

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

Fabián Vargas Torres

Juan David Plata Muñoz

Harold David Enríquez Gil

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

RESUMEN

El presente anteproyecto se definió como una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, en la que se plantearon hipótesis y variables independientes con sus efectos, a partir de la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los modelos de distribución utilizados por las Mypes en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.? De acuerdo a lo anterior, se estableció el estado del arte del tema, como resultado de desagregar los términos contenidos en el objetivo general de la investigación, siendo este; Identificar la manera en la que los servicios logísticos de distribución de última milla benefician el desarrollo de las actividades económicas de las Mypes y satisfacen las necesidades de sus clientes ubicados en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.

La investigación se diseñó como no experimental, transversal descriptiva, de la que se espera verificar los indicadores de percepción, resultado del nivel de satisfacción de los modelos de logística de distribución que utilizan los directores de las micro y pequeñas empresas ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. De la investigación se espera validar también, los beneficios monetarios y de valor agregado al negocio como la calidad operativa de las actividades de embalaje, almacenaje y transporte de mercancías que son efectuadas por estas Mypes, a través de las siguientes tendencias identificables en la operación de las organizaciones en mención; tercerización de la cadena de distribución, utilización de aplicaciones móviles de envío de mercancías e implementación de software VRP (Vehicle Routing Problem).

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

ABSTRACT

This draft defined like descriptive quantitative research, from it was formulate hypothesis and dependent variables with its effects based on the next research question: What's the satisfaction level of the distribution models used by the small businesses located in Kennedy place in Bogotá D.C.? Due to all the above it established the art state because of disaggregate the terms contained in the next general objective of the research; Identified the way that the distribution logistic services or the last mile benefits the economic activities of the small businesses and satisfy the needs of their customers located in Kennedy place in Bogotá D.C. The research was designed like not experimental transverse descriptive to hope that check the satisfying perception index from the distribution models used by the small businesses directors that works in Kennedy place in Bogotá D.C. As well as the research its waiting for prove the monetary benefits, the business added value and the operational quality of the packaging, warehousing and transport services that are carried out by this SME's through the next trends identified in this organizations: distribution chain outsourcing, utilize delivery apps and implementing Vehicle Routing Problem (VRP) in the delivery operations.

PALABRAS CLAVE

Logística, Distribución, Mypes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN..... | 2 |
| ABSTRACT..... | 3 |
| PALABRAS CLAVE..... | 3 |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | 4 |
| ÍNDICE DE CONTENIDO TABLAS..... | 5 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 7 |
| 1.2 Objetivos de investigación..... | 8 |
| 1.3 Preguntas de investigación | 9 |
| 1.4 Justificación..... | 10 |
| 1.5 Viabilidad | 11 |
| 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 12 |
| 2.1. Logística..... | 12 |
| 2.1.1. Logística de distribución..... | 13 |
| 2.1.2. Última milla..... | 15 |
| 2.1.3. Distribución Urbana de Mercancías, DUM..... | 16 |
| 2.1.4. Logística escalable. | 17 |
| 2.1.5 Logística en Colombia..... | 17 |
| 2.2. Micro y Pequeña Empresa, Mypes..... | 18 |
| 2.2.1. Importancia de las Mypes..... | 19 |
| 2.2.2. contexto Latinoamericano de las Mypes..... | 19 |
| 2.2.3. contexto colombiano de las Mypes..... | 20 |
| 3. MÉTODO..... | 24 |
| 3.1 Enfoque de investigación..... | 24 |
| 3.2 Alcance..... | 24 |
| 3.3 Hipótesis..... | 25 |
| 3.3.1. Hipótesis de investigación. | 25 |
| 3.3.2. Variables de la hipótesis de investigación. | 26 |
| 3.3 Diseño..... | 27 |
| 3.4 Población..... | 27 |
| 3.5 Muestra..... | 28 |
| 3.6 Instrumento de recolección de datos | 29 |
| 3.7 Resultados esperados. | 32 |

4. REFERENCIAS..... 33

ÍNDICE DE CONTENIDO TABLAS

Tabla 1: Cantidad de Empresas, Microempresas, PYMES y MYPYMES en Latinoamamerica 18
Tabla 2: Muestra representativa para ejecución de pruebas sustantivas 29
Tabla 3: Caulculo de Muestra par estudio de Investigacion 29
Tabla 4: Tabla de Conversiones 29
Tabla 5: Tabla Instrumento de recolección de datos 32

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Martínez, J. (1992), recuperado de Sánchez, G. (2007), Las Mypes operan con cadenas de producción, distribución y comercialización sencillas, que no requieren de equipos o desarrollos tecnológicos complejos de instalar y operar que, además, son operados por los mismos directores de estas empresas, acompañados de miembros de sus familias, características que describen el entorno de baja competitividad de estas organizaciones en el mercado. De acuerdo a lo anterior y desagregando la cadena de distribución, como la gestión de la logística enfocada en el transporte y entrega de productos al cliente final, se plantea la siguiente pregunta con amplia perspectiva en las tendencias de la última década, producto de las necesidades contemporáneas de la actividad en mención; ¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los micro y pequeños empresarios de la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. de los modelos de logística de distribución contemporáneos?.

En la actualidad, se observa que la micro y pequeña empresa, en adelante Mypes, ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. utilizan aplicaciones móviles

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

como Rappi, 99 minutos, Domicilios.com, Melonn, entre otras startups de logística para su distribución con operaciones en Latinoamérica; pues estas, han propiciado la oportunidad de llegar a más clientes y lugares donde no se establecían ambientes de relación comercial, debido a los altos costos que generaba realizar envíos puerta a puerta con medios propios. De acuerdo con lo anterior y como lo expresan Morales, F. Tello, L. y Parada, N. (2022), el uso de herramientas digitales ofrece ventajas competitivas a las Mypes como la posibilidad de hacer un seguimiento minucioso a la encomienda y liberar a la organización del pago de sobrecostos operativos y de inversión en vehículos de transporte comercial para la ejecución de dicha actividad.

Silva, C. Prato, D. y Rodríguez, N. (2020), exponen la tercerización de la actividad de logística de distribución como practica recurrente de las Mypes manufactureras; pues esta logra ser de gran ayuda en el transporte y entrega de mercancías de tamaños reducidos (menos de 10 kg.), teniendo en cuenta que este medio utiliza automóviles motorizados de dos ruedas (motocicletas), cargo bikes (bicicletas de carga) o pequeños vehículos de carga tipo VAN. los autores también observan que las mypes que fabrica productos especiales cuentan con una pequeña flota de 3 a 5 vehículos de no más de 4.5 toneladas para efectuar la actividad de transporte y distribución de las mercancías que producen.

Finalmente se han desarrollado modelos alternativos con una aproximación local del problema de logística de distribución, de los que Quiroz, C. (2020), rescata el uso de las bicicletas de carga que adaptan canastillas para el transporte de pequeñas encomiendas hacía sectores aledaños, medio que puede ser

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

contratado con personas de la zona de manera indirecta con modalidad de pago por servicio efectuado o en aplicaciones móviles emergentes de mensajería como Mensajeros Urbanos. Esta dinámica satisface las necesidades de logística de distribución con aplicaciones móviles, alineadas al comercio electrónico y los canales de venta tradicionales en puntos físicos bajo la modalidad del domicilio.

1.1 Planteamiento del problema

Se ha identificado que las Mypes, ubicadas en la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá D.C. resuelven la necesidad de encontrar nuevos modelos de logística para la distribución de mercancías a través de la utilización de aplicaciones móviles y servicios de cooperación local de mensajería urbana, respuestas que parten del reconocimiento de factores como la capacidad de interacción comercial de la traza urbana y el crecimiento exponencial de la ciudad, no solo desde la visión netamente urbana, sino también, con perspectiva en el desarrollo económico, que nos lleva a pensar en tendencias de distribución aplicadas en la actualidad en ciudades del contexto europeo, teniendo en cuenta que la estructura de nuestras ciudades y organización de la política social y económica que han definido las sociedades latinoamericanas, se relacionan estrechamente con visiones del viejo continente (Eslava, A. 1ra. 2017).

Estas tendencias benefician a las Mypes, pues la logística de distribución de los productos que ofertan ya no depende de emplear talento humano por nomina para el desarrollo de actividades de despacho, traslado de mercancías desde los sitios de embalaje hacía los lugares de entrega, contratación de servicios tradicionales de transporte que requiere de grandes inversiones mes a mes o la compra de

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

vehículos para la ejecución de dicha actividad. Los anteriores hechos permiten identificar nuevos modelos de transporte para la distribución de mercancías, con una fuerte influencia del entorno digital que deja el paso de la pandemia en función del desarrollo y masificación del uso de aplicaciones móviles para la gestión de ventas, siendo algunos ejemplos de esta modalidad las Startups Rappi, Uber Eats, Domicilios.com, entre otros. (Morales, F. Tello, L. Parada, N. 2022).

De la misma manera en la que las startups de gran valor comercial han logrado satisfacer la necesidad de trasladar por medio del E-Commerce (Comercio Electrónico) productos de consumo y alimentos preparados, existen propuestas locales para los emprendedores emergentes con condiciones favorables para las características de negocios de barrio y Mypes de la localidad de Kennedy, que ofrecen soluciones de distribución de mercancías con personas que habitan el sector de forma permanente o intermitente y que utilizan medios de transporte alternativos como la bicicleta para la entrega de paquetes de menor peso y distancia, este modelo se plantea como alternativa a los servicios de última milla que satisface la “Distribución Urbana de Mercancías, (DUM)”, con perspectiva local en los que convergen Mypes de diferentes sectores económicos como lo es el transporte y los usuarios de bicicletas de carga. (Quiroz, C. 2020).

1.2 Objetivos de investigación

Objetivo general.

- Identificar la manera en la que los servicios logísticos de distribución de última milla benefician el desarrollo de las actividades económicas de las

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

Mypes y satisfacen las necesidades de sus clientes ubicados en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.

Objetivos específicos.

- Analizar las características de funcionalidad de los modelos o tendencias de logística de distribución de última milla que están utilizando las Mypes ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.
- Evidenciar la eficiencia y eficacia de los modelos o tendencias de logística de distribución de última milla que están utilizando las Mypes ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.
- Evidenciar el nivel de satisfacción de los servicios de logística de distribución de última milla de las Mypes, ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los modelos de distribución utilizados por las Mypes en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.?
- ¿Cómo se benefician las Mypes ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. de los servicios de logística para la distribución de última milla?
- ¿Qué modelos o tendencias de logística de distribución de última milla están utilizando las Mypes en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.?
- ¿Qué características definen la funcionalidad de los servicios de logística de distribución de última milla que están utilizando las Mypes de la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.?

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

- ¿Qué indicadores definen la efectividad de los servicios de logística de distribución de última milla usadas por las Mypes que se encuentran ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C.?

1.4 Justificación

El presente anteproyecto busca dar a conocer cuál es el nivel de satisfacción que perciben los directores de las Mypes, ubicadas en la localidad de Kennedy, sobre las tendencias de distribución de mercancías al cliente final o Última Milla. Investigación relevante y necesaria debido a que, las Mypes en la ciudad de Bogotá, emplean el 95% del total de puestos de trabajo del sector privado y estas organizaciones ocupan el 97% del sector empresarial de la ciudad, características que demuestran el gran aporte económico y la alta oferta laboral que de estas se genera, (CCB, 2021).

Se escogió la localidad de Kennedy, como foco sectorial de esta investigación, debido a que esta, es la zona de la ciudad con la mayor cantidad de "ocupados por cuenta propia" o independientes, siendo estos, un total de 150.785 personas, (Mosquera, 2019, P.1). Kennedy es también, la localidad en la ciudad de Bogotá D.C. con mayor número de predios dedicados a la actividad comercial (23.928 hogares), lo que evidencia, la importancia de la actividad empresarial en la localidad, con respecto a otras de la misma ciudad, (Mosquera, 2019, P.1). Por último, es importante mencionar que, en la localidad de Kennedy, las empresas se desagregan de acuerdo a la oferta de bienes o servicios, de la siguiente

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

manera: prestación de servicios (76%), industria (19%), construcción (3%) y/o otros (2%), (CCB, 2006).

Por otro lado, la localidad de Kennedy está dentro de las 3 localidades de Bogotá con mayor participación de empresas activas, siendo estas: Suba (51.628), Usaquén (41.814) y Kennedy (40.732); Ubicándose cada una, respectivamente en el orden en el que se mencionaron anteriormente, (CCB, 2022); Adicionalmente, “la localidad de Kennedy está dentro de las 2 primeras localidades con mayor número de empresas recientes, así: Suba (9.130), y Kennedy (8.111)”, (CCB, 2022). Finalmente es importante mencionar que la localidad de Kennedy ocupa el segundo lugar de las localidades más densamente pobladas, siendo estas, Suba con 1.034.838 habitantes en el 2021, (SDP, 2021).

1.5 Viabilidad

Para llevar a cabo esta investigación se cuenta con los conocimientos y capacidades básicas en áreas como: Administración de Empresas, Arquitectura e Ingeniería Industrial, el tema de investigación tiene correlación entre las distintas áreas de conocimiento anteriormente mencionadas por lo cual hace de este estudio una exploración más profunda e interesante teniendo en cuenta los perfiles profesionales de cada integrante del equipo investigador, relacionando los diferentes conocimientos adquiridos para dar averiguación y solución a una problemática planteada.

El presente trabajo de investigación se realizará en un corto plazo de 5 meses, el cual su desarrollo no se verá afectado de ninguna manera por las demás

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

responsabilidades del grupo de investigación que tienen en el día a día, se cuenta con el tiempo necesario para la obtención y análisis de información correspondiente y para su determinada estructuración tal y como lo solicita la universidad.

Se cuenta con los recursos financieros propios del equipo investigador, necesarios para este tipo de investigación que se va a llevar a cabo, por lo que no se necesita de un financiamiento mayor o ser auspiciado por alguna entidad, el tema de investigación cuenta con suficiente acceso de información primario, se tiene acceso a internet, revistas, libros y bases de información en distintas áreas de estudio como población, industria, comercio, empleo, malla vial, logística de la ciudad de Bogotá y en especial de la localidad de Kennedy.

Con la ejecución de esta investigación no se alterará ni causará algún daño a un individuo, comunidad o ambiente, ya que la investigación tiene la finalidad de dar a conocer el potencial y la capacidad de mejora que tiene la localidad de Kennedy en temas como empleabilidad, comercio, creación de empresa y sus cadenas de distribución.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Logística.

Según Ospina, M Y Sanabria, P (2017), el termino logística, describía una serie de actividades inherentes al aprovisionamiento de recursos y el acuartelamiento del personal de milicia, a fin de gestionar los mismos, en función de la guerra y los procesos necesarios para el desarrollo de esta; como la incorporación y traslado

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

de tropas, el establecimiento de puntos de concentración, el transporte y acopio de municiones, el reconocimiento y aprovechamiento de condiciones geológicas, climatológicas y demográficas que establecían la táctica y estrategia militar que se iba a ejecutar. definición que migro al entorno empresarial durante los periodos de revolución industrial que han experimentado las sociedades alrededor del mundo.

2.1.1. Logística de distribución

En la actualidad, el termino logística, no solo es acuñado por la ingeniería militar, pues este, ha migrado al entorno de la gestión de procesos industriales y comerciales, en el que interactúan una serie de actividades inherentes al traslado de recursos desde y hacia centros de comercio, los medios de transformación de materias primas para la elaboración de productos, el embalaje y promoción de estos y la distribución de estos, a través de canales físicos o electrónicos. De acuerdo a lo anterior y según Cappa, D y Tibble, D (2012), podemos definir la logística, como un engranaje de diferentes procesos que se estructuran entorno a la elaboración de productos y servicios, hasta el momento en el que se entregan a el cliente final, siendo esta última actividad, de carácter relevante en la experiencia de éxito del producto o servicio ofertado; Pues, no solo basta con ofrecer una solución a una necesidad identificada, sino también, con la elaboración y entrega de esta solución en el momento indicado, con el mínimo de esfuerzo y la menor cantidad de recursos, sin repercutir en la calidad de la misma.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

De esta manera logramos establecer no solo una visión desagregada del término de logística, sino también, estructurar una definición compuesta de la logística, en el entorno empresarial que desde la perspectiva de Antún, J. Lozano, A. Hernández, J y Hernández, R. (2007), describen la logística empresarial como la gestión de la cadena de producción y distribución en función del interés común de ofertar la cantidad adecuada de producto(s) que satisfaga(n) el mercado objetivo, en el menor tiempo posible. Así, definimos dos líneas clave para el desarrollo de una logística empresarial eficaz y eficiente, siendo estas la cadena de producción como el diseño de procesos específicos para elaborar productos o servicios y la cadena de distribución como el conjunto de operaciones que, a partir de información del mercado y el análisis del entorno del sector, gestiona los recursos y flujos de actividad clave para entregar el producto al cliente en el momento idóneo.

La cadena de distribución es definida por Diaz, B. García, R. y Porcell, N. (2008), como la parte del proceso de oferta de productos y servicios que se encarga de gestionar los procedimientos necesarios para efectuar la entrega del producto o servicio al cliente final, en fases específicas, que establece actividades posteriores al proceso de producción. Siendo estas, el embalaje del producto en una primera instancia, a partir de métodos de empaquetado óptimos para proteger el producto de novedades no deseadas durante la manipulación del paquete en el curso del cargue o descargue y el traslado del producto desde el lugar de acopio hacia el destino final, en el que se debe gestionar el tamaño de la carga que establece el

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

medio de transporte, el recorrido y eficacia de la ruta y el servicio de devolución, si es el caso; Entendiendo los ítems anteriores como los servicios de venta y posventa requeridos por la organización para satisfacer tiempos y costos de envío favorables para la empresa y el cliente, además de la solución oportuna a los imprevistos que se pudiesen presentar.

2.1.2. Última milla.

Igualmente podemos desagregar la definición de logística de distribución en diferentes etapas del proceso, desde el embalaje, el cargue, el traslado, en algunos casos desde los centros de producción hacia puntos de embarque y repetir las etapas de cargue de vehículo y transporte de productos a menor escala hasta llegar al destino final, siendo este trayecto el de la última milla que es definido por Botero, G. (2018), no solo como el ultimo recorrido de la cadena de distribución, sino también, como el más corto e importante, pues este, enlaza la expectativa que el cliente o usuario percibe de la organización con el producto y la satisfacción que experimenta en el proceso de compra a través de la calidad del servicio de venta y envío. El autor, transmite también, que la logística de distribución de última milla interviene tanto en la cadena de suministro, hablando de la recepción de insumos para producir un producto y en la cadena de distribución de este, en el recorrido final hasta llegar al destino pactado con el cliente o usuario de este.

Amram, P. (2017), expresa la importancia de la gestión de la logística de distribución de última milla y resalta el uso de la tecnología y alternativas no

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

convencionales que van desde la utilización de sistemas VRP (Vehicle Routing Problem), que convierte información de movilidad urbana relevante en recorridos o rutas idóneas para el desarrollo de la actividad; El aprovechamiento de aplicaciones móviles que generan relaciones entre empresarios y clientes, a partir de la metodología C2C o Consumer to Consumer como Ebay o Amazon; El fortalecimiento de nuevos medios de transporte de menor escala que involucran el uso de drones para hacer llegar el producto a los clientes y el uso de vehículos híbridos o eléctricos, por parte de algunas empresas para efectuar la actividad de última milla y controlar las emisiones de carbono que se derivan de esta.

2.1.3. Distribución Urbana de Mercancías, DUM.

La logística de distribución es descrita por el autor Antún, J. (2013), desde una perspectiva urbana, como Distribución Urbana de Mercancías o DUM, teniendo en cuenta que la actividad no solo afecta las condiciones de movilidad de la ciudad y la relación comercial que las empresas efectúan con el cliente, sino también, la conversación del desarrollo urbano contemporáneo que reconoce en la actividad comercial el impulso económico que mueve la sociedad. De esta manera entendemos la DUM como un factor clave en la estructuración de las ciudades de la actualidad y del desarrollo de políticas públicas que buscan intervenir en la eficiencia y eficacia de los servicios de logística de distribución y en la coexistencia de tendencias o modelos actuales que se entrelazan con los avances tecnológicos y digitales que hay a disposición de los comercios y clientes, determinante que establece una visión del tema que acota calidad del servicio en término de

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

satisfacción de los usuarios y responsabilidad social y ambiental con el contexto de operación de estos.

2.1.4. Logística escalable.

Según Ochoa, D. (2021), la logística escalable se concibe como una solución adecuada al problema de la distribución de mercancías, pues esta resulta ser una actividad tediosa que desgasta los pocos recursos de las microempresas, ya que estas, en su mayoría son autogestionadas por sus directores, actores que participan en la totalidad de las etapas del proceso de producción y de valor de la organización. En palabras del autor, la empresa se visualiza como una alternativa económica que integra en un software Inhouse la gestión del inventario de negocios emergentes y en su mayoría E-commerce, la administración de este en centros logísticos que la empresa tiene a disposición de los usuarios en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, en el caso de Colombia y la entrega de los productos solicitados por los clientes de dichos comercios en los sitios acordados con estos.

2.1.5 Logística en Colombia.

Los autores Duque, I. y Londoño, J. (2009), describen que la logística en el contexto colombiano, carece de articulación transversal que permita establecer procesos eficientes en las cadenas de abastecimiento y distribución, a partir de la transferencia de información relevante entre los actores de los sectores privado y público, hecho que repercute en la idoneidad de las respuestas que desde el gobierno nacional se proponen para hacer frente a la necesidad de generar soluciones contemporáneas y competitivas al sector empresarial del país.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

Además, los autores comentan que, a través del sector privado se han gestionado iniciativas innovadoras con una gran debilidad, son particulares y no se exteriorizan fuera de la empresa gestora; Y se resalta una fuerte orientación a la tercerización de los servicios de almacenamiento y transporte de mercancías, aún si la empresa cuenta flota de vehículos propia para ejecutar dichas actividades.

2.2. Micro y Pequeña Empresa, Mypes.

Las micro y pequeñas empresas, como concepto, está estrechamente relacionada con el contexto organizacional del país en el que se ubican, de acuerdo a sus características y los “criterios cuantitativos o cualitativos” con los que se engloba a este grupo de organizaciones, Zevallos (2003) afirma que, en Latinoamérica para categorizar las Mypes, se tiene en cuenta el número de empleados, ventas, activos y otros.

En la siguiente tabla se muestra la clasificación en diferentes países de las categorías, microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y gran empresa, tomando en cuenta los criterios de organismos técnicos de cada uno de los países listados, donde se muestra la superioridad del criterio de número de empleados, en la mayoría de los países.

Tabla 1. Definiciones de empresas por país

| | Criterios | Microempresas | Pequeña empresa | Mediana empresa | Gran empresa |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| Argentina ^a | Ventas | Hasta 0.5 | Hasta 3 | Hasta 24 | Más de 24 |
| Bolivia ^b | Empleos | Hasta 10 | Hasta 19 | Hasta 49 | Más de 49 |
| Chile ^c | Ventas | Hasta 2400 | Hasta 25 000 | Hasta 10 000 | Más de 100 000 |
| Colombia ^d | Empleos | Hasta 10 | Hasta 50 | Hasta 200 | Más de 200 |
| Costa Rica ^e | Empleos | Hasta 10 | Hasta 30 | Hasta 100 | Más de 100 |
| El Salvador ^f | Empleos | Hasta 4 | Hasta 49 | Hasta 99 | Más de 99 |
| Guatemala ^g | Empleos | Hasta 10 | Hasta 25 | Hasta 60 | Más de 60 |
| México ^h | Empleos | Hasta 30 | Hasta 100 | Hasta 500 | Más de 500 |
| Panamá | Ingresos | Hasta 150 000 | Hasta un millón | Hasta 2.5 millones | Más de 2.5 millones |
| Venezuela | Empleos | Hasta 10 | Hasta 50 | Hasta 100 | Más de 100 |

Fuente: Tomado de Zevallos (2003)

Tabla 1: Cantidad de Empresas, Microempresas, PYMES y MYPYMES en Latinoamamerica

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

2.2.1. Importancia de las Mypes.

Tobar (2014), presenta una serie de ejemplos sobre la participación de la pequeña empresa o Small Businesses, por su traducción al inglés, en el desarrollo económico de los Estados Unidos, como sector fundamental de las tasas de empleabilidad y riqueza, en el que se emplean 130 millones de personas en 22 millones de negocios en dicho país; En la Unión Europea, donde estas organizaciones representan 99% del sector empresarial, “concentrando más de las dos terceras partes del empleo”; Y en Japón, país en el que estas ocupan 99% del sector privado y el 70% del total de puestos de trabajo, reportados en el 2002, lo que representa en cifras, un total de 68 millones de personas trabajando en 9 millones de pequeñas empresas.

Tobar, hace referencia también, de la importancia de las Mypes para el contexto económico global, factor que se demuestra a partir de los constantes esfuerzos de los gobiernos nacionales que ven en estas organizaciones el potencial para fortalecer los indicadores de prosperidad de sus naciones.

2.2.2. contexto Latinoamericano de las Mypes.

Según Grimaldo, J. Agudelo, L. Hernández, L. (2011), el desarrollo de las Mypes en el contexto latinoamericano se estructuró, a partir de determinantes socio económicas, presentes en la construcción de la identidad nacional de cada territorio, en los que se caracteriza un fuerte impulso emprendedor en entornos de baja competitividad como respuesta a variables de una política regional enfocada en el proteccionismo de las economías nacionales, factor que repercute en las

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

deficiencias que hoy día afrontan las Mypes latinoamericanas en el deseo de abrirse paso hacia mercados extranjeros como el americano o europeo. En la actualidad, como resultado de la apertura económica, las políticas económicas de los países latinoamericanos han cambiado los paradigmas que estructuraban las Mypes como soporte de las grandes empresas, hacia organizaciones dinámicas con una clara visión de innovación y calidad en el desempeño de procedimiento y procesos de la actividad comercial.

2.2.3. contexto colombiano de las Mypes.

El tejido empresarial del país afronta retos en materia de desarrollo económico transversal al fortalecimiento de las pymes, a partir de la configuración mesas de diálogo y cooperación entre organizaciones, instituciones educativas generen contenido aplicable al contexto colombiano, con perspectiva en prácticas de éxito en latitudes con mejor desempeño y gobiernos regionales que desembolsan incentivos y piensan política pública que propicia dinamismo en los diferentes sectores empresariales del país. Por este motivo autores como Muñoz, A. y Mayor, M. (2015), convergen en la necesidad de generar redes de apoyo entre Mypes que enfatizan la búsqueda de nuevos esquemas de desarrollo en todos los aspectos que definen la actividad empresarial (cadena de producción y distribución), de la mano de alternativas que mejoren el desempeño de las diferentes áreas, a través del conocimiento y del desarrollo de infraestructura no solo civil, sino también, tecnológica que permita efectuar procesos logísticos con mejor desempeño en menor tiempo.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

Cómo se planteó en el párrafo anterior, incursionar en el desarrollo de tecnologías de información para el fortalecimiento de actividades logísticas que permitan establecer acercamientos directos con el cliente y mecanismos ágiles de despacho y entrega de productos, repercute en la percepción de satisfacción de los usuarios de productos o servicios producidos por las Mypes colombianas, factor relevante en el vos a vos de las relaciones sociales del público objetivo a conquistar. De acuerdo con (Bopage, Nanayakkara, & Vidanagamachchi, 2019), recuperado de Proyecto Todopordelivery.pe Solución logística para Mypes de Zaferson, C y Yauri, J. (2021), la satisfacción del cliente hacia la empresa que proporciona el bien o servicio adquirido, dependerá de la capacidad de establecer una relación funcional entre la "conveniencia de la entrega, la velocidad y exactitud de la misma"; entendiendo que estas son características que el cliente espera experimentar en el proceso de venta y entrega del producto adquirido.

Sin embargo, se observa también, que existen factores que definen riesgos en la aplicabilidad de soluciones tecnológicas o aplicaciones móviles en la logística de distribución en las Mypes de la ciudad de Bogotá, D.C. como las competencias digitales y de gestión logística de los directores y colaboradores de las organizaciones, pues según datos suministrados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD y la Cámara de Comercio de Bogotá, CCB recuperados de RUBLOP (2021), "solo el 13% de las personas que se desempeñan en el sector de logística y transporte en Bogotá tienen competencias digitales avanzadas". Esta investigación advierte que las habilidades digitales se

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

deben fortalecer en diferentes escalas, siendo relevante propiciar un sistema educativo para el trabajo del mundo contemporáneo desde aristas como el aprendizaje y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC; y el conocimiento y puesta en marcha de tendencias organizacionales que dinamicen las operaciones comerciales como la logística de distribución.

Fitch Group (2020), menciona que la ciudad de Bogotá D.C. ha intensificado la apertura de frentes de obra con una inversión aproximada de 9.000 millones de dólares para la construcción de proyectos de malla vial, ampliación de redes de servicios públicos domiciliarios como las de acueducto y alcantarillado, equipamientos de salud, educación, cultura y espacio público de recreación y deporte con el fin de mejorar la infraestructura urbana con perspectiva global, teniendo en cuenta el desarrollo económico acelerado de la ciudad en la última década que la ubican “como una de las ciudades más llamativas en América Latina”. La conexión de la ciudad de Bogotá D.C. a través del Aeropuerto Internacional El Dorado con otros países del continente la convierten en un punto estratégico para el desarrollo de grandes industrias y un excelente lugar para la apertura de negocios que se ve afectada en la actualidad por infraestructura precaria o en malas condiciones.

Así como los procesos logísticos de distribución se han convertido en un gran reto de desarrollo económico en el que convergen las organizaciones, además del

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

estado y las entidades territoriales a través de propuestas de fortalecimiento de infraestructura física, han surgido también StartUps dedicadas a prestar el servicio de logística de distribución, que se convierten en un aliado estratégico para el despacho y entrega de los productos, con costos adecuados y que no generan riesgos económicos para organizaciones como las Mypes. Este es el caso de Melonn, una Startup que, según Ochoa, D (2021), ofrece logística escalable a las pymes que venden en línea y que llevan más de un año de existencia en el mercado, bajo la premisa de que los costos de su servicio son más bajos de lo que le costaría a una pyme encargarse de los envíos y busca competir con empresas establecidas como MercadoLibre y Amazon, que también ofrecen este tipo de servicio.

En conclusión, es importante hacer una revisión de los servicios de transporte de mercancías, ya que como lo expresan Silva, C. Prato, D. y Rodríguez, N. (2020), es la actividad más tercerizada y costosa para las Mypes, puesto que las empresas transportadoras les ofrecen “tarifas más altas por el bajo volumen de carga”; Hecho que ha propiciado la necesidad de concertar esfuerzos y modelos contemporáneos de logística de distribución que estructuran las tendencias y definen los beneficios y/o posturas negativas que perciben los directores de estas organizaciones con relación al tema. los autores describen también, que entre las Mypes manufactureras de la ciudad de Bogotá D.C. existen lazos de cooperación como la posibilidad de compartir cargas en un mismo vehículo con mayor

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

capacidad, característica idónea para la entrega de productos especiales de gran tamaño.

3. MÉTODO

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación se centra en establecer los indicadores, resultado del análisis de datos, del nivel de satisfacción que perciben los Micro y pequeños empresarios que utilizan modelos de distribución logística en tendencia, englobando estos en tres categorías, de acuerdo al estado del arte del tema, aterrizado al contexto local (localidad de Kennedy, Bogotá D.C.). De acuerdo a lo anterior se plantea una hipótesis de investigación y dos hipótesis alternativas que retoman los beneficios no sólo monetarios, sino también de valor empresarial para las Mypes en mención de las tendencias que interactúan con las cadenas de distribución de estas, así: tercerización de las actividades de embalaje, almacenamiento y transporte, aplicaciones móviles de mensajería e implementación de Software VRP (Vehicle Routing Problem).

3.2 Alcance.

El presente anteproyecto se estructura como una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, en una primera instancia, como respuesta al desarrollo literario en diversas vertientes que ayudan a definir con precisión el término de logística y permite relacionarlo con conceptos como el de la Última Milla y la Distribución urbana de Mercancías (DUM); Y de tipo exploratorio debido a que el concepto de Mypes, en el contexto colombiano, no se ha explorado ampliamente en las últimas

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

dos décadas, hecho que no hace posible relacionar conocimiento o ideas claras, a través de un estado del arte del tema en mención con múltiples referencias.

La revisión de la literatura y la metodología de la investigación se definen, a partir del análisis de la percepción de los modelos de logística de distribución que implementan los Micro y Pequeños empresarios en sus organizaciones, teniendo en cuenta los sectores económicos a los que pertenecen y la dinámica comercial de estos en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. En función de tendencias que satisfacen las expectativas de los directores de estas empresas que ofrecen productos y servicios por medio de canales de distribución virtuales o de forma presencial.

Durante el desarrollo de la investigación se tendrán en cuenta variables como los tiempos y costos de entrega, la distancia recorrida y el nivel de satisfacción de los diferentes usuarios, con el objetivo de verificar la relevancia de la ejecución de la operación logística diaria. Finalmente, el desarrollo de la investigación nos permitirá identificar la manera en la que los servicios logísticos de distribución de última milla benefician el desarrollo de las actividades económicas de las Mypes.

3.3 Hipótesis

3.3.1. Hipótesis de investigación.

Los micro y pequeños empresarios que realizan operaciones desde la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. utilizan la dinámica de tercerización de la entrega de productos a consumidores finales a través de empresas transportadoras que

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

satisfacen no solo las necesidades de la actividad, sino también las expectativas de estos y de los consumidores.

Hipótesis Nula 1.

Los micro y pequeños empresarios que realizan operaciones desde la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. no se sienten satisfechos con la calidad de los servicios de entrega de productos a través de la tercerización de la actividad con empresas transportadoras pues estas organizaciones no gestionan procesos consecuentes con la integridad de los productos encomendados.

Hipótesis alternativa 2.

Las Mypes ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. se benefician del modelo de logística de distribución con aplicaciones móviles para enfocarse en temas Administrativos e innovación de la producción.

Hipótesis Alternativa 3.

La relación costo y tiempo beneficia las operaciones que se integran en la logística de distribución de las Mypes ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. ya que el avance de los modelos de VRP (problema de enrutamiento de vehículos) han sido efectivos en el desarrollo del proceso.

3.3.2. Variables de la hipótesis de investigación.

1. La tercerización del proceso de logística de distribución (y), incide en la productividad de equipos de trabajo reducidos, como estos. (x)

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

2. La adopción de herramientas tecnológicas como las Delivery apps en la logística de distribución (y), influye en la competitividad de estas. (x)
3. La utilización de servicios VRP para efectuar actividades relativas a la elaboración de diagramas de ruta eficientes para la logística de distribución (y), contribuye a reducir tiempos y costos de operación. (x)

3.3 Diseño.

El diseño de la investigación se definió, a partir del alcance y enfoque que se establecen en los numerales anteriores, teniendo en cuenta el estado del arte del tema, a través de la elaboración del marco teórico como una cadena de conceptos que se adosan y relación entre sí, en función de la logística de distribución aplicada a las Mypes. Como se menciona en el presente párrafo y de acuerdo a lo expresado por los autores Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018), se diseñó una hipótesis de investigación que espera generar un indicador viable del nivel de satisfacción de los modelos de logística de distribución, utilizados por las Mypes ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. a partir de tres variables dependientes articuladas a sus efectos o variables independientes, como instrumentos de validación en un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con aplicación de encuesta de opinión.

3.4 Población.

La población de interés son los directores de las Mypes ubicadas al sur de la ciudad, en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. Las Mypes son empresas que

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

pueden estar constituidas legalmente o no, fruto de un esfuerzo de una o varias personas de crear un negocio a largo plazo; Tienen algunas características como: número reducido de empleados, recursos limitados y organizaciones independientes, entre otras.

Teniendo en cuenta lo anterior, las Mypes representan el 97% del tejido empresarial en la ciudad de Bogotá, lo que demuestra un alto aporte a la economía y a la generación de ingresos de miles de familias (CCB, 2021), Actualmente en la localidad de Kennedy hay (40.732) de empresas activas, (CCB, 2022), lo cual hace de esta localidad un foco de interés y estudio para el desarrollo social y económico de la ciudad.

3.5 Muestra.

Se aplicará un muestreo representativo con prueba sustantiva en el cual se realizarán análisis de datos de tendencia central y dispersión, por medio de una encuesta que será aplicada a una muestra de 138 personas, las cuales se seleccionarán en un contexto y rol específico que sea acorde al objetivo de la investigación, se analizarán y se vincularán las mediciones obtenidas, extrayendo una serie de conclusiones con respecto a las hipótesis planteadas.

La encuesta se realizará teniendo en cuenta, los distintos roles que hacen parte del sector empresarial que se encuentran ubicados en la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá, específicamente empresas manufactureras y de ventas de alimentos procesados y al consumidor final por medio de e-commerce. A

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

continuación, se describe la determinación del tamaño de la muestra la cual se define a partir de una población finita:

| | |
|--|--------|
| Muestra representativa para ejecución de pruebas sustantivas | |
| Población Total (N) | 40.732 |
| Nivel de Confiabilidad (Z) | 95% |
| Prevalencia Esperada (p) | 10% |
| Error que se prevé (i) | 5% |

Tabla 2: Muestra representativa para ejecución de pruebas sustantivas

| | | | |
|----------|------|-----------|-------|
| (q= 1-p) | 0,90 | | |
| Muestra | 138 | Cobertura | 0,34% |

Tabla 3: Calculo de Muestra par estudio de Investigacion

| Tabla de Conversiones | |
|------------------------------|--|
| N | 40,732 empresas que hay en la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá |
| Z | 1,96 para un nivel de confianza del 95% |
| p | Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, para la encuesta tomamos 0,1 |
| q | Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio, se tomó como 0,9 |
| e | Porcentaje de error que para este caso se tomó del 5 % |
| TOTAL, MUESTRA | 138 personas |

Tabla 4: Tabla de Conversiones

3.6 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se implementara para el desarrollo de la investigación cuantitativa de tipo descriptiva, será la encuesta con preguntas cerradas que permitan indagar en los niveles de satisfacción y la frecuencia con la que los micro y pequeños empresarios de la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. utilizan alternativas a la gestión de la cadena de distribución de las mercancías

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

ofertadas por estos, de acuerdo a las tendencias que el mercado ofrece en la actualidad, primer semestre del 2023. De acuerdo a lo anterior y articulado con lo expuesto en el marco teórico que fundamenta el presente anteproyecto, se guiará a la población muestra con los siguientes lineamientos estratégicos que dará cuenta del fenómeno en mención.

1. Conocimiento de tendencias de logística de distribución que se están implementando en el mundo contemporáneo.
2. Implementación de tendencias de logística de distribución en la Mype que dirige, labora.
3. Nivel de satisfacción que percibe de la implementación de tendencias de logística de distribución en la mype que dirige, labora.

A continuación, se plasma en la siguiente tabla las preguntas del cuestionario que se entregará y será diligenciado por la población de muestra que proporcionará los datos a analizar.

| Variable. | Definición operacional. | ¿Cómo se va a medir? | Preguntas |
|---|--|---|---|
| Tercerización del proceso de logística de distribución de las Mypes, ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. | Tercerización del servicio de almacenaje y transporte de mercancías. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de tercerización. 2. Beneficio de la tercerización. 3. Tiempos de entrega. 4. Calidad del servicio. 5. Proveedores más utilizados. | <p>¿Con que frecuencia la empresa contrata servicios de repartición de terceros para la entrega de productos?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Usualmente. 4. Casi siempre. 5. Siempre. <p>¿Por cuál de las siguientes razones la empresa hace uso del servicio de repartición de terceros?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costos. 2. Tiempos de entrega. 3. Simplificación del proceso logístico. 4. ¿Otro? ¿Cual? |

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | <p>¿Qué criterios tiene en cuenta usted al momento de escoger una empresa de repartición de productos?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de entrega. 2. Costo de envío. 3. Alcance de envío. 4. Cantidad de volumen que manejen. 5. ¿Otro? ¿Cual? |
| Adopción de herramientas digitales para la logística de distribución. | Implementación de aplicaciones móviles para el servicio de envío de mercancías al cliente final. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de envíos que ha realizado a través de aplicaciones móviles. 2. Calidad del servicio que brindan los servicios de envío ofertados a través de aplicaciones móviles. | <p>¿Con qué frecuencia utiliza aplicaciones móviles para enviar mercancías?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Ocasionalmente. 4. Casi siempre. 5. Siempre. <p>¿Cómo percibe el servicio que ofrecen estas aplicaciones móviles, para el envío de sus productos?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Neutral. 4. Satisfechos. 5. Muy satisfecho. <p>¿Está de acuerdo con el costo del servicio que ofrecen estas aplicaciones móviles, para el envío de sus productos?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Neutral. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo. |
| La utilización de servicios VRP (Vehicle Routing Problem). | Implementación de software que genera enrutamiento de vehículos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de recorridos realizados. 2. Duración de los recorridos. | <p>¿Está de acuerdo con el costo del servicio VRP, para el envío de sus productos?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Neutral. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo <p>¿Usted cree que el gasto en la utilización de un sistema VRP es justificado, con base a la cantidad de ingresos que tenga por la venta de sus productos?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. |

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>3. Neutral. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de cuerdo</p> <p>¿Qué tanta relevancia tiene para usted la duración de los recorridos de entrega de pedidos?</p> <p>1. No es importante. 2. Poco importante. 3. Neutral. 4. Importante. 5. Muy importante.</p> |
|--|--|--|--|

Tabla 5: Tabla Instrumento de recolección de datos

3.7 Resultados esperados.

El presente anteproyecto plantea la identificación de los modelos de distribución que utilizan los micro y pequeños empresarios que operan en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. para definir, a partir de las variables que orientan la formulación de las preguntas plasmadas en el instrumento de recolección de datos, el nivel de satisfacción de estos, en función de las relaciones de optimización de costos - beneficio, tiempos de recorrido – eficiencia de los servicios y percepción de calidad del cliente final – eficacia de dichas tendencias. Lo anterior como insumo que a través de indicadores permita establecer el nivel de satisfacción que perciben los directores de las Mypes en mención, de los modelos de logística de distribución como los servicios de almacén y transporte que ofrecen terceros, las aplicaciones móviles de despacho y entrega de mercancías o los servicios VRP (Vehicle Routing Problem).

4. REFERENCIAS

- Ambram, P. (2017). La última milla como punto más importante en la entrega de valor. IE Business School. Recuperado de <https://rb.gy/40ng7h>
- Antún, J. (2013). Distribución Urbana de Mercancías: Estrategias con Centros Logísticos. BID Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Infraestructura y Medio Ambiente. Recuperado de <https://rb.gy/40ng7h>
- Antún, J. Lozano, A. Hernández, J y Hernández, R. (2007). Logística de distribución física a minoristas. Serie Docencia SD (47). Instituto de ingeniería, UNAM. CDMX. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <https://datosabiertos.unam.mx/IINGEN:RUSI:SD47>
- Bogotá, una ciudad atractiva para obras de infraestructura en américa latina: COLOMBIA INVERSIÓN. (2019, Nov 21). EFE News Service Retrieved from <https://login.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/wire-feeds/bogotá-una-ciudad-atractiva-para-obras-de/docview/2316111818/se-2>
- Botero, G. (2018). Propuesta para la gestión logística de productos perecederos bajo el enfoque de "Última Milla"; estudio de caso: distribución de banano en la localidad de Fontibón (Bogotá). Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/ing_industrial/59
- Cámara de comercio de Bogotá. (2021). Las MiPymes en Bogotá y la Región representan el 97 % del tejido empresarial. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2021/Junio/Las-mipymes-en-Bogota-y-la-Region-representan-el-97-del-tejido-empresarial#:~:text=En%20Bogot%C3%A1%20y%20la%20Regi%C3%B3n%20hay%20368.584%20mipymes%2C%20de%20las,18.163%20peque%C3%B1as%2C%20y%205.104%20medianas.&text=Bogot%C3%A1%20y%20la%20Regi%C3%B3n%20es,y%20121.193%20al%20sector%20comercio>

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

Cámara de comercio de Bogotá. (2022). Bogotá y la Región finalizaron 2021 con 470.579 empresas activas, 6% menos frente a 2019. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2022/Febrero/Bogota-y-la-Region-finalizaron-2021-con-470.579-empresas-activas-6-menos-frente-a>

Cappa, D. Tibble, D. (2012). UNA APROXIMACIÓN HACÍA EL ESTUDIO DE LA LOGÍSTICA EN COLOMBIA. Universidad del Rosario. Bogotá D.C. Repositorio Universidad del Rosario. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4017>

Díaz, B. García, R. Porcell, N. (2008). Las pymes: costos en la cadena de abastecimiento. Revista Escuela de Administración de negocios. (63). (pp.5-21). Bogotá D.C. Universidad EAN. Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/438>

Duque, I. Londoño, J. (2009). Logística de distribución en Colombia, Un acercamiento estratégico para compañías de consumo masivo. [EMBA]. Facultad de Administración de la Universidad de Los Andes. Bogotá D.C. repositorio institucional Universidad de Los Andes. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/11147/u402218.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallo, S. Echavarría, J. Restrepo, F. (2020). Bicicletas de carga: una mirada al futuro, retomando el pasado. En C. Quiroz (Coord), Ecociudades. Una experiencia urbana (pp.21-47). Medellín: Fondo Editorial Pascual bravo, Institución Universitaria Pascual Bravo IUPB. Recuperado de: <https://pascualbravo.edu.co/wp-content/uploads/2021/03/ecociudades-experiencia-urbana.pdf>

Grimaldo, J. Agudelo, L. Hernández, L. (2011). Análisis Estructural Financiero de la Micro y Pequeña Empresa, Programa: Segmento Mi Negocio-Bancolombia en Bogotá D.C., “Factores Críticos de Desarrollo”. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá D.C. Repositorio

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

Institucional UNIMINUTO. Recuperado de:
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/2522>

Hernández-Sampieri, R. Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education, Interamericana editores, S.A. de C.V. Ciudad de México, México.

Morales, F. Tello, L. Parada, N. (2022). PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGISTICO DE ÚLTIMA MILLA DEL SERVICIO DE LAVADO DE TAPETES PARA LA EMPRESA EMERGENTE DOWO A TRAVÉS DE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS [Tesis de Maestría, Universidad EAN]. Repositorio Universidad EAN. Recuperado de:
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11863>

Mosquera, J. (2019). Kennedy segunda localidad más poblada de la ciudad, con el 15% de los habitantes. Recuperado de
<https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/dinamica-economica/kennedy-segunda-localidad-mas-poblada-de-la-ciudad-con-el-15-de-los-habitantes>

Muñoz, Á., & Mayor, M. (2015). Las Pyme en América Latina, Japón, la Unión Europea, Estados Unidos y los clústeres en Colombia. Administración y Desarrollo, Vol.45(1), pp. 7-24 Recuperado de
<http://esapvirtual.esap.edu.co/ojs/index.php/a/article/view/1>

Ochoa, D. (2021, Nov 09). Melonn ofrece logística escalable a las pymes que venden en línea. CE Noticias Financieras. Recuperado de
<https://login.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/wire-feeds/melonn-ofrece-logística-escalable-las-pymes-que/docview/2595989190/se-2>

Perfil económico y empresarial. (2006). Perfil económico y empresarial Localidad Kennedy. Recuperado de Biblioteca Virtual de la Cámara de Comercio de Bogota

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

RUBLOP. (2021). En logística, empleados carecen de las competencias digitales:

Se prevé que solo el 13% de trabajadores del sector tienen las habilidades tecnológicas. Portafolio, Recuperado de <https://login.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/trade-journals/en-logística-empleados-carecen-de-las/docview/2566006074/se-2>

Sánchez, G. (2007). PERSPECTIVAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMO FACTORES DEL DESARROLLO ECONOMICO DE MEXICO. Escuela de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM. CDMX. Recuperado de: <http://www.economia.unam.mx/profesor/barajas/perspec.pdf>

Secretaría de Planeación Distrital. (2021). Visor de Población 2021. Recuperado de <https://bogotacomovamos.org/datos/poblacion/>

Silva, C. Prato, D. y Rodríguez, N. (2020). Fortalecimiento de las capacidades logísticas en micro y pequeñas empresas (mypes) en Colombia. Revista de investigación Universidad de América, Vol.14(1), 2590-6062. [23461098.304](https://doi.org/10.23461098.304)

Tobar Pesantez, L., B. (2014). Las Pequeñas y Medianas Empresas en Cuenca, su Impacto en la Economía Local. (Tesis Doctorado). Universidad de León, España. Recuperado de: http://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3678/tesis_ee6a9e.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Zaferson, C y Yauri, J. (2021). Proyecto Todopordelivery.pe Solución logística para las Mypes. [Tesis de Maestría en Costumes Intelligence, UTP]. Repositorio Institucional de la UTP, Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.utp.edu.co/home>

Zevallos, Emilio. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina: Revista de la Cepal 79. Recuperado de

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MODELOS DE DISTRIBUCIÓN UTILIZADOS POR LAS MYPES EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BOGOTÁ D.C.

<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10874/1/079053070es.pdf>