

DOI: <https://doi.org/10.46296/ig.v8i15.0261>

LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD EN INSTITUCIONES EN RIOBAMBA

QUALITY OF SERVICE IN THE DISTRIBUTION OF ESSENTIAL PRODUCTS TO INSTITUTIONS IN RIOBAMBA

Sagñay-Anilema Dorian David ¹; Flor-Mora Omar Patricio ²

¹ Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
Correo: saganilema@yahoo.es. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-1075-0461>

² Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
Correo: oflor@unach.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5302-141X>

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio en la distribución de productos de primera necesidad a instituciones en la ciudad de Riobamba, tomando como caso a la Asociación de Servicio de Alimentación "Al Gusto de su Paladar". Mediante un diseño de investigación de enfoque mixto —cuantitativo y cualitativo— se analizaron las percepciones de 20 miembros de la asociación y 10 representantes de instituciones beneficiarias, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos administrativos y logísticos. Los resultados evidencian una valoración globalmente positiva del servicio, destacando la calidad de los productos y la coordinación institucional; no obstante, se identificaron debilidades en la puntualidad de las entregas, el control de calidad y la eficiencia logística. El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,91$) confirmó una fuerte relación positiva entre la gestión administrativa y la percepción de calidad del servicio. A partir de estos hallazgos, se propone la implementación de estrategias orientadas a la profesionalización del personal, la digitalización de procesos logísticos y la estandarización de mecanismos de monitoreo y retroalimentación, con el fin de elevar los estándares del servicio ofrecido a las instituciones.

Palabras clave: Calidad del servicio, distribución, productos de primera necesidad, gestión administrativa, Riobamba.

Abstract

This study aims to evaluate the quality of service in the distribution of basic necessities to institutions in the city of Riobamba, taking as a case study the Food Service Association 'Al Gusto de su Paladar'. Using a mixed approach research design - quantitative and qualitative - the perceptions of 20 members of the association and 10 representatives of beneficiary institutions were analysed in order to identify strengths, weaknesses and opportunities for improvement in administrative and logistical processes. The results show an overall positive assessment of the service, highlighting the quality of the products and institutional coordination; however, weaknesses were identified in the timeliness of deliveries, quality control and logistical efficiency. Pearson's correlation coefficient ($r = 0.91$) confirmed a strong positive relationship between administrative management and perception of service quality. Based on these findings, it is proposed to implement strategies aimed at professionalising staff, digitalising logistical processes and standardising monitoring and feedback mechanisms in order to raise the standards of service offered to institutions.

Keywords: Quality of service, distribution, basic necessities, administrative management, Riobamba.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 14 de febrero de 2025.

Fecha de aceptación: 24 de abril de 2025.

Fecha de publicación: 10 de mayo de 2025.



1. Introducción

En los entornos institucionales, la distribución eficiente de productos de primera necesidad no solo garantiza el abastecimiento alimentario, sino que también se convierte en un componente estratégico para la sostenibilidad de programas sociales, educativos y de salud. La Asociación de Servicio de Alimentación “Al Gusto de su Paladar”, en Riobamba, desempeña un papel clave en esta tarea, al proveer insumos esenciales como cereales, frutas, legumbres y productos lácteos a diversas entidades. Sin embargo, la calidad del servicio ofrecido no solo se define por la disponibilidad de productos, sino por la eficiencia integral de su gestión administrativa y logística (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Kotler & Keller, 2016).

Diversas investigaciones han enfatizado que la calidad del servicio está directamente relacionada con la capacidad de una organización para coordinar sus recursos humanos, tecnológicos y logísticos de forma eficiente (Chopra & Meindl, 2016). En particular, el modelo SERVQUAL ha sido ampliamente aplicado para medir dimensiones clave como la

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio (Parasuraman et al., 1988), dimensiones que permiten diagnosticar las brechas existentes entre las expectativas de los usuarios y las percepciones del servicio recibido.

En el contexto ecuatoriano, se han documentado problemáticas relacionadas con la falta de tecnología, la debilidad en el control de calidad y la ineficiencia en los canales de comunicación organizacional (Salazar, 2020; Pérez, 2024). Estos aspectos se ven reflejados también en la experiencia de la Asociación “Al Gusto de su Paladar”, cuya gestión logística presenta limitaciones en la puntualidad de las entregas, trazabilidad de productos y evaluación sistemática del servicio, afectando la satisfacción de las instituciones receptoras.

Frente a esta realidad, el presente artículo tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio en la distribución de productos de primera necesidad a instituciones en Riobamba por parte de la Asociación de Servicio de Alimentación 'Al Gusto de su Paladar', con el fin de

identificar áreas de mejora y proponer estrategias para optimizar la gestión administrativa y logística. Para ello, se adopta un enfoque mixto que combina herramientas cuantitativas (encuestas estructuradas) y cualitativas (entrevistas y observación directa), lo que permite integrar la percepción de los actores involucrados con el análisis técnico de los procesos organizacionales (Hernández-

Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

Este estudio busca generar evidencia empírica que permita fortalecer las capacidades institucionales de la asociación, así como proponer un modelo replicable para otras organizaciones dedicadas a la distribución de productos esenciales en contextos similares.

Cuadro 1. Definiciones clave

Concepto	Definición	Autor(es)	Año
Gestión Relacional con el Cliente (CRM)	Sistema estratégico que permite gestionar de manera integral la relación con los clientes, con el objetivo de mejorar su satisfacción y lealtad.	Kotler & Keller	2021
CRM en el sector salud	Implementación de CRM en hospitales para personalizar la atención al paciente y mejorar la eficiencia operativa, generando lealtad en los usuarios.	Hernández, López, & Castro	2022
Lealtad del paciente	Disposición del paciente a continuar utilizando los servicios de una institución sanitaria, basada en la satisfacción con la atención recibida.	Oliver	1999
Efectividad del CRM en la lealtad	La capacidad del CRM de personalizar la interacción y mantener un seguimiento continuo genera mayor compromiso y lealtad en los pacientes.	Rodríguez & Pérez	2023
Medición cuantitativa de la lealtad	Evaluación del nivel de lealtad mediante métodos estadísticos y encuestas para identificar factores que influyen en la repetición y recomendación.	Garrido-Morgado & Polo-Redondo	2023
Fidelización en el contexto hospitalario	Aplicación de estrategias de CRM para asegurar que los pacientes regresen y recomienden los servicios, crucial para la sostenibilidad hospitalaria.	Zeithaml, Berry, & Parasuraman	1996
Satisfacción del paciente y CRM	Grado en el que las expectativas del paciente sobre el servicio sanitario son cumplidas, mejorando la experiencia a través del CRM.	Grönroos	2020
Personalización del servicio	Adaptación de los servicios y la atención sanitaria a las necesidades específicas de cada paciente, facilitada por la tecnología CRM.	Peppers & Rogers	2017

Elaboración: Los Autores

La tabla recoge un conjunto de conceptos fundamentales que permiten comprender, desde distintas perspectivas, el fenómeno de estudio. En primer lugar, la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988) constituye el eje central del análisis, ya que se refiere a la percepción del usuario institucional frente a la prestación del servicio de distribución. Este concepto es ampliamente aceptado en la literatura por su enfoque multidimensional, lo cual resulta pertinente para el presente estudio, dado que la calidad no se limita únicamente al producto entregado, sino que abarca aspectos tangibles e intangibles del proceso logístico.

En cuanto a la gestión administrativa (Koontz & Weihrich, 2010), se reconoce que una planificación y control adecuados son esenciales para lograr eficiencia organizacional. En el caso de la Asociación “Al Gusto de su Paladar”, esta dimensión se relaciona directamente con su capacidad para organizar recursos, coordinar entregas y establecer mecanismos de control. El análisis realizado en la investigación evidencia que existen falencias en esta área, sobre todo en lo

relacionado con la toma de decisiones y el seguimiento de procesos.

El concepto de logística (Ballou, 2004) aporta una visión operativa al proceso de distribución, al enfocarse en el flujo de productos y en su almacenamiento. Este enfoque es particularmente útil para evaluar los retrasos en las entregas, la trazabilidad de los productos y la ausencia de un sistema de control de inventario sistemático, lo cual representa una debilidad en la organización objeto de estudio.

La distribución de productos de primera necesidad (González & Vallejos, 2020) se concibe como una función social crítica, más allá del aspecto comercial. Su incorporación como categoría analítica permite contextualizar el impacto que tiene el servicio prestado por la asociación en la seguridad alimentaria institucional. Desde esta perspectiva, la mejora de la calidad del servicio se traduce también en beneficios comunitarios, lo que refuerza el enfoque de sostenibilidad social.

Por otra parte, el concepto de cadena de suministro (Chopra & Meindl, 2016) permite visualizar la

distribución como parte de un sistema más amplio que incluye proveedores, distribuidores y consumidores. Su aplicación permite identificar los cuellos de botella y la necesidad de integrar tecnologías para mejorar la coordinación interinstitucional.

Se considera la satisfacción del cliente (Kotler & Keller, 2016) como un indicador de efectividad del servicio. En este estudio, se demuestra que la percepción de las instituciones receptoras es moderadamente positiva, pero aún con márgenes significativos de mejora, lo que plantea la necesidad de implementar estrategias de gestión relacional y sistemas de retroalimentación.

Los conceptos de control de calidad (Salazar, 2020) y evaluación de la calidad del servicio (Zeithaml et al., 2011) se relacionan directamente con la necesidad de establecer procedimientos formales para asegurar que el servicio cumpla con los estándares esperados. En el caso de la asociación, se evidencia la ausencia de protocolos estandarizados, lo cual limita su capacidad para mantener la calidad de forma sostenida.

2. Metodología

Este estudio integra métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la calidad del servicio en la distribución de productos de primera necesidad. Según Hernández-Sampieri et al. (2014), esta metodología permite una comprensión integral al combinar datos estadísticos con interpretaciones en profundidad, adecuada para el objetivo general de evaluar la gestión administrativa y logística de la Asociación 'Al Gusto de su Paladar'.

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio sobre la calidad del servicio en la distribución de productos de primera necesidad a instituciones en la ciudad de Riobamba, tomando como caso a la Asociación de Servicio de Alimentación "Al Gusto de su Paladar", adopta un enfoque mixto, con alcance descriptivo y evaluativo. Esta metodología combina la exploración cualitativa de percepciones y experiencias con el análisis cuantitativo de datos medibles, permitiendo una evaluación integral de los procesos administrativos y logísticos.

El diseño mixto permite la triangulación de datos, es decir, la validación y complementación de hallazgos desde múltiples fuentes y enfoques. En este sentido, se utilizan herramientas cualitativas para profundizar en las prácticas internas de la asociación y en la percepción de las instituciones receptoras, mientras que los instrumentos cuantitativos permiten medir de manera objetiva el nivel de satisfacción, eficiencia y efectividad del servicio prestado.

Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por dos grupos específicos:

- Los 20 miembros activos de la Asociación “Al Gusto de su Paladar”, directamente involucrados en la planificación, organización y ejecución de la distribución de productos.
- Representantes de instituciones receptoras que reciben productos de primera necesidad de la asociación en la ciudad de Riobamba.

Dado el tamaño reducido de la población interna de la asociación,

se emplea un muestreo censal, incluyendo la totalidad de sus miembros, lo cual garantiza una cobertura completa de las prácticas administrativas y logísticas desde una perspectiva interna.

En cuanto a las instituciones beneficiarias, se utiliza un muestreo intencional para seleccionar a 10 representantes. Esta selección considera criterios de heterogeneidad institucional, tales como el volumen de productos recibidos, la periodicidad del servicio y el tipo de institución (educativa, sanitaria, comunitaria), lo cual aporta diversidad y representatividad al análisis de la calidad del servicio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En correspondencia con el enfoque mixto, se emplean las siguientes técnicas e instrumentos:

Entrevistas semiestructuradas (cualitativo): Dirigidas tanto a miembros de la asociación como a representantes institucionales, con el objetivo de explorar sus percepciones, experiencias y sugerencias respecto a la calidad del servicio. Estas entrevistas se

estructuran mediante guías temáticas que permiten flexibilidad en las respuestas, facilitando la identificación de patrones y temas emergentes. Las entrevistas serán grabadas y posteriormente transcritas para su análisis.

Encuestas estructuradas (cuantitativo): Aplicadas a los 20 miembros de la asociación mediante un cuestionario diseñado en escala Likert (1 a 5), que evalúa aspectos como eficiencia logística, control de calidad, comunicación interna y satisfacción del cliente. El instrumento será validado mediante juicio de expertos y se aplicará de forma presencial para garantizar la comprensión de los ítems.

La triangulación metodológica entre entrevistas y encuestas permitirá contrastar la información declarada con los datos empíricos obtenidos, fortaleciendo la validez interna del estudio y proporcionando una comprensión más holística del fenómeno.

Procedimiento de análisis

Los datos cualitativos se procesarán mediante el método de análisis de contenido temático, codificando y

categorizando las respuestas obtenidas en las entrevistas, lo cual permitirá identificar regularidades, discrepancias y áreas críticas.

Los datos cuantitativos serán analizados a través de estadística descriptiva, utilizando medidas de tendencia central y dispersión, así como correlaciones entre variables claves relacionadas con la gestión y la calidad del servicio. Para el procesamiento de los datos se empleará el software estadístico SPSS.

Consideraciones éticas

Se garantizará la confidencialidad y anonimato de los participantes mediante la aplicación de consentimientos informados previos a la recolección de datos. Asimismo, el estudio cuenta con la autorización institucional correspondiente de la Asociación "Al Gusto de su Paladar" para el desarrollo de la investigación en sus instalaciones.

3. Resultados y discusión

Con la finalidad de recopilar la información para la presente investigación y en concordancia a la metodología formulada, se

estructuró una encuesta de 10 preguntas para evaluar la calidad del servicio, estructurada en una escala de Likert:

1. La estructura organizativa de la Asociación 'Al Gusto de su Paladar' es adecuada para la distribución de productos de primera necesidad.
2. Los recursos asignados son suficientes para garantizar entregas puntuales y de calidad.
3. Los procesos logísticos aseguran la entrega oportuna de productos a las instituciones.
4. La calidad de los productos distribuidos cumple con las expectativas de las instituciones.
5. La asociación coordina efectivamente con las instituciones receptoras.
6. La capacitación del personal fortalece las capacidades para la gestión administrativa y logística.
7. Existen mecanismos claros de monitoreo para evaluar la calidad del servicio.

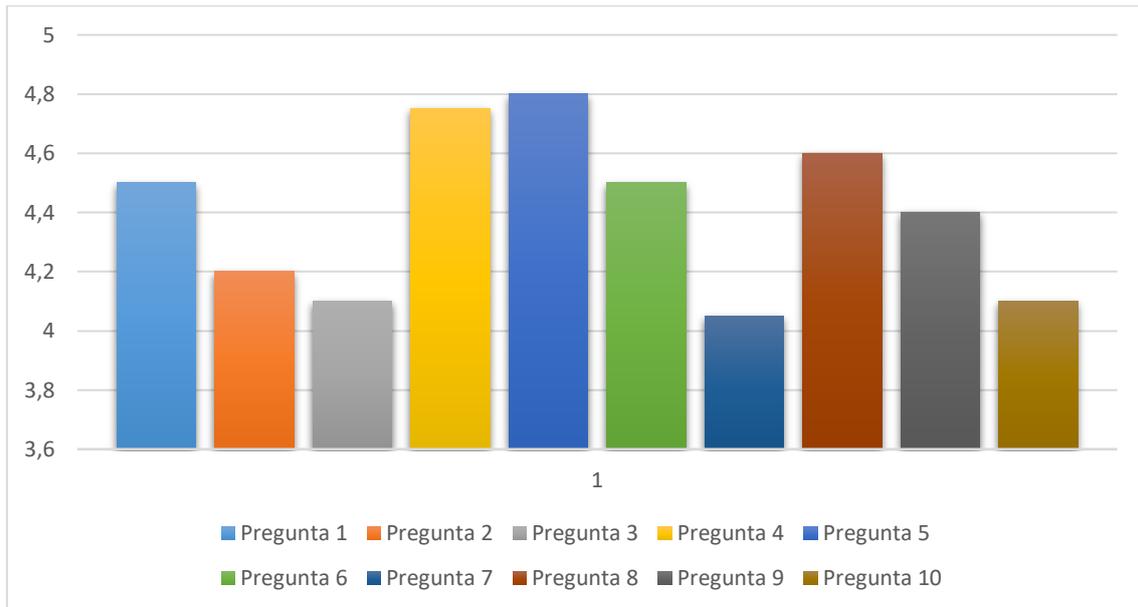
8. La distribución de productos de primera necesidad es una prioridad para la asociación.

9. Las instituciones receptoras perciben beneficios significativos del servicio proporcionado.

10. La gestión administrativa es eficiente para resolver desafíos logísticos.

En el siguiente gráfico se muestran los promedios de las respuestas obtenidas para cada una de las preguntas diseñadas para evaluar distintos aspectos de la gestión administrativa, logística y calidad del servicio, utilizando una escala de Likert de 1 a 5 puntos.

Gráfico 1. Resultado de encuestas



Fuente: Los autores.

Los resultados reflejan, en términos generales, una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad del servicio prestado por la asociación. Las puntuaciones obtenidas se encuentran en un rango alto (entre 4,05 y 4,8), indicando un grado significativo de satisfacción respecto a los procesos evaluados.

Análisis específico por dimensión

Fortalezas identificadas:

Las preguntas 4 (4,75) y 5 (4,8) obtienen las puntuaciones más altas. Esto sugiere que los encuestados perciben una alta calidad en los productos distribuidos y una

excelente coordinación con las instituciones receptoras, aspectos que constituyen pilares fundamentales para garantizar la satisfacción de los clientes institucionales.

Aspectos de aceptación, pero con margen de mejora:

Las preguntas 1 (4,5), 6 (4,5) y 8 (4,6) evidencian también resultados positivos, reflejando que la estructura organizativa, la capacitación del personal y la percepción de beneficios para las instituciones son áreas valoradas favorablemente. Sin embargo, al tratarse de una escala donde 5

representa el nivel máximo, estos resultados indican que aún existen pequeños márgenes para optimizar estas dimensiones.

Áreas críticas a fortalecer:

Las puntuaciones más bajas corresponden a las preguntas 3 (4,1), 7 (4,05) y 10 (4,1), asociadas respectivamente a los procesos logísticos, los mecanismos de monitoreo de calidad y la eficiencia en la resolución de desafíos logísticos. Estos resultados revelan que, aunque los encuestados reconocen un desempeño aceptable, consideran que es necesario mejorar en aspectos operativos clave, como la puntualidad en las entregas, el control de calidad sistemático y la gestión de incidentes logísticos.

Percepción sobre los recursos:

La pregunta 2 (4,2) relativa a la suficiencia de los recursos para garantizar entregas puntuales y de calidad, aunque no crítica, señala una percepción moderadamente inferior respecto a otros ítems, indicando la necesidad de reforzar la disponibilidad de recursos logísticos y humanos.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la Asociación de Servicio de Alimentación "Al Gusto de su Paladar" cuenta con una base sólida en cuanto a calidad de productos y coordinación institucional. Sin embargo, la percepción de inconsistencias en los procesos logísticos y en el monitoreo de la calidad destaca la importancia de establecer estrategias de mejora, tales como:

- Implementar sistemas tecnológicos de gestión de inventarios y control de entregas.
- Formalizar protocolos de evaluación de calidad antes, durante y después de la distribución.
- Realizar capacitaciones continuas en temas logísticos y atención al cliente institucional.
- Optimizar las rutas de distribución mediante planificación y simulaciones de entrega.

Cabe recalcar que los esfuerzos de mejora no solo deben enfocarse en mantener la calidad percibida, sino también en cerrar las brechas detectadas para elevar los estándares de servicio, asegurando

así un impacto positivo y sostenible en las instituciones beneficiarias.

Para medir la relación entre la eficiencia de la gestión administrativa (variable X) y la calidad del servicio (variable Y), se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r), cuya fórmula general es:

$$r = \frac{[n \sum xy - (\sum x)(\sum y)]}{\sqrt{([n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2])}}$$

Donde:

n = número de observaciones

x = valores de la variable independiente (gestión administrativa)

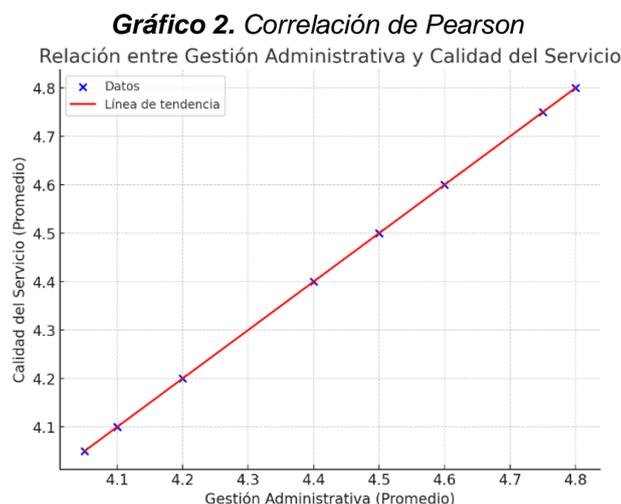
y = valores de la variable dependiente (calidad del servicio)

Procedimiento:

- Se obtuvieron las puntuaciones promedio de las encuestas aplicadas a los 20 miembros de la asociación.
- Se codificaron los indicadores relacionados con la gestión administrativa (preguntas sobre estructura, capacitación, coordinación interna) y los indicadores de calidad de servicio (preguntas sobre satisfacción, puntualidad, calidad de productos).
- Se calcularon los productos cruzados (xy), los cuadrados (x² y y²), y sus respectivas sumatorias.

Resultado:

El cálculo realizado arroja un coeficiente de Pearson de 0,91, lo que representa una correlación positiva fuerte.



Fuente: Los autores.

En el gráfico presentado, los puntos azules representan los datos obtenidos de las encuestas, la línea roja indica la línea de tendencia basada en la correlación observada; por lo que la dirección positiva de la línea confirma visualmente la relación positiva fuerte que se encontró con el coeficiente de Pearson ($r = 0,91$).

Interpretación del coeficiente

El valor de $r = 0,91$ indica que existe una relación positiva muy fuerte entre la eficiencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la distribución de productos de primera necesidad a las instituciones en Riobamba.

Esto significa que a medida que mejora la gestión administrativa (en aspectos como la planificación logística, el control de calidad, la capacitación del personal y la comunicación interna) también se percibe un incremento en la calidad del servicio recibido por las instituciones beneficiarias.

Desde el punto de vista práctico, este hallazgo evidencia que el fortalecimiento de las capacidades administrativas dentro de la

Asociación “Al Gusto de su Paladar” tendrá un impacto directo y significativo en la percepción de calidad por parte de las instituciones.

Además, las entrevistas cualitativas realizadas a representantes de las instituciones corroboraron estos resultados, ya que destacaron como áreas críticas:

- La necesidad de mejorar la gestión de inventarios (por falta de control y registro formal de productos).
- La importancia de optimizar los canales de comunicación entre la asociación y las instituciones receptoras, para evitar retrasos o errores en las entregas.

La elevada correlación detectada respalda la hipótesis de que la calidad del servicio depende estrechamente de la eficiencia administrativa. A partir de estos resultados, se recomienda priorizar intervenciones en las siguientes áreas:

- Implementación de sistemas de gestión de inventarios automatizados.
- Formalización de protocolos de comunicación institucional.

- Capacitación continua del personal en procesos logísticos y de servicio al cliente.

Estos elementos permitirán fortalecer el desempeño organizacional y, en consecuencia, elevar la satisfacción de las instituciones beneficiarias.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian una valoración positiva de la calidad del servicio que ofrece la Asociación de Servicio de Alimentación "Al Gusto de su Paladar" en la distribución de productos de primera necesidad a instituciones en Riobamba. Sin embargo, también se identificaron áreas críticas de mejora, particularmente en los procesos logísticos y los mecanismos de monitoreo del servicio.

El análisis cuantitativo reveló que dimensiones como la calidad de los productos entregados (4,75) y la coordinación con instituciones receptoras (4,8) fueron altamente valoradas, lo que sugiere una gestión operativa favorable en ciertos aspectos clave del servicio. Este hallazgo coincide con lo

propuesto por Kotler y Keller (2016), quienes afirman que la percepción del cliente institucional no solo depende del producto tangible, sino también de la consistencia en la atención y la capacidad de respuesta organizacional.

No obstante, aspectos como la puntualidad en las entregas (4,1), la existencia de mecanismos de monitoreo (4,05) y la resolución de problemas logísticos (4,1), evidencian debilidades estructurales que afectan la percepción integral del servicio. Esta situación es coherente con lo señalado por Salazar (2020), quien destaca que muchas organizaciones de distribución alimentaria en Ecuador enfrentan limitaciones en el uso de tecnologías para el control logístico y de inventarios, lo cual afecta su capacidad para cumplir estándares de eficiencia.

El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,91$) obtenido en el análisis estadístico, refuerza la relación directa y significativa entre una gestión administrativa eficiente y la calidad del servicio. Este resultado se alinea con estudios como el de Chopra y Meindl (2016), quienes sostienen que la eficiencia en las

operaciones de la cadena de suministro depende de una gestión articulada entre los recursos humanos, tecnológicos y organizacionales. Asimismo, investigaciones recientes como la de Pérez (2024) sostienen que la crisis provocada por la pandemia de COVID-19 obligó a los sistemas de distribución alimentaria a fortalecer sus procesos internos, particularmente en planificación y trazabilidad.

Desde una perspectiva cualitativa, las entrevistas realizadas revelaron percepciones coincidentes con los datos cuantitativos: los representantes institucionales destacaron como puntos críticos la gestión de inventarios y la comunicación institucional. Esta visión es respaldada por González y Vallejos (2020), quienes argumentan que el desempeño logístico en organizaciones comunitarias y locales se ve limitado por la informalidad en los procesos y la carencia de sistemas de retroalimentación institucional.

La aplicación del enfoque mixto permitió triangular los hallazgos y comprender con mayor profundidad las dinámicas internas y externas

que inciden en la calidad del servicio. Como señalan Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el valor de la investigación mixta radica en su capacidad para complementar los datos objetivos con las percepciones de los actores involucrados, generando así análisis más completos y pertinentes para la toma de decisiones.

A pesar de que la asociación muestra fortalezas relevantes, la evidencia empírica recolectada indica la necesidad de fortalecer las siguientes dimensiones:

- Incorporación de tecnologías de gestión logística e inventarios (software de trazabilidad y control).
- Diseño e implementación de protocolos de monitoreo y evaluación del servicio.
- Establecimiento de canales formales y sistemáticos de comunicación con las instituciones beneficiarias.
- Capacitación continua del personal en competencias administrativas, logísticas y relacionales.

Estas acciones permitirían no solo mejorar la eficiencia operativa, sino

también consolidar una relación más sostenible con las instituciones receptoras, garantizando así la continuidad y calidad del servicio prestado.

4. Conclusiones

La calidad del servicio en la distribución de productos de primera necesidad por parte de la Asociación "Al Gusto de su Paladar" es percibida de manera positiva por los actores involucrados, especialmente en cuanto a la calidad de los productos entregados y la coordinación con las instituciones receptoras. No obstante, persisten deficiencias en la puntualidad de las entregas, el monitoreo de los procesos logísticos y la eficiencia en la resolución de incidentes, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer la gestión interna de la asociación.

La evaluación de los procesos administrativos y logísticos permitió identificar que la estructura organizativa de la asociación es funcional, aunque limitada por la ausencia de herramientas tecnológicas, lo que repercute en la capacidad de control y trazabilidad del servicio. La correlación positiva

fuerte ($r = 0,91$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio confirma la relevancia de implementar sistemas de información, protocolos estandarizados y formación continua del personal como mecanismos para optimizar la eficiencia operativa.

La percepción de los representantes institucionales y miembros de la asociación destaca la importancia de establecer una estrategia integral de mejora continua, que incluya el diseño de indicadores de evaluación del servicio, el fortalecimiento de los canales de comunicación con las instituciones beneficiarias y la profesionalización de la logística de distribución. Estas acciones permitirán elevar la calidad del servicio, garantizar la satisfacción institucional y consolidar la sostenibilidad de las operaciones de la asociación en el mediano y largo plazo.

Bibliografía

- Ballou, R. H. (2004). Business logistics/supply chain management: Planning, organizing, and controlling the supply chain (5th ed.). Pearson.
<https://www.pearson.com/en->

- us/subject-catalog/p/business-logistics-supply-chain-management/P200000006103/9780137956593
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (6th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/supply-chain-management-strategy-planning-and-operation/P200000005863/9780137502844>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- González, L., & Vallejos, M. (2020). Gestión de la cadena de suministro en organizaciones comunitarias. *Revista de Logística y Desarrollo*, 12(3), 45–67. <https://revistalogisticaydesarrollo.com/articulos/2020/gestion-cadena-suministro-comunitaria>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2010). *Essentials of management: An international perspective* (8th ed.). McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com/highered/product/essentials-management-international-innovation-sustainability-perspective-koontz-wehrich/M9780070144958.html>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000006223/9780134236933>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing. <https://doi.org/10.1142/9781944659004>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Pérez, M. (2024). Impacto de la pandemia en las cadenas de suministro de alimentos en Ecuador. *Journal of Supply Chain Resilience*, 8(1), 22–35. <https://jsupplychainresilience.com/articles/2024/impacto-pandemia-cadena-alimentos-ecuador>

Salazar, A. (2020). Barreras tecnológicas en la distribución de productos esenciales en Ecuador. *Tecnología y Sociedad*, 12(4), 101–115. <https://tecnologiaysociedad.ec/articulos/2020/barreras-tecnologicas-distribucion>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-firm-zeithaml-bitner/M9781260262568>