#### ***6.2.2.2 Característica del Transporte***

Un camión de dos ejes tiene una capacidad máxima de 18 toneladas, mientras que un camión de tres ejes puede alcanzar hasta 25 toneladas. Los camiones de cuatro ejes tienen una capacidad de hasta 32 toneladas. La anchura máxima permitida para un camión es de 2,55 metros, aunque los vehículos acondicionados pueden tener un ancho de hasta 2,60 metros. La altura máxima estándar para un camión es de 4 metros, aunque algunos vehículos especiales, como los que transportan contenedores cerrados, pueden alcanzar hasta 4,5 metros de altura. (Sabater, 2020).

#### ***6.2.2.3. Ventajas del transporte***

En este orden de ideas, afirma (Park, 2020) que la infraestructura de transporte y la logística de alta calidad son una fuente de ventaja comparativa en las industrias con uso intensivo de logística, lo que sugiere que mejorar estos aspectos puede conducir a la adquisición de ventajas competitivas.

Asimismo, (Ziółkowski, et al., 2022) afirman que optimizar el tiempo de entrega en las redes de distribución puede aumentar las ventas y reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>, manteniendo una ventaja competitiva.

#### ***6.2.2.4 Desventaja del transporte***

Según (Kou, et al., 2022) el transporte multimodal puede reducir eficazmente los costos de distribución para entregas de última milla en áreas rurales, y la logística de crowdsourcing a menudo contribuye más que otros modos cuando la demanda de pedidos es estable.

### **6.2.3 Almacenamiento**

Nugent et al. (2019) destacan la importancia del almacenamiento adecuado para la gestión eficiente de inventarios. También mencionan que el almacenamiento de productos en ubicaciones estratégicas para asegurar una distribución eficiente. Asimismo, (LinkedIn, 2023) afirma que:

“La colocación estratégica de almacenes es crucial no solo para la eficacia operativa, sino también para la competitividad y la satisfacción del cliente. Las empresas que identifican y mejoran este aspecto de su cadena de suministro tienen una ventaja significativa para superar los retos del mercado y capitalizar nuevas oportunidades”.

Mecalux (2021) menciona que los costos de almacenamiento implican diversos gastos necesarios para mantener un almacén en funcionamiento. La optimización de estos costos depende en gran medida de una gestión operativa eficiente, una integración adecuada con el transporte y el ajuste de los niveles de inventario al mínimo necesario.

Du Plessis et al. (2022) mencionan que los almacenes frigoríficos comerciales a gran escala requieren 7,62 kWh de electricidad por día y emiten 7,52 kg de agua por día; factores como la estacionalidad, el volumen, las características de las instalaciones y los sistemas de electricidad solar influyen en las emisiones.

#### **6.2.3.1 Tipos de almacenamientos**

Brizzolara et al. (2020) mencionan que el almacenamiento de frutas consiste principalmente en bajas temperaturas y atmósferas modificadas (AM) y atmósferas controladas (AC) para retrasar la maduración y la senescencia.

Pace y Cefola (2021) las tecnologías de conservación innovadoras, como el envasado y las operaciones postcosecha, pueden mejorar la calidad y las características nutricionales de los productos frescos durante el almacenamiento en la cadena de frío.

Trindade et al. (2023) las tunas se pueden almacenar a 2°C con 90% de HR en una bolsa flexible de plástico biodegradable hasta por 30 días, manteniendo la calidad mejor que las cajas de cartón y las cajas de PET.

Nadeem et al. (2022) el embolsado de la fruta de mango puede preservar la calidad postcosecha hasta 10 días de almacenamiento en frío, seguidos de 5 días en condiciones ambientales.

#### ***6.2.3.2 Característica del almacenamiento***

Owoyemi et al. (2022) el tiempo de almacenamiento es la característica más importante que afecta la calidad de la fruta, seguido de la temperatura de almacenamiento, el tiempo de cosecha, el rendimiento y la humedad.

#### ***6.2.3.3 Ventaja del almacenamiento***

Según Logistics (2023), proporciona un significativo ahorro de tiempo y recursos en la gestión de cargas, facilita la identificación de las unidades de carga y maximiza la capacidad de almacenamiento.

#### ***6.2.3.4 Desventaja del almacenamiento***

También Logistics (2023) indica que en los almacenamientos se complica la salida de mercancías bajo el sistema F.I.F.O, demanda una cantidad significativa de espacio debido a los pasillos entre estanterías, y restringe el volumen de mercancías que se puede almacenar en función del tamaño de las estanterías.

#### ***6.2.4 Tiempo de Ciclo de Pedido***

Los factores que impactan en el ciclo de vida de la mercancía incluyen el rápido avance tecnológico, tendencias de moda y la creciente competencia global. Los fabricantes deben adaptarse constantemente a las últimas tecnologías para seguir siendo competitivos, mientras que los cambios en las modas pueden reducir la vida útil de productos como la ropa y los accesorios. Además, la competencia a nivel global obliga a los fabricantes a buscar

ventajas competitivas mediante la mejora de la calidad, la reducción de costos y la incorporación de nuevas características (Víctor, 2023).

Para LikendIn (2023): “El tiempo del ciclo de pedido se refiere al intervalo promedio que transcurre desde que se recibe un pedido hasta que se envía al cliente, este tiempo es crucial porque afecta directamente la satisfacción del cliente y la competitividad de una empresa en el mercado. Tener un ciclo de pedido eficiente es fundamental para asegurar la satisfacción del cliente y conservar la ventaja competitiva”.

Dai et al. (2023) mencionan que OPTI mejora la precisión de la inferencia del tiempo de preparación de pedidos entre un 5% y un 17% utilizando el tiempo de llegada informado por los mensajeros, lo que reduce la necesidad de dispositivos físicos costosos o datos de capacitación etiquetados a gran escala.

Fórmula para calcular el tiempo del ciclo del pedido:

$$Tiempo = \frac{Fecha\ de\ Entrega - Fecha\ del\ Pedido}{Número\ Total\ de\ Pedidos\ Enviados}$$

#### ***6.2.4.1 Características del ciclo de pedido***

Huang y Tan (2021) la optimización del ciclo de pedidos en la cadena de suministro se puede lograr combinando aprendizaje de refuerzo y algoritmos de aprendizaje profundo, que mejoran el proceso de gestión de pedidos y la satisfacción del cliente.

#### ***6.2.4.2 Ventajas del ciclo de pedido***

El ciclo del pedido permite optimizar el proceso de reabastecimiento, asegurando que los productos se ordenen de manera regular y eficiente. Esta estrategia también contribuye a la reducción de costos, ya que al realizar pedidos más pequeños y frecuentes se minimizan los gastos relacionados con el almacenamiento y manejo de inventario. Además, mejora el servicio al cliente al garantizar que los productos estén disponibles cuando se necesitan, lo

que aumenta la satisfacción del cliente. Por último, facilita el control del inventario, ayudando a identificar tendencias y ajustar las compras según la demanda (Turovski, 2023).

#### **6.2.4.3 Desventajas del ciclo de pedido**

La efectividad de este ciclo depende mucho de medir la capacidad de los proveedores para cumplir con los plazos establecidos, lo que puede resultar en retrasos. Además, realizar pedidos frecuentes puede incrementar los costos de transporte y manejo, lo que podría contrarrestar los beneficios de la reducción de inventario. Existe también el riesgo de sobreabastecimiento si no se gestiona adecuadamente, lo que lleva a un aumento en los costos de almacenamiento. Por último, la complejidad administrativa puede ser un desafío, ya que requiere un seguimiento constante y ajustes en el proceso de pedidos (Muñoz, 2021).

#### **6.2.5. Inventarios**

Según Duarte (2021), el inventario físico se realiza periódicamente para verificar las existencias reales de mercancías y bienes materiales. Su propósito principal es comparar las cantidades físicas encontradas con las existencias registradas en nuestras bases de datos, asegurando así la precisión de los registros contables.

La gestión de inventarios y la fabricación deben ajustarse al consumo y la demanda. Para que la cadena de suministro funcione de manera exitosa, debe mantener un inventario bien gestionado. La cantidad de inventario debe depender directamente de la demanda actual: si la demanda es alta, el inventario debería ser igualmente alto; si la demanda es baja, el inventario también debería ser reducido (Ware, et al., 2022).

Mejorar la contabilidad y el apoyo analítico para la gestión de inventarios en las empresas nacionales puede mejorar la toma de decisiones de gestión y reducir los problemas contables de recursos materiales (Tomchuk y Mykhaylyshena, 2021).

Las políticas dinámicas de precios y reposición para minoristas de productos frescos pueden lograr más del 95% de ganancias, con la cantidad de pedido relacionada con la

frescura y el inventario cuando el inventario es bajo y solo con la frescura cuando el inventario excede un umbral (Fan et al., 2020).

### **6.2.6 Demanda**

Para Modak y Kelle (2019) una cadena de suministro de doble canal con demanda incierta puede generar cantidades de pedidos, precios y plazos de entrega óptimos, lo que requiere una gestión de inventario adicional.

Asimismo, Agatz y Fleischmann (2023) mencionan que las decisiones de gestión de la demanda interactúan las decisiones de gestión de la cadena de suministro de forma iterativa, dando forma a las expectativas de demanda, las decisiones de capacidad de producción y la planificación del inventario.

#### **6.2.6.1 Tipos de demanda**

La demanda se clasifica en independiente, que proviene de los consumidores finales y no depende de la producción de otros bienes; dependiente, que está relacionada con la producción de bienes y depende de la demanda de otros productos; elástica, donde un cambio en el precio provoca un cambio proporcionalmente mayor en la cantidad demandada; e inelástica, en la que un cambio en el precio resulta en un cambio menor en la cantidad demandada (Ucha, 2015)

#### **6.2.6.2 características de la demanda**

Las características incluyen la ley de la demanda, que mantiene todo lo demás constante, a medida que el precio de un bien reduce, la cifra demandada aumenta, los determinantes de la demanda, que abarcan el precio del bien, los ingresos de los consumidores, las preferencias y gustos, y los precios de bienes relacionados (sustitutos y complementos) y la elasticidad, que mide cómo la cantidad demandada responde a cambios en el precio, pudiendo ser elástica, inelástica o unitaria (Ucha, 2015)

#### **6.2.6.3 ventajas de la demanda**

Las ventajas de la demanda incluyen su función como guía para la producción, ya que ayuda a las empresas a decidir qué productos fabricar y en qué cantidades, optimizando así la producción y reduciendo el desperdicio; su influencia en el establecimiento de precios, lo que contribuye a balancear la oferta y la demanda en el mercado y la capacidad para impulsar la innovación, motivando a las empresas a mejorar sus productos y adaptarse mejor a las necesidades del consumidor (Conexión ESAN, 2020).

#### ***6.2.6.4 Desventajas de la demanda***

Las desventajas de la demanda incluyen su inestabilidad, ya que puede ser volátil y cambiar rápidamente debido a factores externos, lo que afecta la planificación empresarial; la incertidumbre en la toma de decisiones, donde las fluctuaciones en la demanda dificultan la formulación de estrategias efectivas para las empresas; y la dependencia de factores externos, ya que la demanda puede verse influenciada por elementos fuera del control de las empresas, como cambios en la economía o políticas gubernamentales (Conexión ESAN, 2020).

#### ***6.2.7 Manejo de materiales***

Es una serie de procedimientos destinados a almacenar y trasladar bienes de un lugar a otro. Este proceso abarca la protección y el embalaje, la manipulación, el almacenamiento de materiales y el control desde la producción hasta la distribución. Para llevar a cabo estas actividades, se utilizan equipos automatizados, semiautomatizados y manuales. También incluye las actividades relacionadas con el movimiento, protección, almacenamiento y control de materiales dentro de un sistema de distribución (Mecalux, 2019).

##### ***6.2.7.1 Tipos de manejo de materiales***

Mecalux (2024) menciona que los tipos de manejo de materiales incluyen equipos de almacenamiento y manipulación, material a granel, carretillas industriales y sistemas automatizados. Cada tipo tiene su propósito específico en la logística y el almacenamiento de productos.

### **6.2.7.2 Características del manejo de materiales**

Mecalux (2024) dice que las características del manejo de materiales abarcan la implementación de procesos y protocolos para una gestión eficiente, la utilización de tecnología para optimizar el flujo de productos y la significancia de la protección profesional en el manejo de materiales.

### **6.2.8 Factores que influyen en la satisfacción del intermediario**

Malpartida et al. (2022) mencionan que la satisfacción es la valoración que hace el cliente del servicio recibido en función de si este cumple con sus expectativas y necesidades. Esta evaluación es altamente subjetiva y puede cambiar con el tiempo. También la satisfacción del intermediario se refiere al nivel de contenido de los intermediarios con los servicios y productos que reciben para su posterior distribución.

Entre los factores que influyen se encuentran:

Los productos de baja calidad pueden resultar costosos para los consumidores debido a los gastos asociados con reparaciones o reemplazos cuando estos productos se rompen o fallan. Una experiencia negativa con un producto no solo puede llevar a que los consumidores eviten comprarlo nuevamente, sino que también pueden compartir sus malas experiencias con otros, lo que es damnificar la reputación de la marca (Cortes, 2023).

Según Mecalux (2019), se refiere al período que transcurre cuando se realiza un pedido a algún distribuidor hasta que los productos son entregados al consumidor, ya sea una persona individual o una tienda. Las frutas son productos perecederos que requieren un manejo especial para evitar su deterioro. Esto implica control de temperatura, humedad y tiempos de transporte para mantener la frescura. La vida útil de las frutas es limitada, por lo que una distribución eficiente es crucial para minimizar el tiempo desde la cosecha hasta el punto de venta.

Según Spark (2023) indica que, en Latacunga, los veranos son breves, agradables y frecuentemente nublados, mientras que los inviernos son igualmente cortos, fríos y parcialmente nublados. En la mayoría de los años, la temperatura suele estar entre los 8 °C y 20 °C, con raras ocasiones en las que desciende por debajo de 5 °C o supera los 22 °C.

Latacunga tiene un clima variable, con temperaturas que pueden influir en la necesidad de control de temperatura durante el transporte y almacenamiento. La humedad y las temperaturas relativamente frescas pueden ser favorables para algunas frutas, pero requieren ajustes adecuados para otras.

## **7 METODOLOGÍA**

### **7.1 Definición del objetivo y propósito**

Entender la percepción del intermediario sobre la logística de distribución de Frutas del César y la eficacia de la implementación de KPIs logísticos. A través de un enfoque cualitativo, se busca analizar las experiencias, opiniones y necesidades de los intermediarios en relación con los procesos de distribución, tiempos de entrega, calidad del servicio y comunicación con la empresa.

### **7.2 Diseño de la investigación**

#### ***7.2.1 Tipo de enfoque cualitativo***

El enfoque cualitativo permite comprender a profundidad la relación entre la logística de distribución y la satisfacción de los intermediarios de Frutas del César en Latacunga. A través de entrevistas, se exploran sus percepciones sobre la calidad del producto, el tiempo de entrega y la comunicación, brindando una visión detallada y contextualizada del impacto de la logística en su experiencia.

### ***7.2.2 Entrevistas a profundidad***

Las entrevistas a profundidad se realizaron con intermediarios que trabajan directamente con Frutas del César. Este método cualitativo permitió explorar en detalle aspectos clave como:

- Nivel de cumplimiento de pedidos
- Tiempo de ciclo del pedido
- Tasa de reclamos o devoluciones de clientes
- Rotación de inventario
- Exactitud de inventario
- Días de inventario
- Costo unitario de transporte
- Utilización de la capacidad de transporte
- Puntualidad de entregas
- Productividad de mano de obra

Se utilizó un guion semiestructurado con preguntas abiertas para facilitar la recopilación de información significativa. Las entrevistas se llevaron a cabo en un ambiente cómodo y se grabaron (con consentimiento) para su posterior análisis mediante técnicas de codificación cualitativa.

## **7.3 Diseño del instrumento**

### ***7.3.1 Guion de entrevista***

Las entrevistas se estructuraron en torno a preguntas clave para comprender la percepción de los intermediarios sobre la logística de distribución y la eficacia de los KPIs.

Algunas de las preguntas fueron:

- a. ¿De su experiencia como cliente de Frutas del César, que parámetros se han cumplido de mejor manera al procesar sus pedidos?

- b. ¿Cree usted que luego de realizar el pedido, los plazos de entrega, la calidad, el estado, el color, los empaques establecidos son los adecuados?
- c. En su experiencia como cliente, ¿ha tenido que realizar alguna devolución a Frutas del César? Si es así, ¿cómo fue el proceso y cree que se manejó de manera adecuada?
- d. ¿Considera que Frutas del César siempre tiene disponibilidad de los productos que necesita o ha notado problemas para conseguirlos?
- e. ¿Considera que los productos entregados por Frutas del César mantienen la frescura adecuada al momento de recibirlos, o ha notado que podrían mejorar el manejo del tiempo de almacenamiento?
- f. En su opinión, ¿Los costos asociados al transporte que ofrece Frutas del César considera que son justos y acordes con la calidad del servicio recibido?
- g. También cree usted, ¿Qué Frutas del César ofrece una buena relación entre costo y beneficio en este aspecto?"
- h. ¿Considera que el servicio de transporte de Frutas del César es eficiente, o ha tenido problemas relacionados con entregas incompletas o demoras?
- i. ¿Los pedidos que realiza suelen llegar en el tiempo acordado, o ha experimentado retrasos frecuentes?
- j. Desde su perspectiva como cliente, ¿qué aspectos específicos del servicio de Frutas del César considera que podrían mejorarse para brindarle una experiencia más satisfactoria?

### **7.3.2 Recolección de datos**

Para garantizar la obtención de información precisa y confiable, se implementaron las siguientes estrategias:

- Entrevistas en un ambiente cómodo y sin distracciones, asegurando la confianza de los participantes.

- Moderación profesional, fomentando respuestas sinceras y explorando temas en profundidad.
- Grabación de audios con consentimiento informado, permitiendo la transcripción y análisis posterior.

Se explicó la finalidad del registro y se garantizó la confidencialidad de los datos.

## **7.4 Análisis de datos**

Las entrevistas fueron transcritas en su totalidad para preservar la fidelidad de las respuestas y facilitar la estructuración de la información.

### **7.4.1 Codificación temática**

Se analizaron las transcripciones para identificar patrones y categorías emergentes en la percepción de los intermediarios.

Algunos de los temas más recurrentes fueron:

“Tiempo de entrega irregular” → “Problema de puntualidad”

Los intermediarios mencionaron inconsistencias en los horarios de entrega, afectando su planificación y la disponibilidad de productos frescos.

“Falta de comunicación sobre disponibilidad” → “Deficiencia en información”

En varias ocasiones, los intermediarios no reciben información clara y oportuna sobre la disponibilidad de productos, generando inconvenientes en la gestión de inventarios y pedidos.

### **7.4.2 Técnicas específicas de análisis**

Para identificar tendencias y patrones, se utilizaron herramientas como:

**Análisis de contenido:** Identificación de conceptos clave dentro de las entrevistas.

**Nube de palabras:**

- Se realizó una limpieza de datos eliminando palabras irrelevantes.
- Se utilizaron herramientas digitales para visualizar los términos más frecuentes.

- Se relacionaron los términos destacados con las categorías emergentes identificadas en la codificación temática.

## **7.5 Metodología**

Para comprender la relación entre la logística de distribución y la satisfacción de los intermediarios de Frutas del César, se llevó a cabo un estudio cualitativo basado en entrevistas a profundidad.

### ***7.5.1 Diseño del estudio***

Se realizaron 15 entrevistas a intermediarios de Frutas del César, con el objetivo de evaluar su percepción sobre la eficiencia de la logística de distribución y la efectividad de los indicadores clave de desempeño (KPIs).

### ***7.5.2 Instrumento de recolección de datos***

Las entrevistas se estructuraron en torno a preguntas clave que permitieron identificar aspectos críticos de la experiencia de los intermediarios, tales como:

- Cumplimiento de parámetros en el procesamiento de pedidos.
- Calidad y condiciones de los productos entregados.
- Eficiencia en los plazos de entrega y gestión de devoluciones.
- Disponibilidad de productos y gestión del almacenamiento.
- Justificación de costos de transporte y relación costo-beneficio.
- Eficiencia del servicio de transporte y cumplimiento de tiempos de entrega.
- Áreas de mejora en la logística de distribución.

### ***7.5.3 Análisis de contenido***

Para estructurar el análisis cualitativo, se utilizó un enfoque basado en la identificación de temas clave a partir de las respuestas obtenidas. Este proceso se desarrolló en seis fases:

- Familiarización con los datos
- Transcripción completa de las entrevistas.

- Lectura exploratoria para obtener una visión general de los hallazgos.
- Codificación inicial
- Identificación de frases clave en las respuestas de los intermediarios.
- Asignación de códigos preliminares según los temas emergentes.

#### ***7.5.3.1 Ejemplo de codificación***

Intermediario 1 (Luis Salazar):

- Comentario: "Retrasos y empaque de frutas delicadas"
- Código: "Retrasos en entregas y empaque insuficiente de productos delicados"

Intermediario 2 (María Villarroel):

- Comentario: "Mejorar embalaje y tiempos de entrega, mejorar comunicación"
- Código: "Necesidad de mejora en embalaje, tiempos de entrega y comunicación"

Intermediario 3 (Gabriela Cuacés):

- Comentario: "Garantizar protección adecuada de productos y mejorar frescura"
- Código: "Protección de productos delicados y mejora en frescura"

Intermediario 4 (Rubén Tipán):

- Comentario: "Mejorar la puntualidad y optimizar el transporte"
- Código: "Optimización de transporte y puntualidad en entregas"

Intermediario 5 (Evelin Cocha):

- Comentario: "Garantizar entregas puntuales y completas. Frescura en tiempos de alta demanda"
- Código: "Puntualidad y frescura de productos en períodos de alta demanda"

Intermediario 6 (José Chicaiza):

- Comentario: "Mejorar manejo de lotes pequeños y frescura"
- Código: "Manejo de lotes pequeños y mejora en frescura"

Intermediario 7 (Jocelin Acosta):

- Comentario: "Mejorar la protección de frutas delicadas"
- Código: "Protección adecuada de frutas delicadas"

Intermediario 8 (Katherine Ortiz):

- Comentario: "Mejorar tiempos de entrega y frescura"
- Código: "Mejora en tiempos de entrega y frescura de los productos"

Intermediario 9 (María Guanoluisa):

- Comentario: "Mejorar el tiempo de transporte y almacenamiento"
- Código: "Optimización en tiempo de transporte y condiciones de almacenamiento"

Intermediario 10 (Belén Cisneros):

- Comentario: "Mejorar calidad de los productos y optimizar tiempos de entrega"
- Código: "Mejorar la calidad de productos y optimizar los tiempos de entrega"

Intermediario 11 (Martha Chiluisa):

- Comentario: "Mejorar frescura y protección de productos delicados"
- Código: "Mejorar la frescura y protección de productos frágiles"

Intermediario 12 (Laura Ortiz):

- Comentario: "Mejorar tiempos de entrega y protección durante el transporte"

- Código: "Optimización de tiempos de entrega y protección durante el transporte"

Intermediario 13 (Israel Martínez):

- Comentario: "Mejorar la protección durante el transporte"
- Código: "Mejora en la protección de productos durante el transporte"

Intermediario 14 (Paúl Tasinchana):

- Comentario: "Mejorar embalaje y puntualidad en entregas"
- Código: "Mejoras en embalaje y puntualidad en entregas"

Intermediario 15 (Jessica Romero):

- Comentario: "Mejorar embalaje y frescura de productos"
- Código: "Mejora en embalaje y frescura de productos"

#### 7.5.4 Agrupación de códigos en categorías

Los códigos se organizaron en categorías más amplias para estructurar los hallazgos.

**Tabla 3**

*Agrupación de códigos*

CATEGORÍAS	CÓDIGOS
Eficiencia en la distribución	Nivel de cumplimiento de pedidos, tiempo de ciclo del pedido, puntualidad de entregas, productividad de mano de obra.
Condición del producto	Calidad, estado del empaque, frescura del producto, tasa de reclamos o devoluciones de clientes.
Costo y beneficio	Percepción de costos de transporte, comparación con competidores, costo unitario de transporte, utilización de la capacidad de transporte.
Gestión de inventarios	Rotación de inventario, exactitud de inventario, días de inventario.
Áreas de mejora	Disponibilidad de stock, optimización del transporte.

*Nota:* Agrupación de códigos de los indicadores logísticos. Fuente: Elaboración propia (2024)

**Identificación de temas principales:** Se resumieron las categorías en temas clave.

**Temas emergentes:** Desempeño en la entrega: La calidad del producto es valorada positivamente, pero existen oportunidades de mejora en la puntualidad de los envíos.

Costo del transporte: Algunos intermediarios consideran que los costos son elevados en relación con el servicio recibido.

Disponibilidad del producto: Aunque la mayoría encuentra los productos necesarios, algunos han enfrentado dificultades ocasionales para conseguir ciertos ítems.

**Interpretación y resultados:** Se analizaron los temas en función de los objetivos del estudio.

**Hallazgos principales:**

**Fortalezas:** Frutas del César es percibida como una empresa oportuna, referente a calidad del producto.

**Debilidades:** Una gestión del tiempo de entrega y los costos de transporte son aspectos a mejorar.

**Insight clave:** Mejorar la eficiencia en la logística de distribución permitirá incrementar la satisfacción de los intermediarios.

#### ***7.5.5 Presentación de resultados***

Se utilizaron gráficos y ejemplos textuales para visualizar los hallazgos.

**Tabla 4**

*Ejemplo de visualización*

<b>Tema</b>	<b>Porcentaje de menciones</b>
Nivel de cumplimiento de pedidos.	85%
Tiempo de ciclo del pedido.	70%
Tasa de reclamos o devoluciones.	55%
Rotación de inventario.	65%
Exactitud de inventario.	80%

Días de inventario.	60%
Costo unitario de transporte.	50%
Utilización de la capacidad de transporte.	75%
Puntualidad de entregas.	90%
Productividad de mano de obra.	68%

#### **7.5.5.1 Cita ilustrativa**

"El producto es bueno, pero a veces llegan tarde. Me gustaría que fueran más puntuales con las entregas." Esta metodología permitió estructurar los datos de manera clara y accionable, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en la optimización de la logística de distribución de Frutas del César.

#### **7.5.5.2 Contexto**

Un estudio de mercado cualitativo ha identificado la relación que influye en la logística de distribución y la satisfacción de los intermediarios. Los datos provienen de entrevistas a profundidad realizadas con intermediarios de Frutas del César.

#### **7.5.5.3 Objetivo del mapa conceptual**

Conectar la percepción de los intermediarios con los atributos clave del servicio de frutas para analizar la relación entre la logística de distribución y su nivel de satisfacción.

#### **7.5.5.4 Mapa conceptual**

El mapa conceptual conecta temas principales y categorías emergentes. Este mapa conceptual (Figura 1) muestra cómo los distintos aspectos de la logística de distribución (como la calidad del producto, eficiencia en entregas, costos y beneficios, y disponibilidad de los productos) impactan en la satisfacción de los intermediarios de Frutas del César.

Los intermediarios evalúan el servicio en función del cumplimiento de los plazos, la frescura del producto, la eficiencia del transporte y la relación costo-beneficio. Cuando estos

factores se gestionan adecuadamente, se logra una mayor confianza y fidelización de los clientes mayoristas.

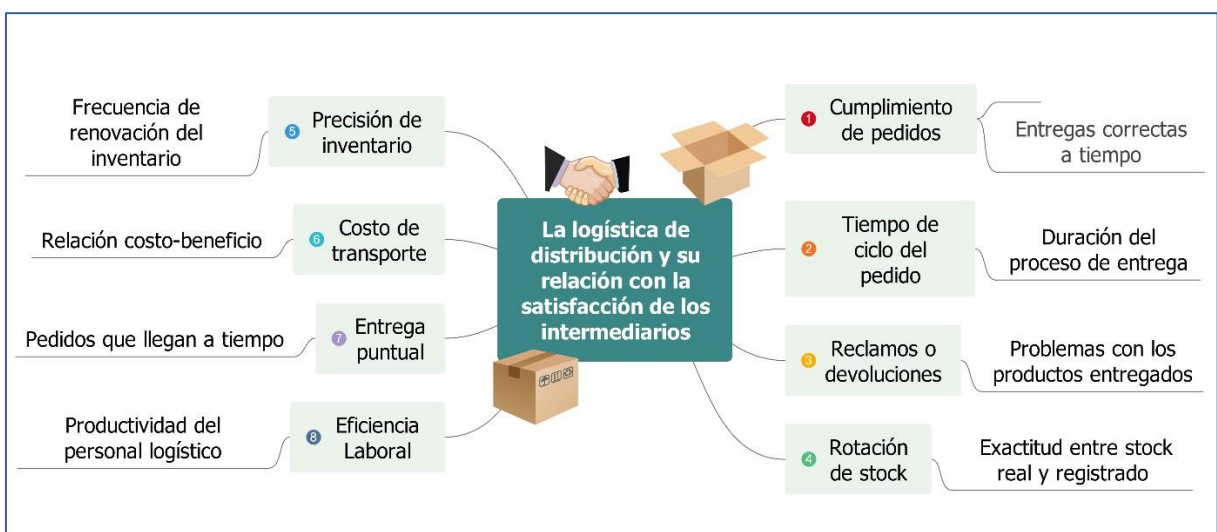
#### 7.5.5.5 Mapa narrativo

Un mapa narrativo utiliza una historia lineal para conectar ideas. Los intermediarios inician su relación con Frutas del César evaluando la disponibilidad de productos y, si encuentran un suministro constante, consideran factores como la calidad y frescura de las frutas, donde la rapidez en la entrega y el estado del producto al recibirlo son determinantes. Entregas puntuales y productos en buen estado generan confianza y relaciones comerciales sostenibles, mientras que retrasos recurrentes o inconsistencias en la calidad pueden deteriorar la percepción del servicio y llevarlos a buscar proveedores alternativos.

Además, el costo del transporte influye directamente en su satisfacción, ya que tarifas justas y un equilibrio entre precio y servicio fortalecen la fidelidad, mientras que costos elevados sin justificación generan desconfianza. En este ciclo continuo, la eficiencia logística de la empresa define la disposición de los intermediarios para mantener su relación comercial.

**Figura 1**

*Mapa conceptual*



*Nota:* Mapa conceptual de temas principales y categorías emergentes. Fuente: Elaboración propia (2024)

**Conclusión.** - El uso de mapas conceptuales y narrativos facilita la identificación de indicadores clave en la logística de distribución y permite estructurar estrategias más efectivas. Al analizar las experiencias de los intermediarios, Frutas del César puede mejorar la eficiencia operativa y fortalecer su relación con los distribuidores.

#### ***7.5.6 Identificación de tensiones, contradicciones y emociones clave***

##### **1. Identificación de Tensiones**

Las tensiones surgen cuando los intermediarios enfrentan dilemas entre diferentes factores clave.

##### **Tensión 1:** Rapidez en la entrega vs. Calidad del producto

Los intermediarios desean entregas rápidas, pero se preocupan por si la velocidad afecta la manipulación y frescura de las frutas.

Cita del intermediario:

"Prefiero que las entregas sean puntuales, pero si eso significa recibir productos golpeados o en mal estado, entonces no vale la pena."

##### **Tensión 2:** Costo del transporte vs. Margen de ganancia

Los intermediarios necesitan costos de transporte competitivos para maximizar sus ganancias, pero también reconocen que un servicio confiable puede justificar un precio más alto.

Cita del intermediario:

"Entiendo que el transporte tiene un costo, pero si el servicio no mejora, ¿por qué debería pagar más?"

##### **2. Identificación de Contradicciones**

Las contradicciones ocurren cuando la percepción y el comportamiento del intermediario no están completamente alineados.

**Contradicción 1:** Preferencia por calidad vs. Aceptación de productos con defectos menores

Los intermediarios exigen frutas frescas y de alta calidad, pero en ocasiones aceptan productos con defectos menores si la disponibilidad es limitada.

Cita del intermediario:

"Me gustaría que todas las frutas llegaran perfectas, pero si no hay más opciones, me toca aceptar lo que haya."

**Contradicción 2:** Insatisfacción con el servicio vs. Continuidad en la relación comercial

A pesar de experimentar retrasos o problemas ocasionales, muchos intermediarios siguen trabajando con Frutas del César debido a la falta de alternativas confiables.

Cita del intermediario:

"A veces hay problemas, pero igual sigo comprando porque no es fácil encontrar otro proveedor con precios competitivos."

### **3. Identificación de Emociones Clave**

Emoción positiva: Confianza

Los intermediarios sienten confianza cuando las entregas son consistentes y el producto mantiene su calidad.

Cita del intermediario:

"Cuando sé que recibiré mi pedido a tiempo y en buen estado, no tengo que preocuparme."

Emoción negativa: Frustración

Los intermediarios experimentan frustración cuando los pedidos llegan tarde o con productos defectuosos.

Cita del intermediario:

"Cada retraso significa que pierdo ventas y eso me afecta directamente."

Emoción ambivalente: Resignación con incertidumbre

A pesar de ciertos problemas, los intermediarios continúan trabajando con Frutas del César mientras esperan mejoras.

Cita del intermediario:

"Sé que hay cosas que mejorar, pero por ahora me toca seguir comprando aquí."

Resumen y Recomendaciones

La identificación de tensiones, contradicciones y emociones clave permite diseñar estrategias para mejorar la logística de distribución.

**Insights Clave:**

- Rapidez y calidad deben equilibrarse: Mejorar los procesos de embalaje y transporte sin comprometer la frescura de los productos.
- Justificación del costo de transporte: Implementar estrategias de comunicación para explicar el valor del servicio y ofrecer opciones flexibles.
- Fortalecer la confianza: Garantizar entregas consistentes y mejorar la comunicación con los intermediarios para reducir la incertidumbre.

## 8 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se realizaron entrevistas a 15 intermediarios de Frutas del César para entender su percepción sobre el servicio que reciben. Las preguntas abordaron temas como la realización en los tiempos de entrega, la calidad y presentación de los productos, la disponibilidad, los costos del transporte y la eficiencia del servicio. El objetivo fue identificar puntos importantes y áreas de mejora en la logística de distribución para lograr una mejor satisfacción de los clientes y optimizar los procesos de la empresa. A continuación, se detallan cada una de las respuestas dadas por cada detallista:

**Luis Salazar (Intermediario 1).** \_Intermediario de Latacunga, dueño del negocio “Danielita,” cliente desde 2020, compra frutas tropicales y frutas de la sierra con una frecuencia mensual.

En general, Frutas del César ha cumplido adecuadamente con los parámetros relacionados con la adecuación de los productos y la consideración al consumidor. Luis destaca que, aunque en ocasiones los productos llegan con magulladuras, en términos generales la calidad de las frutas es buena. También valora el interés al consumidor, especialmente por la amabilidad, aunque señala que la determinación de dificultades podría ser más rápida. Reconoce que, aunque los retrasos ocasionales afectan la planificación, el servicio de procesamiento de pedidos ha sido confiable en su mayoría. En términos generales, evalúa el desempeño de Frutas del César en un 85%, reconociendo su confiabilidad, pero resaltando que aún hay oportunidades de mejora.

Según Luis, los plazos de entrega suelen ser adecuados, aunque ha experimentado retrasos menores en ocasiones. En cuanto a la calidad, el estado y el color de las frutas, en su mayoría está satisfecho, pero menciona que los empaques no siempre protegen correctamente las frutas más delicadas, como las uvas y las fresas. Este es un punto clave que considera podría mejorarse, ya que algunas frutas llegan con magulladuras debido a un empaque insuficiente. Sin embargo, para las frutas más resistentes, como los plátanos y las manzanas, el empaque cumple su función adecuadamente.

Luis no menciona devoluciones específicas en su experiencia, pero sugiere que los problemas menores con los productos dañados, como las magulladuras, podrían haberse solucionado con un proceso de devolución más ágil. A pesar de la amabilidad del equipo de atención al cliente, cree que la resolución de estos problemas podría ser más rápida, lo que mejoraría la experiencia del cliente. En general, Luis no ha tenido mayores problemas con la disponibilidad de productos. Sin embargo, ha mencionado que las frutas de temporada, como

los aguacates, no siempre están disponibles, lo que lo obliga a buscar otras alternativas. A pesar de esto, considera que la disponibilidad es adecuada para la mayoría de los productos que necesita en su negocio.

También menciona que la frescura de las frutas es generalmente aceptable, aunque algunas frutas, como las peras, no mantienen su estado óptimo durante el transporte. Este podría ser un área de mejora para Frutas del César, considerando que el manejo adecuado del tiempo de almacenamiento y transporte es clave para mantener la calidad de los productos, especialmente para frutas más delicadas.

Luis considera que los costos asociados al servicio de transporte son razonables en relación con la calidad de los productos recibidos. Sin embargo, los retrasos ocasionales en las entregas hacen que cuestione el valor recibido por el costo del transporte. Estos retrasos han afectado la planificación de su negocio, lo que lleva a Luis a pensar que, aunque los costos son competitivos, la puntualidad es un factor crucial para justificar completamente los costos del servicio.

Luis opina que la relación costo-beneficio de Frutas del César es competitiva, pero menciona que la optimización del embalaje y la mejora en la puntualidad de las entregas podrían fortalecer aún más esta relación. Aunque el servicio es en su mayoría satisfactorio, la mejora de estos dos aspectos contribuiría a una experiencia más satisfactoria y justificaría aún más el costo de los servicios.

Luis considera que el servicio de transporte de Frutas del César es eficiente en general, pero ha tenido ocasiones en las que los pedidos llegaron incompletos o con demoras. Estos inconvenientes afectan su planificación, ya que los retrasos ocasionan ajustes en sus tiempos de venta. Aunque estos problemas no son frecuentes, su ocurrencia es lo suficientemente significativa como para ser un área de mejora importante en el servicio de transporte.

Los pedidos de Frutas del César generalmente llegan en el tiempo acordado, aunque Luis ha experimentado retrasos ocasionales. Estos retrasos no son frecuentes, pero cuando ocurren, impactan la fluidez de su operación. Sin embargo, la puntualidad es generalmente aceptable y confiable, aunque podría mejorar en consistencia. Luis sugiere varias áreas de mejora para una experiencia más satisfactoria. En primer lugar, el embalaje de las frutas más delicadas, como las uvas y las fresas, debería ser mejorado para evitar magulladuras durante el transporte. Además, considera que la mejora en la puntualidad de las entregas es fundamental, ya que los retrasos ocasionales afectan directamente la planificación de su negocio. También menciona que la comunicación podría ser más proactiva, especialmente en épocas donde hay faltantes de productos, para evitar que los clientes se vean sorprendidos por estos problemas. Finalmente, mejorar el manejo del tiempo de almacenamiento de frutas como las peras contribuiría a una mejor frescura al momento de la entrega.

**María Villarroel (Intermediario 2).** \_Dueño del negocio “Rica Fruta”, cliente de Frutas del César desde 2019, con compras trimestrales de frutas tropicales y de la sierra.

María ha tenido una experiencia mayormente positiva con Frutas del César, destacando la calidad de las frutas, que suelen llegar frescas y adecuadas para la venta. La puntualidad de las entregas también ha sido buena en la mayoría de los casos. Aunque ha experimentado algunos inconvenientes menores, como errores en los detalles de los pedidos y problemas con el embalaje, valora que la empresa cumpla con los aspectos básicos de su servicio, lo que le ha permitido mantener una relación comercial duradera. En general, califico su desempeño en un 90%, ya que cumplen con los aspectos básicos, pero tienen áreas de mejora importantes para alcanzar un servicio más sólido.

María menciona que los plazos de entrega suelen cumplirse en la mayoría de los casos, aunque los retrasos ocasionales, especialmente en horas pico, dificultan su gestión comercial. En cuanto a la calidad, el estado y el color de los productos, estos son generalmente buenos,

pero ha experimentado problemas con el empaque, especialmente con frutas delicadas como las fresas, que no siempre están adecuadamente protegidas. Esto ha ocasionado algunos daños en los productos, afectando la experiencia global de entrega.

María no menciona específicamente devoluciones, pero sugiere que los daños ocasionados por el embalaje inadecuado, como el caso de las fresas, podrían haberse manejado mejor. A pesar de que el personal es atento y dispuesto, los errores recurrentes en los detalles de los pedidos y la falta de antelación en los avisos de cambios o faltantes afectan la calidad del servicio y la capacidad de planificación de María. Considera que estos aspectos podrían resolverse de manera más eficiente para mejorar la experiencia general del cliente.

María menciona que generalmente encuentra los productos que necesita, aunque durante los picos de demanda, algunas frutas populares suelen estar fuera de stock. Esto le obliga a buscar proveedores alternativos, lo que representa un inconveniente, especialmente en tiempos de alta demanda. A pesar de estos momentos puntuales, considera que la disponibilidad de productos es aceptable en la mayoría de los casos.

María señala que la mayoría de los productos entregados por Frutas del César cumplen con estándares aceptables de frescura. Sin embargo, ha notado desgaste en frutas como las uvas y manzanas, lo que le hace pensar que el manejo durante el almacenamiento y transporte podría mejorarse. La mejora en estos procesos podría ayudar a mantener la frescura de los productos, especialmente aquellos más susceptibles a deteriorarse durante el transporte.

María opina que los costos de transporte de Frutas del César son razonables en relación con el mercado, aunque los retrasos ocasionales y las entregas incompletas disminuyen el valor percibido del servicio. Aunque el transporte es eficiente en términos generales, los problemas relacionados con la puntualidad y la entrega completa afectan su percepción del servicio logístico, lo que hace que el valor percibido no siempre sea el esperado.

María considera que Frutas del César ofrece una relación costo-beneficio competitiva, especialmente en cuanto a los precios de los productos. No obstante, para mejorar esta percepción, señala que sería crucial optimizar la calidad del embalaje y garantizar un mayor cumplimiento de los tiempos de entrega. Aunque los productos en sí son buenos, la eficiencia del servicio logístico es el aspecto que requiere ajustes para brindar una experiencia más consistente y mejorar la relación costo-beneficio.

El servicio de transporte de Frutas del César es eficiente en general, pero ha tenido problemas con entregas incompletas y demoras ocasionales. Estos retrasos dificultan la gestión comercial, ya que afectan la planificación de sus operaciones. A pesar de que no son problemas constantes, la frecuencia de estos inconvenientes es lo suficientemente significativa como para considerarlos un área de mejora importante.

En la mayoría de los casos, los pedidos llegan en el tiempo acordado. Sin embargo, María ha experimentado retrasos frecuentes, especialmente en momentos de alta demanda o durante horas pico, lo que afecta su capacidad de gestionar las operaciones de manera eficiente. Aunque la puntualidad es generalmente aceptable, los retrasos puntuales son una fuente de inconvenientes.

María sugiere que, para brindar una experiencia más satisfactoria, Frutas del César debería mejorar varios aspectos. En primer lugar, el embalaje debe optimizarse, especialmente para frutas delicadas como las fresas, para evitar daños durante el transporte. Además, considera que la comunicación podría mejorar, ya que los avisos sobre cambios o faltantes suelen llegar con poca antelación, lo que afecta la planificación. Finalmente, la eficiencia en las entregas es un área clave, ya que los retrasos y las entregas incompletas deben ser atendidos para asegurar que el servicio sea más consistente y confiable.

**Gabriela Cuacés (Intermediario 3).** \_Dueña del negocio “Frutería Gabriel,” cliente de Frutas del César desde 2019, con compras mensuales de frutas tropicales y de la sierra.

Gabriela destaca que, en general, la calidad de las frutas es buena y que la facturación es clara, lo que facilita la gestión de su negocio. La amabilidad del personal también es un aspecto positivo. Sin embargo, menciona que la consistencia en el servicio podría mejorar, ya que algunos lotes de frutas han llegado en condiciones menos frescas, lo que afecta su capacidad para ofrecer productos de alta calidad a sus clientes. En términos generales, cumple con lo esencial, pero aún falta consistencia para alcanzar un nivel óptimo. En términos generales, califico su desempeño en un 60%, ya que cumplen con lo esencial, pero les falta consistencia para alcanzar un nivel óptimo.

Gabriela considera que los plazos de entrega son razonables, pero el empaque de las frutas requiere atención urgente. Ha recibido frutas delicadas, como fresas y uvas, que no estaban suficientemente protegidas, lo que resultó en daños al momento de la recepción. A pesar de que la calidad general de las frutas es buena, algunos productos, como las piñas, no siempre llegan en su mejor estado debido a un manejo inadecuado durante el transporte. La protección adecuada de las frutas, especialmente las más delicadas, es un área clave para mejorar la experiencia de compra.

Señala que algunas frutas llegaron en condiciones menos frescas, lo que afectó su capacidad de vender productos de calidad a sus clientes. En cuanto al proceso de resolución de problemas, aunque aprecia la amabilidad del personal, considera que la rapidez con la que se resuelven estos inconvenientes podría mejorar. Los retrasos en las entregas y la falta de protección adecuada en algunos productos han generado desafíos, y un manejo más ágil de estos problemas podría mejorar su experiencia como cliente.

Gabriela ha enfrentado dificultades para adquirir frutas populares como aguacates y mangos, especialmente en temporadas de alta demanda. Esto le impide satisfacer plenamente

las necesidades de sus clientes, lo que representa un desafío para su operación. Aunque generalmente puede conseguir otros productos, la falta de disponibilidad de frutas en temporadas clave afecta la capacidad de su negocio para ofrecer una oferta completa a sus clientes.

Gabriela piensa que la frescura de los productos es generalmente aceptable, pero señala que las frutas tropicales, en particular, no siempre mantienen el estándar esperado debido a las condiciones del transporte. El manejo del tiempo de almacenamiento y las condiciones de transporte podrían mejorarse para asegurar que las frutas lleguen en su mejor estado posible, especialmente en el caso de las frutas más sensibles.

Gabriela opina que los costos de transporte de Frutas del César son competitivos. Sin embargo, los retrasos en las entregas reducen la percepción del valor del servicio. A pesar de que el costo es razonable, los problemas recurrentes de entrega incompleta y los retrasos ocasionan una disminución en la satisfacción con el servicio de transporte. Si estos aspectos mejoraran, el servicio de transporte sería más valorado.

Gabriela considera que los precios de Frutas del César son atractivos, lo que le da una relación costo-beneficio competitiva. Sin embargo, para mejorar esta percepción, subraya que sería crucial optimizar la calidad del embalaje y garantizar una mayor puntualidad en las entregas. Mejorar estos aspectos, junto con la protección adecuada de los productos, aumentaría considerablemente su satisfacción como cliente y fortalecería la relación costo-beneficio.

Gabriela observa que la eficiencia del servicio de transporte es adecuada en la mayoría de los casos. Sin embargo, los retrasos y las entregas incompletas han sido un problema recurrente. Aunque no son constantes, estos inconvenientes afectan la percepción del servicio y la gestión de su negocio. Asegurar que las entregas sean completas y puntuales sería una mejora clave en la eficiencia del servicio.

Gabriela ha experimentado retrasos frecuentes, lo que ha complicado la logística de sus ventas. Aunque los plazos de entrega suelen ser razonables, los retrasos en ocasiones afectan la fluidez de sus operaciones comerciales. Mejorar la puntualidad en las entregas sería fundamental para optimizar su experiencia de compra.

Gabriela considera que la protección de las frutas, especialmente las delicadas, debe mejorar. El embalaje actual no siempre es adecuado, lo que causa daños a los productos durante el transporte. También sugiere que se debería garantizar una mayor puntualidad en las entregas, así como una mejor disponibilidad de frutas populares, especialmente en temporadas de alta demanda. Si estos problemas se solucionaran, su satisfacción como cliente aumentaría considerablemente. La atención más detallada a las necesidades de los intermediarios podría hacer de Frutas del César una opción ideal para pequeños comerciantes como ella.

**Rubén Tipán (Intermediario 4).** \_Propietario del negocio “Frutería Tipán”, cliente de Frutas del César desde 2021, con compras de frutas tropicales y de la sierra, aunque sin una frecuencia regular.

Rubén destaca que los precios competitivos de Frutas del César son uno de los aspectos más positivos, ya que le permiten mantener márgenes de ganancia adecuados. También menciona que, en general, la calidad de las frutas es aceptable, aunque algunas veces los lotes no cumplen con los estándares esperados, lo que afecta directamente sus ventas. En cuanto al trato del personal, lo califica de amable, aunque señala que la resolución de problemas no siempre es rápida ni efectiva. En términos generales, considera que el servicio es confiable, pero con áreas de mejora. En general, evaluaría su desempeño en un 85%, ya que brindan un servicio confiable, aunque con algunos puntos débiles que podrían ser mejorados.

Rubén señala que los plazos de entrega suelen cumplirse en la mayoría de los pedidos. Sin embargo, ha experimentado problemas con el empaque, especialmente con productos delicados como las fresas, que a veces llegan dañadas debido a una protección insuficiente.

Aunque la calidad general de las frutas es aceptable, productos como las piñas no siempre llegan frescos, lo que podría estar relacionado con el transporte o almacenamiento. Considera que los empaques deben mejorarse para garantizar que las frutas lleguen en perfectas condiciones.

Rubén no menciona específicamente devoluciones, pero indica que en ocasiones recibe productos que no cumplen con los estándares de frescura, lo que impacta sus ventas. En cuanto a la resolución de problemas, aunque aprecia el trato amable del personal, considera que las soluciones no siempre son rápidas ni efectivas, lo que podría mejorar para evitar pérdidas de tiempo y mejorar la satisfacción del cliente.

Rubén menciona que generalmente puede encontrar los productos que necesita, aunque ha tenido dificultades para conseguir frutas específicas, como los aguacates, en ciertas épocas del año. Esto le impide satisfacer completamente la demanda de sus clientes, lo que podría afectar su capacidad de ofrecer una variedad completa de frutas. La disponibilidad de productos en momentos clave es un aspecto que podría mejorarse.

Rubén considera que la frescura de los productos al momento de la entrega podría mejorar. Aunque la mayoría de las frutas llega en buenas condiciones, los retrasos en las entregas afectan la calidad, especialmente en frutas tropicales. El manejo del tiempo de almacenamiento y las condiciones de transporte podrían optimizarse para asegurar que las frutas lleguen en su mejor estado posible.

Rubén opina que los costos de transporte son razonables, pero considera que no siempre justifican el servicio recibido, especialmente cuando las entregas no son puntuales. La puntualidad en las entregas es un área crítica que debe mejorarse, ya que cualquier demora afecta la capacidad de Rubén para ofrecer los productos en el momento adecuado a sus clientes. Mejorar la eficiencia del transporte y garantizar la puntualidad sería esencial para mejorar la relación costo-beneficio.

Rubén cree que la relación costo-beneficio sería más favorable si Frutas del César trabajara en optimizar tanto la puntualidad de las entregas como la calidad de los empaques. Aunque los precios competitivos son un punto positivo, la falta de cumplimiento de los tiempos de entrega y los problemas con el empaque afectan su percepción del servicio. Si estos aspectos se mejoraran, la relación costo-beneficio sería más favorable.

Rubén considera que, en general, el servicio de transporte es eficiente, pero ha tenido problemas ocasionales con entregas incompletas o retrasadas. La puntualidad en las entregas es un área que debe fortalecerse, ya que cualquier demora impacta negativamente en su capacidad de ofrecer los productos de manera oportuna a sus clientes. Mejorar la puntualidad y la integridad de las entregas es fundamental para optimizar el servicio.

Rubén menciona que, aunque los plazos de entrega suelen cumplirse en la mayoría de los pedidos, los retrasos no anunciados han complicado la organización de sus horarios y la atención a sus clientes. La puntualidad en las entregas es un aspecto crítico que necesita ser mejorado para brindar una experiencia de compra más consistente y confiable.

Rubén considera que mejorar la puntualidad de las entregas y la calidad de los empaques son áreas clave para mejorar su experiencia como cliente. Aunque los precios son competitivos y la calidad general de las frutas es aceptable, los retrasos en las entregas y los problemas con el empaque afectan la percepción del servicio. Si estos problemas se solucionaran, su satisfacción como cliente aumentaría considerablemente, y la empresa fortalecería su reputación en el mercado local.

**Evelin Cocha (Intermediario 5).** Propietaria del negocio “Frutería y más”, cliente de Frutas del César desde 2016, realiza compras mensuales de frutas tropicales y frutas de la sierra.

Evelin destaca que Frutas del César es una empresa confiable que ofrece productos de calidad y precios justos, lo cual ha sido un aspecto positivo en su experiencia. Aunque ha

tenido algunos inconvenientes, como productos dañados o en cantidades incorrectas, valora que los plazos de entrega se respeten en la mayoría de los pedidos. También resalta la amabilidad del personal y su disposición para ayudar, a pesar de algunos problemas de coordinación interna que generan errores en los pedidos. En general, evalúa el servicio en un 70%, destacando su confiabilidad, aunque con áreas de mejora. Evaluó su desempeño en un 70%, destacando su confiabilidad, pero también su potencial de mejora.

Evelin señala que los plazos de entrega suelen cumplirse, pero ha tenido ocasiones en las que los productos no llegaron a tiempo, interrumpiendo la planificación y venta de su negocio. Aunque la calidad de las frutas es generalmente buena, algunos productos delicados, como las fresas, no siempre llegan bien protegidos, lo que compromete su estado. En términos de empaque, considera que se necesita una mejor protección, especialmente para las frutas más frágiles. En general, los productos llegan en buen estado, pero hay margen para mejorar la precisión y protección en los envíos.

Evelin no menciona específicamente devoluciones, pero menciona que ha recibido productos dañados o en cantidades menores a las solicitadas, lo que ha generado inconvenientes en su negocio. Aunque no habla de devoluciones formales, sugiere que mejorar la precisión en los pedidos y la calidad del empaque podría reducir estos problemas y mejorar la experiencia del cliente.

Evelin indica que la disponibilidad de frutas es buena en general, pero ha tenido dificultades para conseguir ciertos productos, como los aguacates y mangos, especialmente en temporadas altas de demanda. Estas situaciones afectan su capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes de manera oportuna. La disponibilidad en épocas de alta demanda es un área que podría mejorarse.

Evelin menciona que la frescura de las frutas es variable. Mientras que la mayoría de los productos llegan en buen estado, frutas como los duraznos a veces muestran signos de

menor frescura, lo que podría estar relacionado con los tiempos de transporte. La optimización del tiempo de almacenamiento y transporte para garantizar una mayor frescura al momento de la entrega sería un aspecto importante a mejorar.

Evelin considera que los costos de transporte son razonables, pero cuando se producen retrasos o problemas en las entregas, estos costos no siempre parecen justificados. Aunque el servicio de transporte es eficiente en general, los retrasos recurrentes y las entregas incompletas afectan la percepción de su relación costo-beneficio. Mejorar la puntualidad y la protección de los productos durante el envío podría hacer que el costo del transporte sea más justificable.

Evelin considera que la relación costo-beneficio es favorable en términos de precio, pero podría mejorarse si se optimizaran los tiempos de entrega y la calidad de los empaques. A pesar de los precios competitivos, la experiencia de compra se ve afectada por los inconvenientes relacionados con los retrasos y la protección de productos delicados. Con estos ajustes, la relación costo-beneficio sería más atractiva y satisfactoria.

Evelin opina que el servicio de transporte es eficiente en general, pero ha experimentado problemas con entregas incompletas o retrasadas en ocasiones. Los retrasos recurrentes impactan en la planificación y la atención a sus clientes. Mejorar la puntualidad y la precisión de las entregas sería crucial para optimizar el servicio y mejorar la experiencia del cliente.

Evelin menciona que, aunque la mayoría de los pedidos llegan a tiempo, ha tenido experiencias en las que los productos no llegaron puntualmente, lo que interrumpe su operación diaria, especialmente en días de alta demanda. La puntualidad es un área crítica que debe mejorarse para evitar problemas logísticos.

Evelin considera que mejorar la puntualidad en las entregas, la precisión en los pedidos y la protección de frutas delicadas son áreas clave para mejorar la experiencia de

compra. Aunque valora los precios competitivos y la calidad general de los productos, los retrasos y la falta de protección en los empaques afectan su experiencia. Con estos ajustes, la experiencia de compra sería más fluida, permitiéndole atender mejor a sus clientes y garantizar la frescura y disponibilidad de los productos.

**José Chicaiza (Intermediario 6).** \_Propietario del puesto 139-140 en el Mercado el Salto, cliente de Frutas del César desde 2010, realiza compras mensuales de frutas tropicales y frutas de la sierra.

José destaca que, en general, Frutas del César ha sido un proveedor confiable con productos de calidad y precios competitivos. La constancia en la disponibilidad de productos es un aspecto positivo, que le permite mantener márgenes razonables. Aunque ha experimentado algunos inconvenientes con la calidad de ciertos lotes, en general, la empresa ha cumplido con lo esencial, y valora la confiabilidad del servicio. Evalúa el servicio general con un 86%, destacando la estabilidad en los precios y la disponibilidad. Evaluó el servicio general con un 86%, destacando su confiabilidad, aunque con oportunidades claras para perfeccionar ciertos detalles.

José menciona que los plazos de entrega suelen cumplirse en la mayoría de los casos, pero los empaques no siempre protegen adecuadamente a frutas delicadas como las fresas, lo que ocasiona daños durante el transporte. Aunque la calidad de los productos es buena en general, algunas frutas como las piñas a veces no mantienen la frescura esperada, probablemente debido al transporte o almacenamiento. A pesar de estos detalles, la mayoría de los productos entregados son aceptables, aunque se podría mejorar la protección de los productos más frágiles.

Aunque José no menciona específicamente devoluciones, sí ha recibido lotes pequeños y en condiciones no óptimas, lo cual afecta la calidad de los productos que puede ofrecer. Sin embargo, destaca que la atención al cliente es adecuada, aunque siente que sus comentarios no

siempre son tomados en cuenta de manera efectiva. El proceso de manejo de problemas podría mejorarse para evitar inconvenientes y mejorar la experiencia del cliente.

José indica que la disponibilidad de productos es generalmente aceptable, pero ha tenido dificultades para conseguir frutas específicas, como aguacates y mangos, especialmente durante temporadas de alta demanda. Esto puede limitar su capacidad para satisfacer las necesidades de sus clientes, lo que se convierte en un desafío, especialmente en épocas de mayor rotación de productos.

José menciona que la frescura de los productos entregados generalmente es adecuada. Sin embargo, ciertos lotes muestran desgaste, probablemente debido a los tiempos de transporte prolongados o embalajes deficientes. En particular, las frutas delicadas, como las fresas, no siempre llegan en las condiciones esperadas. Mejorar los tiempos de transporte y la calidad del empaque podría mejorar la frescura al momento de la entrega.

José considera que los costos de transporte son razonables, pero los retrasos y las entregas incompletas afectan la percepción de valor del servicio. Aunque la eficiencia del servicio de transporte es adecuada en la mayoría de los casos, los retrasos esporádicos generan complicaciones y afectan la operación. Si se mejorara la puntualidad y la calidad del empaque, los costos de transporte serían más justificados y el servicio sería más atractivo para los clientes.

José opina que la relación costo-beneficio es favorable, pero podría mejorarse con más atención a la puntualidad de las entregas y la calidad de los empaques. Aunque los precios son competitivos, los problemas con la puntualidad y la protección de los productos delicados afectan la percepción general del servicio. Mejorando estos aspectos, la relación costo-beneficio podría ser aún más atractiva.

José menciona que, en general, el servicio de transporte es eficiente, aunque ha tenido problemas con entregas incompletas o retrasadas en ocasiones. Estos retrasos afectan su

capacidad de ofrecer productos frescos y oportunos a sus clientes. Mejorar la puntualidad y la precisión de las entregas es un aspecto clave para optimizar la experiencia de compra.

José señala que, aunque los plazos de entrega se cumplen en la mayoría de los casos, los retrasos esporádicos generan complicaciones, especialmente durante días de alta demanda. La puntualidad es un área importante que necesita atención para mejorar la eficiencia del servicio.

José cree que mejorar la protección de frutas delicadas, como las fresas, y reducir los retrasos en las entregas contribuirían significativamente a una experiencia de compra más satisfactoria. Además, considera que la atención al cliente podría mejorarse para que sus comentarios sean tomados más en cuenta. Optimizar la puntualidad y los empaques podría hacer el servicio más consistente y cumplir mejor con las expectativas de los clientes.

**Jocelin Acosta (Intermediario 7).** \_Dueña del negocio "Frutas Juit", cliente de Frutas del César desde 2020, realiza compras mensuales de frutas tropicales y de la sierra.

Jocelin destaca que, en general, Frutas del César ha sido un proveedor confiable. La calidad de las frutas suele ser buena, y la disponibilidad de productos es adecuada. Aunque ha experimentado algunos inconvenientes con la frescura de ciertos productos en temporadas específicas, el servicio en términos generales cumple con lo básico. Evalúa el servicio con un 81%, destacando la confiabilidad de la empresa, aunque menciona que la consistencia en la entrega de productos frescos podría mejorar. Mi evaluación general es de un 81%, destacando que cumplen con lo básico, pero necesitan ser más consistentes para garantizar una mejor experiencia al cliente.

Jocelin menciona que los plazos de entrega generalmente se cumplen, aunque ha experimentado retrasos menores en algunas ocasiones. La calidad de las frutas es buena en la mayoría de los casos, pero ha notado que frutas delicadas como las fresas y las uvas a veces llegan con daños menores debido a un embalaje insuficiente. Aunque la calidad es aceptable

en su mayoría, el empaque y el manejo de frutas delicadas son aspectos que podrían mejorarse para garantizar una mejor experiencia.

Jocelin no menciona que haya realizado devoluciones de productos, pero sí ha recibido productos con daños menores, especialmente en frutas delicadas. Sin embargo, resalta que la solución de problemas por parte de Frutas del César tiende a ser lenta, lo que podría mejorar para agilizar la resolución de inconvenientes. La atención al cliente es amable, pero la rapidez y efectividad en la resolución de problemas son áreas clave para mejorar.

Jocelin señala que, en general, la disponibilidad de productos es adecuada, pero durante los picos de demanda tiene dificultades para conseguir frutas populares como los mangos y los aguacates. Estos problemas de disponibilidad en ciertas épocas afectan su capacidad de satisfacer la demanda de sus clientes de manera oportuna.

Jocelin menciona que la frescura de los productos es aceptable en general, aunque en ciertas temporadas algunos productos no alcanzan el nivel de frescura esperado. Esto afecta la operación de su negocio, especialmente cuando hay demoras en el transporte. Mejorar los tiempos de transporte y el almacenamiento podría garantizar una frescura más consistente al momento de la entrega.

Jocelin considera que los costos de transporte son razonables, pero los retrasos pueden afectar la percepción del valor del servicio. Aunque el costo es aceptable, la falta de puntualidad en las entregas y los inconvenientes con la protección de frutas delicadas pueden hacer que los costos no siempre se justifiquen. Mejorando estos aspectos, la relación costo-beneficio podría mejorar.

Jocelin opina que la relación costo-beneficio es favorable debido a los precios competitivos de Frutas del César, lo que le permite mantener márgenes razonables en su negocio. Sin embargo, menciona que esta relación podría mejorar significativamente si se

ajustan aspectos clave como la puntualidad de las entregas y la calidad del embalaje, lo que contribuiría a una experiencia de compra más satisfactoria.

Jocelin considera que el servicio de transporte es generalmente bueno, pero la eficiencia podría elevarse si se optimizan los tiempos de entrega y se mejora la protección de frutas delicadas. Aunque ha experimentado retrasos ocasionales, cree que, con ajustes en estas áreas, Frutas del César podría posicionarse como un proveedor aún más confiable.

Jocelin señala que los plazos de entrega generalmente se cumplen, pero ha experimentado retrasos ocasionales. Estos retrasos, especialmente en días de alta demanda, complican la logística y afectan la operación de su negocio. Mejorar la puntualidad sería un factor clave para optimizar su experiencia de compra.

Jocelin sugiere que mejorar la protección de las frutas delicadas, como las fresas y las uvas, así como optimizar la puntualidad de las entregas, marcaría una gran diferencia en la experiencia de compra. También destaca la necesidad de una mayor consistencia en la frescura de los productos, especialmente durante las temporadas de alta demanda, lo que permitiría una experiencia más satisfactoria y eficiente.

**Katherine Ortiz (Intermediario 8).** \_Intermediario de Latacunga, dueña del negocio “Ortiz”, cliente desde 2018, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, sin frecuencia de revisión.

Katherine considera que, en términos generales, Frutas del César cumple bien con la calidad de los productos que distribuye. La mayoría de las frutas llegan frescas y en buen estado, lo que es positivo para su negocio. La calidad es uno de los aspectos que más valora, aunque menciona que en ocasiones ciertos productos, como uvas y fresas, no cumplen con las expectativas. Sin embargo, destaca que la empresa es confiable en general y sigue siendo un proveedor en el que confía.

Katherine menciona que la puntualidad de las entregas es aceptable en la mayoría de los casos, aunque ha experimentado algunos retrasos que han ocasionado complicaciones en la logística y planificación de ventas. Además, resalta que los empaques no siempre son adecuados para proteger frutas delicadas, como las uvas y las fresas, lo que ha ocasionado daños durante el transporte. Aunque la calidad de los productos sigue siendo en su mayoría buena, estos aspectos logísticos necesitan ser ajustados para mejorar la experiencia.

Katherine no menciona que haya realizado devoluciones formales, pero sí señala que ha recibido productos en mal estado, como las uvas y fresas deterioradas. Sin embargo, no menciona si hubo algún proceso específico de devolución, sino que más bien se enfoca en la necesidad de mejorar la calidad del embalaje y la comunicación en cuanto a los tiempos de entrega.

Katherine no menciona dificultades significativas en cuanto a la disponibilidad de productos, pero señala que la puntualidad de las entregas es más crucial durante las temporadas altas de demanda, donde los retrasos se vuelven más disruptivos para su operación. Aunque no menciona directamente problemas de escasez, los retrasos afectan la disponibilidad oportuna de los productos.

Katherine considera que la mayoría de los productos llegan frescos, pero en ocasiones ha recibido frutas que no cumplen con las expectativas de frescura, como uvas y fresas. Ella atribuye estos problemas a la falta de consistencia en el control de calidad, lo que afecta la frescura de algunos productos. La mejora en el manejo del tiempo de almacenamiento y la puntualidad de las entregas serían aspectos clave a mejorar.

Katherine considera que los costos de transporte son razonables y que los precios de Frutas del César son competitivos. Sin embargo, destaca que la calidad del embalaje y la puntualidad de las entregas son áreas que deben mejorar. Aunque el costo sigue siendo

competitivo, las deficiencias logísticas, como los retrasos y daños en los productos, afectan la percepción del valor del servicio.

Katherine considera que la relación costo-beneficio es favorable en términos de precio, pero podría mejorar si se optimizan aspectos clave como la puntualidad de las entregas y la protección de los productos durante el transporte. Aunque los precios son una ventaja, las deficiencias en los detalles logísticos reducen el valor percibido del servicio y afectan su satisfacción general.

Katherine menciona que el servicio de transporte es generalmente eficiente, pero los retrasos ocasionales y los problemas con el embalaje de frutas delicadas han afectado la experiencia. Los retrasos, especialmente en temporadas altas de demanda, interfieren con su planificación y operación. Optimizar la puntualidad y la calidad del embalaje mejoraría la eficiencia del servicio.

Katherine ha experimentado retrasos en algunas ocasiones, lo cual ha generado complicaciones en su operación, especialmente en las temporadas de alta demanda. Aunque la puntualidad es aceptable en la mayoría de los casos, estos retrasos interrumpen la logística y afectan la planificación de ventas. Katherine sugiere que mejorar la calidad del embalaje y la puntualidad de las entregas serían aspectos clave para mejorar la experiencia de compra. Los daños en frutas delicadas como las uvas y fresas debido a empaques inadecuados y los retrasos en las entregas afectan la satisfacción general. Si Frutas del César optimiza estos aspectos logísticos, la experiencia sería mucho más satisfactoria.

**María Guanoluisa (Intermediario 9).** \_Intermediario de Latacunga, dueña del negocio “Mi Granel”, cliente desde 2020, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, con una frecuencia trimestral.

María menciona que la mayoría de los productos cumplen con sus expectativas, destacando la calidad general de las frutas, que suele ser buena. Aunque ha recibido algunos

lotes en malas condiciones, la calidad de la mayoría de las frutas sigue siendo satisfactoria. También valora la amabilidad del personal y el esfuerzo que hace la empresa para cumplir con los plazos de entrega establecidos.

María considera que los plazos de entrega generalmente se cumplen, pero ha experimentado algunos retrasos que afectan la frescura de las frutas, especialmente de productos como los aguacates. Además, menciona que el embalaje no siempre es adecuado para proteger frutas delicadas, como las uvas y fresas. Mejorar estos aspectos logísticos garantizaría que los productos lleguen en mejores condiciones y en el tiempo esperado.

María no menciona que haya realizado devoluciones formales, pero sí ha tenido problemas con productos dañados o con retrasos en las entregas. En estos casos, la respuesta de la empresa no siempre ha sido tan rápida como le gustaría, lo que afecta su percepción del servicio. María no menciona problemas de disponibilidad en cuanto a los productos, pero indica que los retrasos en las entregas pueden alterar la programación de ventas, especialmente cuando la frescura de los productos se ve afectada. Esto podría generar dificultades en su operación, pero no necesariamente en la disponibilidad de frutas en general.

María menciona que, en general, la calidad de los productos es buena, pero algunos lotes no cumplen con las expectativas de frescura, como en el caso de los aguacates. Además, los retrasos en las entregas afectan la frescura de las frutas, lo que sugiere que mejorar el manejo del tiempo de almacenamiento y la puntualidad de las entregas sería clave para mejorar la experiencia de compra.

María considera que los precios de Frutas del César son razonables y competitivos, pero los problemas con los retrasos en las entregas y la calidad del embalaje afectan la percepción de valor del servicio. Si la empresa mejorara estos aspectos logísticos, la relación costo-beneficio sería aún más favorable.

María cree que la relación costo-beneficio es razonable, pero considera que la calidad del embalaje y la puntualidad de las entregas son áreas en las que Frutas del César podría mejorar. Si optimizan estos aspectos, la relación costo-beneficio sería aún más favorable. María indica que el servicio de transporte es generalmente eficiente, pero ha experimentado retrasos que afectan la frescura de los productos y la programación de ventas. Los problemas con las entregas incompletas o los retrasos en las entregas son las áreas en las que se debe mejorar la eficiencia del servicio.

María ha experimentado retrasos ocasionales que han afectado su operación, especialmente en productos delicados como los aguacates. Aunque los plazos de entrega suelen cumplirse, la inconsistencia en este aspecto debe mejorarse para garantizar una experiencia de compra más satisfactoria.

María sugiere que mejorar la puntualidad de las entregas y la calidad del embalaje serían los aspectos clave para optimizar la experiencia de compra. Los retrasos en las entregas y los problemas con la protección de frutas delicadas afectan la frescura de los productos y, en consecuencia, la satisfacción general. Mejorar estos detalles logísticos haría que su experiencia fuera mucho más satisfactoria.

**Belén Cisneros (Intermediario 10).** \_Intermediario de Latacunga, dueña del negocio “Frutas Mabelle”, cliente desde 2015, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, con una frecuencia semanal.

Belén destaca que Frutas del César es una empresa confiable en términos generales. En su experiencia, la empresa cumple con los aspectos básicos del servicio, como la calidad de las frutas y la capacidad para cumplir con los plazos de entrega en su mayoría. Sin embargo, los detalles como la protección de frutas delicadas y la consistencia en la calidad son áreas que podrían mejorarse.

Belén menciona que, en general, los plazos de entrega son cumplidos, pero en temporadas de alta demanda, algunos productos no cumplen con sus expectativas de calidad. Además, los empaques no siempre ofrecen la protección adecuada, lo que afecta la frescura de frutas delicadas como las uvas y las peras. Mejorar la calidad del embalaje y la consistencia en los productos sería clave para asegurar que todos los pedidos lleguen en el mejor estado.

Belén no menciona específicamente si ha realizado devoluciones, pero subraya que ha recibido productos que no cumplían con sus expectativas debido a problemas con la calidad de las frutas y los empaques. Aunque no lo menciona explícitamente, este tipo de inconvenientes podría haber llevado a la devolución de productos en ciertas ocasiones.

Belén no menciona específicamente problemas con la disponibilidad de productos, pero resalta que los retrasos en las entregas y la falta de frescura en los productos durante picos de demanda son un desafío. Esto puede afectar la rotación de productos en su negocio, especialmente para aquellos que son perecederos.

Belén señala que, en general, los productos cumplen con los estándares de frescura, pero ha experimentado problemas con frutas como las peras, que no siempre mantienen su frescura ideal durante el transporte. Esto se debe a retrasos en las entregas, que afectan la calidad de las frutas perecederas, lo que sugiere que mejorar el manejo del tiempo de almacenamiento y la puntualidad en las entregas sería esencial.

Belén considera que los costos asociados con el servicio de transporte son razonables, pero los retrasos en las entregas y los problemas con la calidad de los productos afectan la percepción del valor del servicio. Aunque el precio es adecuado, la mejora en la puntualidad y la protección de los productos mejoraría la relación costo-beneficio.

Belén cree que la relación costo-beneficio es adecuada, pero podría mejorar si Frutas del César presta más atención a los detalles logísticos, como la puntualidad en las entregas y la protección de las frutas delicadas. Si se optimizan estos aspectos, la experiencia de compra

sería aún más satisfactoria. Belén considera que el servicio de transporte es eficiente en su mayoría, pero ha experimentado retrasos que afectan la frescura de los productos y la disponibilidad de frutas. Estos retrasos, especialmente en temporadas de alta demanda, generan problemas logísticos que deben ser corregidos para mejorar la eficiencia del servicio.

Belén indica que los plazos de entrega generalmente se cumplen, pero en días clave o durante la alta demanda, los retrasos pueden generar problemas de frescura y disponibilidad. Estos retrasos afectan especialmente a productos perecederos, como las peras, que no siempre llegan en el mejor estado.

Belén sugiere que Frutas del César debe mejorar la consistencia en la calidad de los productos, especialmente durante los picos de demanda. También considera crucial mejorar los tiempos de entrega y optimizar la protección de las frutas delicadas mediante empaques adecuados. Estos aspectos logísticos serían clave para elevar la satisfacción del cliente y mejorar la relación costo-beneficio.

**Martha Chiluisa (Intermediario 11).** \_Intermediario de Latacunga, dueña del negocio “La esquina del movimiento”, cliente desde 2015, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, con una frecuencia mensual.

Martha destaca la puntualidad como uno de los puntos fuertes de Frutas del César, ya que, en general, se cumplen los plazos de entrega. También menciona que la disponibilidad de productos es generalmente buena, aunque en algunos casos, durante períodos de alta demanda, algunos productos pueden estar fuera de stock, lo cual es un inconveniente menor. La calidad de las frutas es aceptable, pero los problemas surgen principalmente en la frescura y el embalaje de las frutas delicadas.

Martha considera que en general los plazos de entrega se cumplen satisfactoriamente. Sin embargo, ha notado que algunas frutas, como las fresas y las uvas, no siempre llegan en condiciones óptimas debido a empaques inadecuados que no protegen lo suficiente durante el

transporte. Esto afecta la frescura de los productos, especialmente de las frutas más delicadas. La calidad de las frutas es aceptable en la mayoría de los casos, pero podría mejorar.

Menciona que la frescura de los productos, en particular de frutas como las fresas, uvas y aguacates, a veces no es ideal al momento de la entrega. Si estos productos no cumplen con los estándares de calidad esperados, es posible que haya solicitado algún tipo de ajuste o devolución, aunque no lo especifica explícitamente.

Martha señala que, en general, la disponibilidad de productos es buena, pero en ocasiones, durante períodos de alta demanda, algunas frutas pueden estar fuera de stock. Esto puede generar inconvenientes en su negocio, ya que necesita tener siempre disponibles las frutas más solicitadas por sus clientes. Martha observa que la frescura de los productos, en su mayoría, se mantiene bien, pero ha notado que frutas como los aguacates no siempre llegan en su mejor estado debido al tiempo de transporte. Esto afecta la calidad del producto final que ofrece a sus clientes. Mejorar el manejo del tiempo de almacenamiento y la protección de las frutas durante el transporte podría resolver este problema.

Martha dice que los costos de transporte son razonables en comparación con otros proveedores, pero los retrasos en las entregas y los problemas de frescura de los productos pueden hacer que no siempre justifiquen el precio del servicio. Mejorar la puntualidad y la protección de las frutas durante el transporte aumentaría la relación costo-beneficio.

Martha cree que la relación costo-beneficio es favorable en términos generales, ya que los precios son competitivos. Sin embargo, los retrasos y la calidad del embalaje de los productos afectan la percepción del valor del servicio. Si se mejoran estos aspectos, la experiencia de compra será más satisfactoria y la relación costo-beneficio se fortalecería.

Martha considera que el servicio de transporte es generalmente eficiente, pero ha experimentado retrasos y entregas incompletas en ocasiones. Estos problemas afectan la puntualidad y la frescura de las frutas, lo que puede complicar la logística de su negocio.

Mejorar la puntualidad y la protección de los productos durante el transporte sería esencial para una experiencia de compra más eficiente.

Martha menciona que, aunque los plazos de entrega generalmente se cumplen, en ocasiones los retrasos pueden generar problemas, especialmente en días de alta demanda. Estos retrasos afectan la disponibilidad y frescura de los productos, lo que puede generar inconvenientes en su negocio. Martha sugiere que Frutas del César podría mejorar la protección de los productos durante el transporte, especialmente para las frutas más delicadas como las fresas, las uvas y los aguacates. Además, mejorar la puntualidad en las entregas y optimizar la gestión de la disponibilidad de productos durante los picos de demanda serían pasos importantes para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la relación costo-beneficio.

**Laura Ortiz (Intermediario 12).** \_Intermediario de Latacunga, dueña del negocio “Frutería”, cliente desde 2018, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, con una frecuencia diaria.

Laura destaca que Frutas del César cumple con los plazos de entrega en la mayoría de los casos, lo que valora mucho para mantener la eficiencia de su negocio. La calidad de las frutas es generalmente buena, aunque ha tenido algunas incidencias con productos dañados o con menor frescura. En cuanto a la disponibilidad de productos como los aguacates, considera que es adecuada, aunque algunas frutas más demandadas a veces no están disponibles, lo que genera complicaciones.

Laura considera que, en general, los plazos de entrega son adecuados, pero ha experimentado retrasos durante picos de demanda, especialmente en días críticos como festividades, lo que afecta su capacidad de cumplir con los pedidos de los clientes. En cuanto a los empaques, menciona que algunos productos, como las fresas, no llegan en las mejores

condiciones debido a la falta de protección adecuada, lo que impacta la frescura y la calidad del producto.

Laura no menciona específicamente si ha realizado devoluciones, pero destaca que algunos productos han llegado dañados o con menor frescura, lo que podría haber generado solicitudes de devolución. Sin embargo, no entra en detalle sobre el proceso, aunque menciona que la falta de atención a detalles importantes en los pedidos es un inconveniente, como las modificaciones de última hora.

Laura observa que la disponibilidad de productos como los aguacates es generalmente buena, pero en ocasiones, las frutas más demandadas no están disponibles. Esto genera complicaciones en su negocio, ya que necesita ajustar su inventario o buscar proveedores alternativos a último momento, lo cual interrumpe su operación y planificación. Laura menciona que, en general, los productos mantienen una frescura adecuada al momento de la entrega. Sin embargo, los productos que tardan más en llegar no siempre mantienen su calidad ideal, lo que afecta tanto a ella como a sus clientes. Mejorar el tiempo de almacenamiento y la eficiencia en el transporte sería clave para mantener la frescura de los productos.

Laura considera que los costos de transporte son razonables y competitivos, lo cual es un punto positivo. Sin embargo, los retrasos y los problemas logísticos afectan la relación costo-beneficio, ya que su negocio se ve afectado directamente. Mejorar la puntualidad y la protección de los productos durante el transporte podría mejorar esta relación.

Laura considera que la relación costo-beneficio con Frutas del César es favorable, ya que los precios son competitivos. Sin embargo, la experiencia de compra se ve afectada por los inconvenientes logísticos, como los retrasos en las entregas y la falta de protección adecuada en los productos más delicados. Si estos aspectos mejoran, la relación costo-beneficio sería más sólida.

Laura considera que el servicio de transporte es eficiente en general, pero ha experimentado retrasos y entregas incompletas que afectan su negocio. Estos problemas logísticos deben corregirse para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Mejorar la puntualidad y la protección de las frutas sería clave para lograr un servicio más eficiente.

Laura menciona que, aunque en su mayoría los pedidos llegan a tiempo, ha experimentado retrasos recurrentes, especialmente en días de alta demanda, como festividades. Estos retrasos afectan su capacidad de cumplir con las expectativas de sus clientes, lo que crea inconvenientes operativos.

Laura menciona que, aunque en su mayoría los pedidos llegan a tiempo, ha experimentado retrasos recurrentes, especialmente en días de alta demanda, como festividades. Estos retrasos afectan su capacidad de cumplir con las expectativas de sus clientes, lo que crea inconvenientes operativos.

**Israel Martínez (Intermediario 13).** \_Intermediario de Latacunga, dueño del negocio “Frutas de la familia Martínez”, cliente desde 2020, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, no mantiene una frecuencia para la verificación de sus inventarios.

Israel destaca que uno de los puntos fuertes de Frutas del César es la disponibilidad constante de productos, lo que le permite ofrecer una variedad constante en su negocio. Además, valora positivamente la frescura de las frutas en la mayoría de los casos, ya que cumple con los estándares que busca para su negocio. Israel menciona que los plazos de entrega suelen cumplirse, aunque ocasionalmente experimenta retrasos que afectan su operación, especialmente cuando necesita productos frescos a tiempo. La calidad de las frutas es generalmente buena, pero ha observado que productos como las fresas y las uvas llegan en malas condiciones debido a un embalaje inadecuado, lo que impacta tanto la frescura como la presentación de los productos.

Israel no menciona específicamente si ha realizado devoluciones, pero resalta que ha tenido inconvenientes con lotes que no llegaron en buen estado, lo cual podría haber dado lugar a solicitudes de devolución. Sin embargo, no proporciona detalles sobre cómo se manejó el proceso, pero sí comenta sobre la falta de rapidez en la respuesta ante los problemas, lo que podría haber complicado la resolución de situaciones relacionadas con la calidad del producto.

Israel señala que, aunque la disponibilidad de productos es generalmente aceptable, algunas frutas como los aguacates y mangos no siempre están disponibles, especialmente en temporadas altas o de alta demanda. Esto obliga a buscar otros proveedores, lo que interrumpe la continuidad y confiabilidad del servicio de Frutas del César. Israel indica que, en general, la frescura de las frutas es buena, pero algunos productos que requieren más cuidado durante el transporte no llegan tan frescos como se esperaba. Esto afecta tanto la calidad como la percepción del servicio. Mejorar el manejo del tiempo de almacenamiento y la eficiencia en el transporte sería clave para mantener la frescura ideal de los productos.

Israel considera que los costos de transporte son razonables y competitivos. Sin embargo, los retrasos en las entregas y la necesidad de buscar proveedores alternativos cuando los productos no llegan a tiempo o no están en las condiciones esperadas, pueden afectar la relación costo-beneficio y, en algunos casos, hacer que el precio no se justifique completamente.

Israel opina que la relación costo-beneficio es favorable en términos generales, debido a los precios competitivos. No obstante, la experiencia de compra podría mejorar considerablemente si se optimizara la logística, especialmente en términos de puntualidad en las entregas y en la mejora de los empaques para proteger adecuadamente los productos durante el transporte.

Israel menciona que el servicio de transporte es eficiente en términos generales, pero ha tenido problemas con retrasos y entregas incompletas. Estos problemas logísticos afectan

su operación y la percepción del servicio, por lo que es fundamental mejorar la puntualidad y la protección de los productos durante el transporte.

Israel señala que, aunque los plazos de entrega se cumplen en su mayoría, ha experimentado algunos retrasos, especialmente cuando necesita productos frescos para cumplir con los requerimientos de sus clientes. Estos retrasos afectan su capacidad para operar de manera eficiente, sobre todo cuando hay alta demanda o productos que requieren un manejo especial.

Israel sugiere que Frutas del César podría mejorar la puntualidad en las entregas y garantizar una mejor protección de las frutas durante el transporte, especialmente aquellas que son más delicadas. Mejorar el embalaje y la eficiencia logística podría hacer que la experiencia de compra sea mucho más satisfactoria y fortalecer la relación comercial entre el proveedor y su negocio.

**Paúl Tasinchana (Intermediario 14).** \_Intermediario de Latacunga, dueño del negocio “Viveres y Frutas”, cliente desde 2021, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, con una frecuencia mensual.

Paúl destaca que, en general, la calidad de las frutas es aceptable en la mayoría de los casos, y la puntualidad en las entregas es buena, lo cual valora especialmente durante los días de alta demanda. También menciona el trato amable del personal como un aspecto positivo que contribuye a una relación comercial más amena.

Paúl menciona que, aunque los plazos de entrega se cumplen en su mayoría, ha experimentado retrasos ocasionales sin previo aviso, lo que genera estrés, especialmente en días de alta demanda. En cuanto a la calidad de las frutas, aunque generalmente es buena, algunos productos como las uvas y las fresas no siempre llegan en su mejor estado debido a empaques deficientes que no protegen adecuadamente las frutas delicadas.

Paúl no menciona específicamente si ha realizado devoluciones, pero resalta que algunos productos llegan golpeados o en mal estado debido a un embalaje deficiente, lo cual afectaría la posibilidad de realizar una devolución. A pesar de estos inconvenientes, no proporciona detalles sobre cómo se manejaron estas situaciones.

Paúl señala que la disponibilidad de productos es generalmente adecuada, pero en picos de alta demanda ha tenido problemas para conseguir algunas frutas, lo que afecta su capacidad para cumplir con las expectativas de sus clientes. Esto es especialmente notorio en productos como las uvas y fresas. Paúl menciona que la frescura de las frutas es generalmente aceptable, pero algunas frutas como las piñas y los mangos no llegan en su mejor estado debido al tiempo que pasan durante el transporte. Este retraso en el transporte afecta la calidad de los productos al momento de la entrega.

Paúl considera que los costos de transporte son razonables, aunque los retrasos en las entregas afectan la experiencia general. Estos retrasos lo obligan a reorganizar sus operaciones, lo que puede generar inconvenientes adicionales, afectando la relación costo-beneficio. Paúl considera que la relación costo-beneficio es favorable en términos generales debido a los precios competitivos. Sin embargo, señala que algunos aspectos logísticos, como la puntualidad en las entregas y la mejora en los empaques, podrían optimizar la relación entre el precio y el servicio, haciendo la experiencia más justa y satisfactoria.

Paúl considera que el servicio de transporte es generalmente eficiente, pero los retrasos y las entregas incompletas continúan siendo un inconveniente. Estos problemas afectan su capacidad de operar de manera efectiva, ya que debe adaptarse a tiempos inconsistentes, lo que genera estrés y complicaciones en la operación diaria.

Paúl señala que, aunque los plazos de entrega suelen cumplirse, ha experimentado retrasos ocasionales sin previo aviso, lo que afecta su capacidad para operar de manera precisa, especialmente en días de alta demanda. Paúl sugiere que Frutas del César podría

mejorar la puntualidad en las entregas y la calidad del embalaje de las frutas, especialmente para aquellas más delicadas. Mejorar estos aspectos sería clave para hacer que la experiencia de compra sea mucho más satisfactoria y fortalecer la relación comercial.

**Jessica Romero (Intermediario 15).** \_Intermediario de Latacunga, dueña del negocio “Mi tiendita”, cliente desde 2019, compra frutas tropicales y frutas de la sierra, con una frecuencia trimestral.

Jessica destaca que, en general, las entregas son puntuales, y la calidad de las frutas es buena la mayor parte del tiempo. También valora la disponibilidad de productos, aunque en algunos casos específicos ha tenido dificultades con ciertos productos más solicitados, como los mangos y aguacates, que no siempre están disponibles. En términos generales, calificaría su servicio en un 70%, destacando su compromiso, pero también la necesidad de mejorar la consistencia en algunos aspectos clave.

Jessica menciona que los plazos de entrega son confiables en general, pero ha experimentado retrasos ocasionales, especialmente en épocas de alta demanda. En cuanto a la calidad de las frutas, aunque generalmente es buena, algunos productos delicados como las fresas no llegan en buen estado debido a un mal embalaje, lo que impacta la calidad del servicio.

Jessica no menciona específicamente si ha tenido que realizar devoluciones, pero hace referencia a que algunos productos no cumplen con los estándares necesarios, lo que podría llevar a la necesidad de un proceso de devolución. La falta de protección adecuada en el embalaje es uno de los factores que contribuye a los problemas con el estado de las frutas. Jessica menciona que la disponibilidad de productos es bastante buena, pero ha tenido problemas en algunas ocasiones para conseguir productos más solicitados, como los mangos y los aguacates, especialmente en temporadas altas, lo que le ha generado inconvenientes para cumplir con la demanda de sus clientes.

Jessica menciona que la frescura de los productos generalmente es aceptable, pero algunos productos, como los plátanos y las piñas, no siempre llegan en su mejor estado. Esto podría mejorarse si se ajustaran ciertos procesos logísticos, como el transporte o el almacenamiento, para garantizar una frescura más consistente.

Jessica considera que los costos de transporte son razonables, pero señala que los retrasos en la entrega afectan la experiencia general, ya que no siempre justifican el precio pagado por el servicio. Esto genera una desconexión entre lo que se espera y lo que se recibe en términos de puntualidad y calidad.

Jessica considera que la relación costo-beneficio es favorable, pero si se mejoraran la puntualidad en las entregas y la calidad del embalaje, esta relación podría ser aún más competitiva. Los precios son adecuados, pero la mejora en la eficiencia y la protección de las frutas durante el transporte optimizaría la experiencia general.

Jessica considera que el servicio de transporte es eficiente en su mayoría, pero los retrasos ocasionales y la falta de protección adecuada en los productos afectan negativamente la experiencia de compra. La mejora en estos dos aspectos sería clave para garantizar una experiencia más consistente y satisfactoria. Jessica señala que, en general, los plazos de entrega son confiables, pero los retrasos ocasionales, especialmente en épocas de alta demanda, le generan inconvenientes y la obligan a reorganizar su planificación, afectando la operación de su negocio.

La puntualidad en las entregas y la calidad del embalaje son áreas clave que deben mejorarse. Además, la optimización en la protección de las frutas durante el transporte contribuiría a mejorar la frescura y presentación de los productos, lo que llevaría a una experiencia de compra más consistente y satisfactoria.

Tabla 5

## Indicadores logísticos

Intermediarios	Establecimiento y Documentación de KPIs	KPIs Implementados	Frecuencia de Monitoreo	KPIs Más Efectivos	KPIs que Necesitan Mejora	Aspectos Positivos de los Servicios Logísticos	Áreas de Mejora	Comentarios Adicionales
<b>Intermediario 1 (Luis Salazar)</b>	2020, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Disponibilidad	Embalaje, Frescura	Variedad de productos, Atención al cliente, Precios competitivos	Retrasos y empaque de frutas delicadas	Mejorar embalaje y transporte de frutas delicadas.
<b>Intermediario 2 (María Villarroel)</b>	2019, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Trimestral	Calidad	Embalaje, Puntualidad, Entrega completa	Frescura de los productos, Relación costo-beneficio, Atención del personal	Optimizar embalaje, mejorar puntualidad	Mejorar embalaje y tiempos de entrega, mejorar comunicación.
<b>Intermediario 3 (Gabriela Cuacés)</b>	2019, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Facturación clara	Embalaje, Puntualidad, Entrega completa	Calidad general de frutas, Facturación clara, Precios competitivos	Mejorar embalaje, disponibilidad en temporadas altas	Garantizar protección adecuada de productos y mejorar frescura.
<b>Intermediario 4 (Rubén Tipán)</b>	2021, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Irregular	Precios	Empaque, Frescura, Disponibilidad	Precios competitivos, Trato amable, Servicio confiable	Mejorar empaque y frescura	Mejorar la puntualidad y optimizar el transporte.
<b>Intermediario 5 (Evelin Cocha)</b>	2016, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Precios	Empaque, Puntualidad, Precisión	Precios competitivos, Calidad general de productos, Atención del personal	Mejorar puntualidad, optimizar empaque disponibilidad en temporadas altas	Garantizar entregas puntuales y completas. Frescura en tiempos de alta demanda.
<b>Intermediario 6 (José Chicaiza)</b>	2010, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Disponibilidad	Empaque, Puntualidad, Atención al cliente	Disponibilidad constante de productos, Precios competitivos, Calidad aceptable en general	Mejorar empaque, reducir retrasos	Mejorar manejo de lotes pequeños y frescura.
<b>Intermediario 7 (Jocelin Acosta)</b>	2020, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Precios	Empaque, Puntualidad, Frescura	Precios competitivos, Disponibilidad aceptable, Atención al cliente amable	Mejorar empaque y reducir retrasos	Mejorar la protección de frutas delicadas.
<b>Intermediario 8 (Katherine Ortiz)</b>	2018, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	No específica	Calidad	Puntualidad, Frescura	Calidad de los productos, Precios competitivos, Confianza en el proveedor	Mejorar empaque, reducir retrasos	Mejorar tiempos de entrega y frescura.
<b>Intermediario 9 (María Guanoluisa)</b>	2020, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Trimestral	Calidad	Embalaje, Puntualidad, Frescura	Amabilidad del personal, Calidad general de productos, Cumplimiento de plazos de entrega	Mejorar embalaje, mejorar puntualidad.	Mejorar el tiempo de transporte y almacenamiento

*Nota:* Indicadores logísticos de los resultados de los intermediarios de Frutas del César. Fuente: Elaboración propia (2024)

Tabla 6

## Indicadores logísticos

Intermediarios	Establecimiento y Documentación de KPIs	KPIs Implementados	Frecuencia de Monitoreo	KPIs Más Efectivos	KPIs que Necesitan Mejora	Aspectos Positivos de los Servicios Logísticos	Áreas de Mejora	Comentarios Adicionales
<b>Intermediario 10 (Belén Cisneros)</b>	2015, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Semanal	Calidad	Empaque, Puntualidad, Frescura	Confianza en la empresa, Cumplimiento de plazos de entrega, Servicio eficiente	Mejorar calidad del embalaje, consistencia	Mejorar calidad de los productos y optimizar tiempos de entrega.
<b>Intermediario 11 (Martha Chiluisa)</b>	2015, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Puntualidad	Embalaje, Frescura, Disponibilidad	Cumplimiento de plazos de entrega, Disponibilidad de productos	Mejorar embalaje, frescura	Mejorar frescura y protección de productos delicados.
<b>Intermediario 12 (Laura Ortiz)</b>	2018, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Diaria	Puntualidad	Embalaje, Frescura, Disponibilidad	Cumplimiento de plazos de entrega, Precios competitivos, Servicio eficiente	Mejorar empaque, frescura	Mejorar tiempos de entrega y protección durante el transporte.
<b>Intermediario 13 (Israel Martínez)</b>	2020, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	No específica	Disponibilidad	Embalaje, Puntualidad, Frescura	Disponibilidad constante, Frescura de productos, Precios competitivos	Mejorar embalaje, puntualidad	Mejorar la protección durante el transporte.
<b>Intermediario 14 (Paúl Tasinchana)</b>	2021, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Mensual	Puntualidad	Embalaje, Frescura, Disponibilidad	Trato amable del personal, Cumplimiento de plazos de entrega, Precios competitivos	Mejorar embalaje, frescura	Mejorar embalaje y puntualidad en entregas.
<b>Intermediario 15 (Jessica Romero)</b>	2019, No Documentados	Calidad, Puntualidad, Disponibilidad	Trimestral	Puntualidad	Embalaje, Frescura, Disponibilidad	Puntualidad en entregas, Calidad general de frutas, Buen compromiso	Mejorar empaque, frescura	Mejorar embalaje y frescura de productos.

*Nota:* Indicadores logísticos de los resultados de los intermediarios de Frutas del César. Fuente: Elaboración propia (2024)

## **9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **9.1 Cualitativos**

El presente análisis cualitativo se enfocó en interpretar los datos obtenidos mediante entrevistas realizadas a intermediarios de Frutas del César, con el propósito de examinar detalladamente la relación entre la logística de distribución y la satisfacción de los intermediarios. Los resultados revelaron tanto desafíos en el proceso de entrega como niveles variados de satisfacción con ciertos indicadores clave de desempeño (KPIs) logísticos proporcionados por la distribuidora.

#### ***9.1.1 Entrevistas. Principales hallazgos***

##### ***9.1.1.1 Implementación de KPIs y su importancia***

En la evaluación de los KPIs para Frutas del César, se observó una variabilidad considerable en la forma en que los intermediarios gestionan y documentan estos indicadores. De los 15 intermediarios analizados, ninguno tiene los KPIs documentados de manera formal, lo que indica una falta de establecimiento sistemático de estos indicadores en la mayoría de los casos. Si bien todos los intermediarios emplean KPIs como la calidad, puntualidad y disponibilidad, la frecuencia de monitoreo varía considerablemente, con algunos realizando el seguimiento mensual, mientras que otros lo hacen de manera irregular o sin especificar el tiempo en el que lo hacen. Esta falta de uniformidad en la implementación y documentación de los KPIs podría afectar la consistencia y efectividad del sistema logístico de la comercializadora, lo que puede tener una relación directa con la satisfacción de los intermediarios y la eficiencia de la distribución.

Los KPIs que los intermediarios más mencionan incluyen la puntualidad en las entregas, la calidad del producto y la disponibilidad. Según las respuestas obtenidas, la puntualidad en las entregas es uno de los indicadores más efectivos, ya que influye

directamente en la satisfacción de los clientes y la eficiencia operativa. Además, la disponibilidad de los productos también se destaca como un KPI importante. Sin embargo, aspectos como el empaque y la frescura de los productos han sido identificados como áreas que requieren mejoras para optimizar la experiencia de los intermediarios. Estos indicadores no solo reflejan cómo está funcionando la logística de distribución, sino también la capacidad de la empresa para adaptarse mejor a las necesidades de los intermediarios.

#### ***9.1.1.2 Frecuencia de Monitoreo***

La frecuencia con la que los intermediarios monitorean los KPIs muestra una gran variabilidad. Algunos, como los que se enfocan en la puntualidad y la disponibilidad, realizan un seguimiento mensual, mientras que otros lo hacen de manera irregular o no especifican la frecuencia, como en el caso de algunos intermediarios. Además, hay quienes lo monitorean de manera diaria, como en el caso de Laura Ortiz. Esta diferencia en la frecuencia de monitoreo podría afectar la capacidad de los intermediarios para identificar y resolver problemas de manera oportuna. Esta variabilidad refleja tanto las necesidades específicas de cada intermediario como las áreas en las que se podría mejorar el monitoreo y la gestión de los indicadores logísticos.

#### ***9.1.1.3 KPIs más efectivos y áreas que necesitan mejora***

La frecuencia con la que los intermediarios monitorean los KPIs varía significativamente según sus prioridades y recursos disponibles. Algunos intermediarios, como aquellos que realizan el seguimiento mensual, se enfocan en aspectos como la puntualidad y la disponibilidad de los productos. Otros prefieren un seguimiento más irregular o incluso sin especificar, lo que hace que su monitoreo dependa de sus necesidades operativas. Sin embargo, hay un grupo considerable que no realiza un monitoreo regular, lo que podría dificultar la identificación temprana de problemas y la implementación de mejoras. Esta diversidad en la frecuencia de seguimiento muestra que hay oportunidades para mejorar

y estandarizar los procesos de monitoreo, lo que ayudaría a tomar decisiones más informadas y eficaces.

#### **9.1.1.4 Aspectos positivos y áreas de mejora**

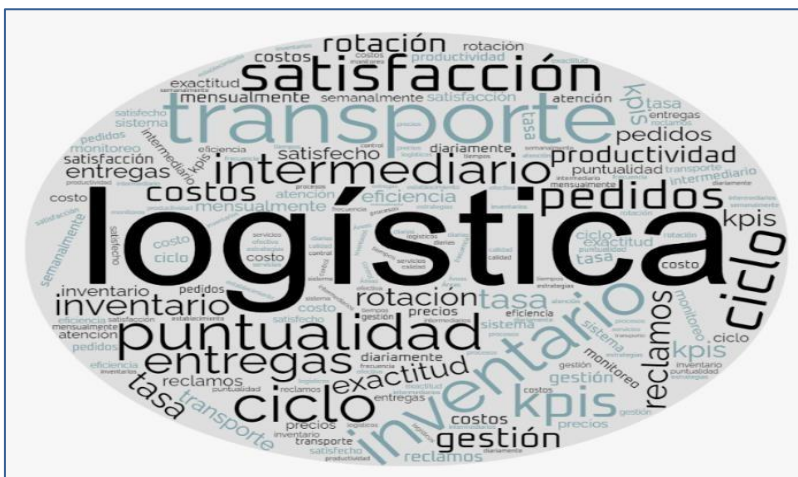
Entre los aspectos positivos más destacados de los servicios logísticos se encuentran la puntualidad en las entregas, la disponibilidad de productos y la calidad en general, los cuales contribuyen a la satisfacción de los intermediarios. Sin embargo, persisten áreas que requieren atención, como la mejora en el empaque de los productos, la frescura y la optimización de los tiempos de entrega. Para abordar estos desafíos, se recomienda realizar una evaluación detallada de los procesos actuales, implementar mejoras en la protección y transporte de productos delicados, y explorar soluciones para optimizar los tiempos de entrega y la calidad del empaque sin afectar los costos.

#### **9.1.1.5 Nube de Palabras**

Para iniciar el análisis de los resultados de la nube de palabras elaborada a partir de las respuestas de los intermediarios entrevistados, es esencial entender las tendencias y patrones que surgen de los datos. La nube de palabras permite observar de forma clara y precisa las palabras más frecuentes y prominentes en el conjunto de respuestas, facilitando la identificación de temas comunes y áreas de interés.

#### **Figura 4**

*Nube de palabras de las respuestas de los intermediarios (ATLAS.ti 9)*



### ***9.1.2 Conclusión general de la entrevista***

El análisis de la logística de distribución y su relación con la satisfacción de los intermediarios de Frutas del César en Latacunga ha permitido evidenciar una relación compleja entre ambas variables. Por medio de las entrevistas realizadas, se ha observado que la implementación de ciertos indicadores clave de desempeño (KPIs) logísticos, como la puntualidad de las entregas y la exactitud del inventario, juega un papel crucial en la satisfacción de los intermediarios.

Los resultados indican que, aunque Frutas del César ha logrado mantener un nivel aceptable de puntualidad en las entregas y exactitud en el inventario, algunos intermediarios han señalado áreas significativas de mejora, especialmente en aspectos como el tiempo de ciclo del pedido y la gestión de la tasa de reclamos. Estos desafíos han tenido un impacto directo en la percepción de los intermediarios sobre la eficiencia y efectividad de la logística de distribución.

En conclusión, el análisis de la logística de distribución y su relación con la satisfacción de los intermediarios de Frutas del César en Latacunga evidencia que factores como la puntualidad en las entregas, la gestión precisa del inventario y la eficiencia en el transporte son fundamentales para mantener una percepción positiva.

Sin embargo, se identificaron áreas de mejora como la rapidez en el ciclo de pedidos y la reducción de reclamos, que afectan directamente la experiencia y satisfacción de los intermediarios. Para optimizar esta relación, la empresa debe abordar proactivamente estos desafíos, ya que perfeccionar su logística no solo mejorará la satisfacción de los intermediarios, sino también la eficiencia y efectividad de toda la cadena de distribución.

## **10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En esta investigación, la logística de distribución y su relación con los intermediarios de Frutas del César se analizó factores como la calidad del producto, la puntualidad en las

entregas, el embalaje y los costos de transporte. Lo que hace único este trabajo es su enfoque en los intermediarios de frutas de Latacunga, un grupo compuesto por 15 detallistas que fueron entrevistados para recopilar información directa sobre su experiencia. Esto diferencia al estudio de investigación, como la de Bastidas y Valeria (2020), que se centraron en la logística y la satisfacción del cliente en ciudades más grandes, como Guayaquil. Al enfocarse en un número reducido de intermediarios de una ciudad más pequeña, esta investigación aporta soluciones específicas y prácticas adaptadas a las necesidades locales.

Este estudio utilizó una metodología descriptiva y correlacional, con un enfoque cualitativo, lo que permitió captar de manera profunda y directa las percepciones de 15 intermediarios mediante entrevistas semiestructuradas. A través de este enfoque, se exploraron temas esenciales como la puntualidad, calidad del producto, costos de transporte y embalaje. A diferencia a estudios como el de Bastidas y Valeria (2020), aunque emplearon un enfoque cuantitativo con herramientas estadísticas robustas, se centraron en un contexto urbano más amplio y en la satisfacción del cliente, dejando de lado el análisis directo de los intermediarios.

Asimismo, investigaciones como la de Pérez y Salazar (2021) o Rodríguez Flores y Quispe Osco (2023), con muestras mayores, priorizaron relaciones generales entre variables sin profundizar en las particularidades de un segmento clave. Incluso metodologías mixtas como la de Yagchirema Altamirano (2015), aunque integraron análisis cualitativos y cuantitativos, carecieron del enfoque especializado en un contexto local y en un producto tan específico como las frutas. Este trabajo sobresale al ofrecer una perspectiva única y aplicada que aborda las necesidades reales de los intermediarios, convirtiéndose en un recurso esencial para optimizar la logística de distribución en escenarios específicos como Latacunga.

En cuanto a los resultados obtenidos, se identificaron fortalezas en la logística de distribución de Frutas del César, como los costos competitivos y la adecuada disponibilidad

de productos en la mayoría de los casos. Sin embargo, se encontraron áreas críticas de mejora, como la calidad del embalaje, la puntualidad en las entregas y la frescura de productos delicados. Los intermediarios expresaron su preocupación por los empaques deficientes, que a menudo provocaban que los productos llegaran en malas condiciones. Además, los tiempos de transporte inadecuados afectaban la frescura de los productos, lo que, a su vez, influía en la satisfacción general.

Estos hallazgos coinciden parcialmente con los resultados de Bastidas y Valeria (2020), quienes también identificaron que una logística integral eficiente mejora la satisfacción del cliente, especialmente cuando las consultas se resuelven de manera ágil. De manera similar, Yagchirema Altamirano (2015) encontró que la disponibilidad de productos y la puntualidad en las entregas son factores determinantes en la satisfacción del cliente, coincidiendo con las percepciones de los intermediarios de Frutas del César.

En conclusión, los resultados del estudio demuestran que la logística de distribución está directamente relacionada con la satisfacción de los intermediarios de Frutas del César, con factores como la puntualidad, la calidad del producto y los costos siendo los más relevantes. Sin embargo, aspectos como el embalaje y la gestión del transporte requieren mejoras urgentes para garantizar una experiencia más consistente y satisfacer plenamente las expectativas de los intermediarios.

Estos resultados coinciden con los estudios previos de Bastidas y Valeria (2020), Pérez y Salazar (2021) y Rodríguez Flores y Quispe Osco (2023), quienes refuerzan la idea de que una gestión logística eficiente es esencial para mejorar la satisfacción. A su vez, el trabajo de Yagchirema Altamirano (2015) proporciona una visión más amplia de los factores logísticos que afectan la satisfacción en empresas de distribución, resaltando la importancia de mejorar aspectos como la disponibilidad de productos, la puntualidad y la calidad del embalaje para mantener la competitividad en el mercado.

## 11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 11.1 Conclusiones

- La fundamentación teórica permitió establecer un marco conceptual sólido para la investigación, proporcionando un análisis detallado sobre la logística de distribución y su relación con la satisfacción del intermediario. A través de la revisión bibliográfica, se identificaron factores clave como el tiempo de entrega, la calidad del producto y la comunicación, los cuales influyen directamente en la percepción y experiencia del intermediario. Este sustento teórico resultó esencial para comprender la importancia de los KPIs logísticos en la optimización de los procesos de distribución y su impacto en la competitividad de Frutas del César en el mercado local.
- El diagnóstico del estado actual de la logística de distribución de Frutas del César reveló tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la operación. Los resultados de la entrevista, sintetizados en la tabla de indicadores logísticos, la nube de palabras y el mapa conceptual, evidenciaron que el costo unitario de transporte es el indicador con menor desempeño, con un 50%, lo que indica una oportunidad de mejora en la eficiencia de costos. Asimismo, la visualización de hallazgos permitió identificar patrones en la percepción de los intermediarios, destacando la necesidad de optimizar procesos logísticos para garantizar una distribución más eficiente y rentable.
- El análisis de la percepción de los intermediarios sobre la logística de distribución y la implementación de KPIs logísticos mostró que, si bien existen aspectos positivos en la operación de Frutas del César, aún hay desafíos importantes. La satisfacción de los intermediarios está estrechamente relacionada con la reducción de costos y la mejora en tiempos de entrega, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias que permitan un control más riguroso de los costos logísticos. En este sentido, la utilización de herramientas tecnológicas y la optimización de rutas de distribución podrían representar soluciones efectivas para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la relación con los intermediarios.

## 11.2 Recomendaciones

- Se recomienda que futuras investigaciones profundicen en la relación entre la logística de distribución y la satisfacción de los intermediarios, enfocándose en mejorar el tiempo de entrega, reducir los costos de transporte y optimizar el almacenamiento. Para lograrlo, sería útil implementar herramientas tecnológicas que permitan monitorear los envíos en tiempo real y hacer más eficiente la gestión de los pedidos. Además, se sugiere comparar los procesos logísticos de otras empresas similares para identificar estrategias que ayuden a mejorar la puntualidad y confiabilidad en las entregas. Esto permitirá fortalecer la satisfacción de los intermediarios y hacer que la distribución sea más eficiente y competitiva.
- Para mejorar la logística de distribución y optimizar costos, se recomienda que Frutas del César revise y ajuste sus estrategias de transporte. Dado que el costo unitario de transporte es el indicador con menor desempeño, es fundamental explorar opciones como la consolidación de cargas, la optimización de rutas y la renegociación con proveedores logísticos para reducir gastos. Además, la implementación de tecnologías de geolocalización y planificación de rutas podría ser una solución efectiva para minimizar costos, mejorar los tiempos de entrega y aumentar la eficiencia general del proceso de distribución.
- Es importante que Frutas del César continúe mejorando su logística de distribución para garantizar una mayor satisfacción de los intermediarios. Se recomienda buscar estrategias que ayuden a reducir los costos de transporte, permitiendo que los detallistas puedan acceder a precios más justos y competitivos. Además, optimizar los tiempos de entrega no solo fortalecerá la relación con los intermediarios, sino que también mejorará la eficiencia del servicio. Escuchar sus necesidades y trabajar en soluciones concretas contribuirá a que la empresa sea más confiable y rentable para todos los involucrados.

## 12 BIBLIOGRAFÍA

- Agatz, N., y Fleischmann, M. (2023). Demand Management for Sustainable Supply Chain Operations (SSRN Scholarly Paper 4332676). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4332676>
- Alaire, G. (2023, octubre 30). El Impacto de la Logística en el Desarrollo Económico de Ecuador y el Mundo -. Grupo Alaire. <https://grupoalaire.com/supply-chain/el-impacto-de-la-logistica-en-el-desarrollo-economico-de-ecuador-y-el-mundo/>
- Bastidas, F., y Valeria, L. (s. f.). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil.
- Benabent Fernández de Córdoba, M. (2017). El transporte público terrestre y la accesibilidad, instrumentos para el análisis funcional del sistema de asentamientos: El caso de Ecuador. *Estoa. Revista de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Cuenca*, 6(11), 99-122. <https://doi.org/10.18537/est.v006.n011.a06>
- Brizzolara, S., Manganaris, G. A., Fotopoulos, V., Watkins, C. B., y Tonutti, P. (2020). Primary Metabolism in Fresh Fruits During Storage. *Frontiers in Plant Science*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpls.2020.00080>
- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management: Logistics y Supply Chain Management*. Pearson UK.
- Conexión ESAN. (2020). Recuperado 31 de enero de 2025, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/demanda-independiente-y-demanda-dependiente-en-la-gestion-de-inventarios>
- Cortes, D. (2023, abril 25). Importancia del control de calidad de los productos | 2024. Maestrías y MBA. <https://www.cesuma.mx/blog/importancia-del-control-de-calidad-de-los-productos.html>
- Dai, Z., Lyu, W., Ding, Y., Song, Y., y Liu, Y. (2023). OPTI: Order Preparation Time Inference for On-demand Delivery. *ACM Trans. Sen. Netw.*, 19(4), 97:1-97:18. <https://doi.org/10.1145/3592610>
- Díaz-Olariaga, Ó. (2021). Contribución del transporte aéreo a la conectividad territorial. El caso de Colombia. *EURE (Santiago)*, 47(140), 117-141. <https://doi.org/10.7764/eure.47.140.06>
- Du Plessis, M. J., Van Eeden, J., y Goedhals-Gerber, L. L. (2022). The Carbon Footprint of Fruit Storage: A Case Study of the Energy and Emission Intensity of Cold Stores. *Sustainability*, 14(13), Article 13. <https://doi.org/10.3390/su14137530>
- Duarte, A. (2021). Tendencias en las gestiones de inventarios para la optimización de los procesos de las empresas. *Reflexiones contables*, 4(1), 51-60. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3563>

- Fan, T., Xu, C., y Tao, F. (2020). Dynamic pricing and replenishment policy for fresh produce. *Computers y Industrial Engineering*, 139, 106127. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.106127>
- Frutas del Cesar. (2024). Facebook Frutas del Cesar. [https://www.facebook.com/frutasdelcesar/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/frutasdelcesar/?locale=es_LA)
- Galdámez Ballester, C., Ramón Fernández, F., Galdámez Ballester, C., y Ramón Fernández, F. (2021). Objetos, vehículos y tripulaciones en el transporte en el Espacio Ultraterrestre. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 51(135), 368-395. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v51n135.a04>
- Galdámez, C., y Fernández, F. (2022). Objetos, vehículos y tripulaciones en el transporte en el Espacio Ultraterrestre. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 51(135). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-38862021000200368](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-38862021000200368)
- García, L. A. M. (2023). *Gestión logística integral - 3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Ecoe Ediciones.
- Huang, H., y Tan, X. (2021). Application of Reinforcement Learning Algorithm in Delivery Order System under Supply Chain Environment. *Mobile Information Systems*, 2021(1), 5880795. <https://doi.org/10.1155/2021/5880795>
- Kou, X., Zhang, Y., Long, D., Liu, X., y Qie, L. (2022). An Investigation of Multimodal Transport for Last Mile Delivery in Rural Areas. *Sustainability*, 14(3), Article 3. <https://doi.org/10.3390/su14031291>
- LinkedIn. (2023). Recuperado 27 de julio de 2024, de <https://www.linkedin.com/pulse/ubicaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-almacenes-en-la-cadena-quiliche-vasquez-okycf/>
- Logistics, A. (2023, septiembre 6). *Sistemas de almacenamiento*. Algevasa LOGISTICS. <https://www.algevasa.com/sistemas-de-almacenamiento-para-la-gestion-de-almacenes/>
- Lora-Guzmán, H. S., y Garcés-Henao, L. G. (2020). Análisis de los procesos logísticos de una organización mediante el modelo Donald Bowersox. *Revista científica anfibios*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.37979/afb.2020v3n1.62>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., y Salas-Canales, H. J. (2022). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima—Peru), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mecalux. (2019). ¿Qué es el «lead time» en logística? Cómo optimizarlo. Recuperado 30 de julio de 2024, de <https://www.mecalux.es/blog/lead-time-logistica>
- Mecalux. (2024). Manejo de materiales en la empresa y su logística. Recuperado 26 de enero de 2025, de <https://www.mecalux.es/blog/manejo-de-materiales>

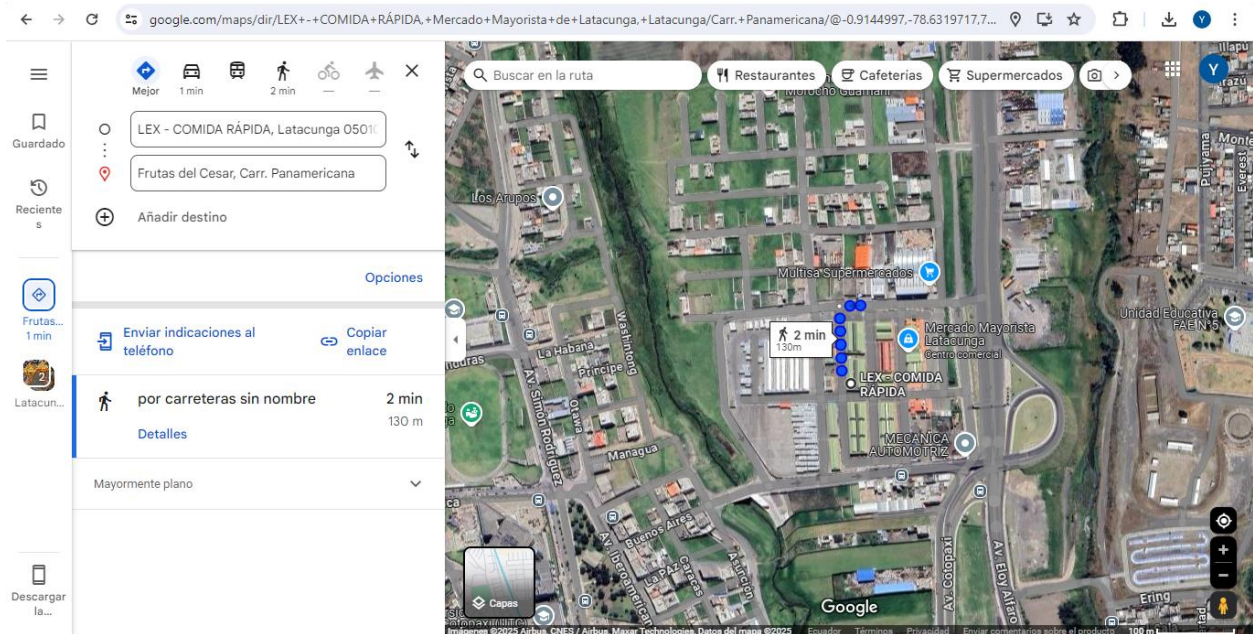
- Modak, N. M., y Kelle, P. (2019). Managing a dual-channel supply chain under price and delivery-time dependent stochastic demand. *European Journal of Operational Research*, 272(1), 147-161. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2018.05.067>
- Munguía Vázquez, G., Canales García, R. A., Becerril-Torres, O. U., Munguía Vázquez, G., Canales García, R. A., y Becerril-Torres, O. U. (2018). La competitividad logística del transporte marítimo en la Alianza del Pacífico: 1990-2015. *México y la cuenca del pacífico*, 7(20), 65-88. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstractypid=S2007-53082018000200065yln=esynrm=isoytln=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstractypid=S2007-53082018000200065yln=esynrm=isoytln=es)
- Munguía, G., Canales, R., y Becerril, O. (2018). La competitividad logística del transporte marítimo en la Alianza del Pacífico: 1990-2015. (Scielo, Ed.) *México y la cuenca del pacífico*, 7(20). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-53082018000200065](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082018000200065)
- Muñoz, A. (2021). Pros y contras del servicio click-and-collect | Sales Layer. Recuperado 31 de enero de 2025, de <https://blog.saleslayer.com/es/pros-contras-servicio-click-and-collect>
- Nadeem, A., Ahmed, Z. F. R., Hussain, S. B., Omar, A. E.-D. K., Amin, M., Javed, S., Ali, A., Ullah, S., Razzaq, K., Rajwana, I. A., Nayab, S., Ziogas, V., Alam-Eldein, S. M., y Mira, A. M. (2022). On-Tree Fruit Bagging and Cold Storage Maintain the Postharvest Quality of Mango Fruit. *Horticulturae*, 8(9), Article 9. <https://doi.org/10.3390/horticulturae8090814>
- Nugent, M. A. L. M., Quispe, J. T., Llave, A. M. T., y Morales, J. A. F. (2019a). Gestión de cadena de suministro: Una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Owoyemi, A., Porat, R., Lichter, A., Doron-Faigenboim, A., Jovani, O., Koenigstein, N., y Salzer, Y. (2022). Large-Scale, High-Throughput Phenotyping of the Postharvest Storage Performance of ‘Rustenburg’ Navel Oranges and the Development of Shelf-Life Prediction Models. *Foods*, 11(13), Article 13. <https://doi.org/10.3390/foods11131840>
- Pace, B., y Cefola, M. (2021). Innovative Preservation Technology for the Fresh Fruit and Vegetables. *Foods*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.3390/foods10040719>
- Páez, G. (2020, septiembre 30). Tipos de transporte: Clasificación y ejemplos. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-transporte.html>
- Park, S. (2020). Quality of transport infrastructure and logistics as source of comparative advantage. *Transport Policy*, 99, 54-62. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.07.016>
- Pentaedro, A. (2021). Logística y Transporte en Ecuador: Una Visión hacia el 2037. – *LogeX*. Recuperado 28 de enero de 2025, de <https://www.logex.com.ec/logistica-y-transporte-en-ecuador-una-vision-hacia-el-2037/>
- Pérez, L. E. H., y Salazar, A. A. V. (2021). Gestión logística y satisfacción de los clientes de las empresas proveedoras de frutas frescas del mercado mayorista N°2 ubicado en el Distrito de la Victoria, Lima 2020.

- Rodríguez Flores, M. M., y Quispe Osco, B. E. (2023). Logística de distribución y satisfacción de los clientes de una distribuidora avícola en Lima Sur, 2022. <https://doi.org/10.21142/tl.2023.3211>
- Sabater, G. (2020). Introducción al Transporte de Mercancías.
- TLW®, R. (2024, julio 20). Los 6 tipos de transporte en logística: Guía completa para optimizar la cadena de suministro. THE LOGISTICS WORLD | Conéctate e inspírate. <https://thelogisticsworld.com/transporte/tipos-de-transporte-en-logistica-guia-completa/>
- Tomchuk, V., y Mykhaylyshena, A. (2021). Características de la contabilidad y la provisión analítica de inversiones administración de la ry. *Análisis económico*, 31(3), 198-205. <https://doi.org/10.35774/econa2021.03.198>
- Trindade, S., Rouxinol, M. I., y Agulheiro-Santos, A. C. (2023). Opuntia ficus-indica L. Fruits Cold Storage Using Different Packaging Materials. *Sustainability*, 15(14), Article 14. <https://doi.org/10.3390/su151411334>
- Turovski, M. (2023, abril 4). Flujos de trabajo de producción bajo pedido y Ensamblaje bajo pedido. Blog para fabricantes y distribuidores. <https://www.mrpeasy.com/blog/es/flujos-de-trabajo-mto-y-ato/>
- Ucha, A. P. (2015, julio 16). Demanda: Qué es, características y tipos. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>
- Víctor. (2023, abril 26). Factores que afectan el ciclo de vida de un producto. *Stimulo*. <https://stimulo.com/es/factores-que-afectan-el-ciclo-de-vida-de-un-producto/>
- Wang, Y., y Sarkis, J. (2021). Emerging digitalisation technologies in freight transport and logistics: Current trends and future directions. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 148, 102291. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102291>
- Ware, E., Karikari, D., Agbanu, C., Martey, M., y Poku, M. (2022). Impact of supply chain management practices on customer satisfaction: an exploratory study of medium to large enterprises in Ghana. *American Journal of Industrial and Business Management*.
- Weather Spark. (2023). Recuperado 5 de agosto de 2024, de [https://es.weatherspark.com/y/20034/Clima-promedio-en-Latacunga-Ecuador-durante-todo-el-a%C3%B1o#google\\_vignette](https://es.weatherspark.com/y/20034/Clima-promedio-en-Latacunga-Ecuador-durante-todo-el-a%C3%B1o#google_vignette)
- Zambrano Camacho, N. R., Orellana Intriago, C. E., Zambrano Camacho, N. R., y Orellana Intriago, C. E. (2018). Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado en Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 224-231. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstractypid=S2218-36202018000500224yln=esynrm=isoytln=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstractypid=S2218-36202018000500224yln=esynrm=isoytln=es)
- Ziółkowski, J., Lęgas, A., Szymczyk, E., Małachowski, J., Oszczypała, M., y Szkutnik-Rogoż, J. (2022). Optimization of the Delivery Time within the Distribution Network, Taking into Account Fuel Consumption and the Level of Carbon Dioxide Emissions into the Atmosphere. *Energies*, 15(14), Article 14. <https://doi.org/10.3390/en15145198>

## ANEXOS.

### ANEXOS 1

*Mapa de la comercializadora e importadora Frutas del César.*



### ANEXOS 2.

*Preguntas del instrumento del proyecto.*

#### GUIÓN DEL INSTRUMENTO.

Las entrevistas se estructuraron en torno a preguntas clave para comprender la percepción de los intermediarios sobre la logística de distribución y la eficacia de los KPIs. Algunas de las preguntas fueron:

- a. ¿De su experiencia como cliente de Frutas del César, que parámetros se han cumplido de mejor manera al procesar sus pedidos?

- b. ¿Cree usted que luego de realizar el pedido, los plazos de entrega, la calidad, el estado, el color, los empaques establecidos son los adecuados?
- c. En su experiencia como cliente, ¿ha tenido que realizar alguna devolución a Frutas del César? Si es así, ¿cómo fue el proceso y cree que se manejó de manera adecuada?
- d. ¿Considera que Frutas del César siempre tiene disponibilidad de los productos que necesita o ha notado problemas para conseguirlos?
- f. En su opinión, ¿Los costos asociados al transporte que ofrece Frutas del César considera que son justos y acordes con la calidad del servicio recibido?
- g. También cree usted, ¿Qué Frutas del César ofrece una buena relación entre costo y beneficio en este aspecto?"
- h. ¿Considera que el servicio de transporte de Frutas del César es eficiente, o ha tenido problemas relacionados con entregas incompletas o demoras?
- i. ¿Los pedidos que realiza suelen llegar en el tiempo acordado, o ha experimentado retrasos frecuentes?
- j. Desde su perspectiva como cliente, ¿qué aspectos específicos del servicio de Frutas del César considera que podrían mejorarse para brindarle una experiencia más satisfactoria?