



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

Análisis de los factores que influyen en la deserción de restaurantes en la
plataforma "Pedidos Ya"

AUTOR:

León Carmigniani Jimmy André

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

abril, 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ingeniero **Jimmy Andre León Carmigniani**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración De Empresas.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jimmy Andre León Carmigniani**

DECLARO QUE:

El trabajo Análisis de los factores que influyen en la deserción de restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya" previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR

Jimmy Andre León Carmigniani



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jimmy Andre León Carmigniani

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación previo al título de Magister en Administración de Empresas titulado: Análisis de los factores que influyen en la deserción de restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR:

Jimmy Andre León Carmigniani

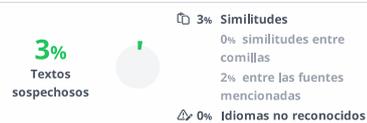


**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

2024 REVISION ENSAYOS MAE JIMMY LEON



Nombre del documento: 2024 REVISION ENSAYOS MAE JIMMY LEON.docx
ID del documento: 72f920b4afc36de1fda7f6037e856e0dba70b258
Tamaño del documento original: 214,76 kB

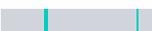
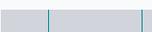
Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 6/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 6/2/2024

Número de palabras: 3396
Número de caracteres: 22.243

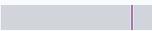
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorioacademico.upc.edu.pe Relación entre los principales factores y caract... https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656449 2 fuentes similares	3%		 Palabras idénticas: 3% (105 palabras)
2	 tesis.pucp.edu.pe https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/20.500.12404/19259/1/PICHILINGUE_HEREDIA_REY... 1 fuente similar	1%		 Palabras idénticas: 1% (50 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.unesum.edu.ec https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2968/1/BRYAN_PRADO_tesis.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	 www.scielo.org.mx http://www.scielo.org.mx/pdf/rde/V12n23/2007-7467-rde-12-23-e060.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
3	 Documento de otro usuario #7e2e07 El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
4	 Documento de otro usuario #a37eb2 El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	 www.eumed.net Efectos del nuevo aeropuerto de Quito en los servicios de aloja... https://www.eumed.net/rev/turydes/22/aeropuerto-quito.html	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://doi.org/>
-  <https://doi.org/10.24275//uam/xoc/dcsh/rayo/2020v23n44/Arellano>
-  <https://centrosocios.pedidosya.com/>

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser una fuente de amor única y guía en cada transcurso de mi vida, brindándome siempre la sabiduría, paciencia y entendimiento para poder lograr cada una de las metas que me he propuesto a lo largo de estos casi treinta años. A Mis Padres, por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente en todas mis decisiones. A mi futura Esposa, por haberme acompañado durante todo este proceso de mi preparación como futuro magister y animarme a siempre seguir adelante con mis objetivos.

¡Gracias Totales!

Jimmy Andre León Carmigniani

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado para mi amado hijo, Felipe Andre León Veintimilla, quien ha sido mi mayor inspiración y motivación a lo largo de este arduo camino académico. Desde el momento en que llegaste a mi vida, fuiste la luz que iluminó mi sendero, impulsándome incesantemente a seguir adelante, superando obstáculos y desafíos con determinación y perseverancia. Eres mi fuente inagotable de amor, mi mayor tesoro y la razón de mi constante búsqueda de superación. Este logro no solo es mío, sino también tuyo, pues cada paso que he dado ha sido con la firme convicción de construir un futuro lleno de oportunidades y realizaciones para ti.

Que este trabajo sea un testimonio de mi compromiso contigo, de mi profundo agradecimiento por ser mi motor y mi inspiración. Que cada página escrita refleje el amor, el sacrificio y la dedicación que he puesto en cada momento para ofrecerte un mañana lleno de posibilidades infinitas.

Con todo mi amor y gratitud,

Jimmy Andre León Carmigniani

Introducción

En la última década, el crecimiento exponencial de las tecnologías ha transformado profundamente la manera en que las personas interactúan con los servicios y productos en el sector de la gastronomía. Uno de los resultados más notables de esta transformación es la proliferación de aplicaciones móviles de entrega de alimentos, como "Pedidos Ya", que ha revolucionado la forma en que los consumidores llegan a muchos restaurantes de manera fluida y desde la comodidad de su hogar u oficina. De acuerdo con (El Universo, 2023), la plataforma digital obtuvo un crecimiento del 23% en su segundo año de participación en el Ecuador.

La industria de la alimentación y la hospitalidad ha sido testigo de una revolución digital en las últimas décadas (Smith, 2017). La proliferación de las plataformas de entrega de alimentos en línea, como "Pedidos Ya", ha cambiado fundamentalmente la forma en que los consumidores acceden a sus comidas favoritas (Smith & Johnson, 2018). Estas plataformas ofrecen una variedad de opciones de restaurantes y comidas, lo que ha llevado a un aumento en la demanda de servicios de entrega de alimentos a domicilio (Yang & J., 2019)

Si bien estas plataformas han sido bien recibidas tanto por los consumidores como por los restaurantes que buscan ampliar su alcance, existe un desafío persistente que amenaza el éxito de esta nueva forma de servicio que es la deserción de restaurantes la cual plantea diversas interrogantes y desafíos que requieren una investigación exhaustiva.

La deserción de restaurantes en aplicaciones de delivery de alimentos plantea cuestionamientos importantes sobre las causas que influyen en la participación continua de los restaurantes en estas plataformas y las consecuencias que esto podría tener para los propietarios de los restaurantes como para los consumidores. En la región costa del Ecuador, donde la industria de la gastronomía es un componente vital de la economía y la adopción de nuevas tecnologías está en aumento, comprender los motivos detrás de la deserción de restaurantes en

aplicaciones como "Pedidos Ya" es fundamental para proponer soluciones efectivas que promuevan la sostenibilidad y el éxito de los restaurantes en esta plataforma.

La adopción de plataformas de entrega de alimentos ha sido una tendencia global que ha redefinido la experiencia de consumo en la industria de la gastronomía (Smith y otros, 2019). Si bien estas plataformas ofrecen ventajas notables, como la expansión del mercado potencial de los restaurantes y la conveniencia para los consumidores ocupados, estudios recientes han señalado que la deserción de restaurantes es un problema real que podría amenazar la viabilidad a largo plazo de estas aplicaciones (Luo & Bas, 2021). Sin embargo, existe una brecha en la comprensión de los factores específicos que contribuyen a la deserción de restaurantes en la región costa del Ecuador.

La expansión de las plataformas de entrega de alimentos en línea ha sido un tema de investigación creciente en la literatura académica y empresarial. Varios estudios han explorado factores que afectan el rendimiento y la retención de restaurantes en estas plataformas. Por ejemplo, (Ahuja y otros, 2019) señalan que la calidad del servicio y la comisión de la plataforma pueden influir en la participación continua de los restaurantes. Además, la competencia y las preferencias cambiantes de los consumidores también han sido identificadas como variables críticas (Chen & Xie, 2021)

Sin embargo, hay una falta de estudios específicos que aborden la deserción de restaurantes en la región costa del Ecuador en el contexto de "Pedidos Ya". Dada la importancia de esta región como un destino turístico y económico en el país, comprender por qué los restaurantes abandonan esta plataforma puede tener implicaciones significativas tanto para los dueños de restaurantes como para la empresa matriz. El presente estudio busca analizar los motivos detrás de la deserción de restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya" en la región costa del Ecuador. Al identificar y comprender estos factores, esta investigación puede proporcionar información valiosa tanto para los propietarios de restaurantes como para la plataforma, permitiéndoles tomar decisiones informadas para mejorar la retención de restaurantes y, en última instancia, enriquecer la experiencia gastronómica de los consumidores.

Pedidos Ya tiene restaurantes afiliados de todas las características, desde restaurantes grandes y fuertemente posicionados en el mercado hasta microempresarios que recién empezaron su negocio de restaurante. Todas las

categorías son importantes para la aplicación y los microempresarios presentan un potencial crecimiento, lo cual fue demostrado en un estudio realizado en el 2020 sobre el uso de apps de delivery en microempresas gastronómicas de reciente creación. El estudio identificó los principales obstáculos y beneficios para las microempresas gastronómicas del uso de apps de delivery. Los resultados mostraron que el principal obstáculo es el elevado precio de las comisiones, mientras que los mayores beneficios son el aumento de las ventas y el posicionamiento de marca. (Arellano & Acosta, 2020)

Un estudio realizado en el 2021 que tuvo como objetivo identificar la relación entre las características de las aplicaciones móviles de alimentos y la satisfacción del usuario e intención continua de uso, evidencia la importancia que tienen ciertos factores sobre la frecuencia de consumo de los usuarios de las aplicaciones móviles de alimentos. Los factores considerados para llevar a cabo la investigación fueron: la satisfacción electrónica, intención continua de reuso, expectativa de rendimiento, de esfuerzo, condiciones facilitadoras, influencia social, valor, precio, motivación hedónica, hábito, review online, calificación y seguimiento online. Los resultados mostraron que la motivación hedónica y el seguimiento online son las variables que más se encuentran relacionadas con la satisfacción del usuario, mientras que la influencia social y el hábito fueron las variables de mayor relación con la intención continua de uso. (Muñante & Pinto, 2021)

Otro estudio sobre el análisis de la relación del capital de marca con la calidad de servicio percibido por los clientes de una de las aplicaciones móviles de delivery de comida más reconocida (Glovo), mostró como resultado que el capital de marca es fuertemente influenciado por la calidad de servicio percibida, la cual, a su vez, es impactada de manera directa por el buen funcionamiento de la aplicación y el soporte que brinda la misma ante cualquier inconveniente con el servicio. (Pichilingue y otros, 2021)

Con el propósito de comprender en profundidad las razones detrás de esta deserción y proponer recomendaciones efectivas para mejorar la retención de restaurantes en la plataforma y fortalecer la relación entre los restaurantes y la aplicación "Pedidos Ya".

Metodología

El diseño de esta investigación fue con un enfoque cuantitativo transversal, que permitió capturar una instantánea específica de la situación de los restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya" en la región costa del Ecuador en el año 2023. El diseño transversal es adecuado para analizar la relación entre variables en un solo punto en el tiempo (Mertens, 2015)

El estudio tomó como población el número de restaurantes que estuvieron activos en la aplicación Pedidos Ya, como referencia se conoce que en el 2023 estuvieron activos 3350 restaurantes a nivel de la costa del Ecuador (Pedidos Ya, 2023)

Para esta investigación se empleó la técnica de muestreo probabilístico, la cual permite que participen aquellos individuos que cumplan con el perfil establecido y sean accesibles (Otzen & Manterola, 2017). El tamaño de la muestra se calculó considerando una población finita, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en condiciones desfavorables de muestreo dándonos el tamaño de la muestra de 346 restaurantes.

La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas en línea, diseñadas específicamente para capturar información relevante sobre los factores que influyen en la deserción de restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya". Una encuesta es un plan detallado de procedimientos que permiten la recolección de datos con un objetivo específico. (Hernández y otros, 2010). La encuesta se construyó en una plataforma segura y amigable, y se envió por correo electrónico a los restaurantes seleccionados en la muestra, contestando preguntas sobre datos demográficos del restaurante, experiencia en la plataforma, motivos de deserción, percepción general del restaurante hacia la plataforma, comparación con otros canales de ventas y tiempos de afiliación.

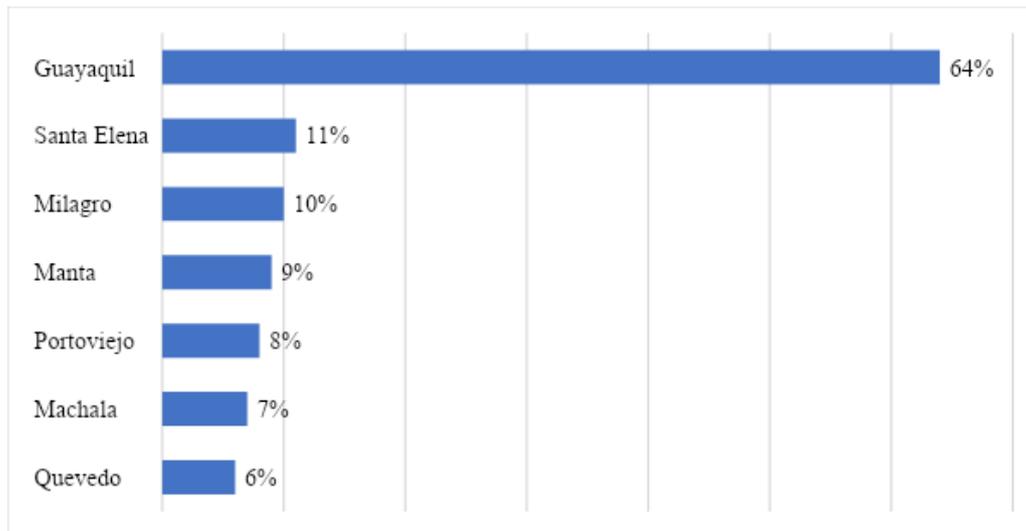
El procedimiento que se realizó para ejecutar las encuestas fue: diseño de las preguntas de investigación en la plataforma de Google Forms en septiembre del 2023. Posteriormente, se creó un link que redirigía al formulario, el mismo que se compartió con los restaurantes que cumplieron con el perfil del muestreo específico. Se enviaron las encuestas en octubre del 2023 y posteriormente se analizó la información obtenida a través de la tabulación y estadísticas respectivas.

Resultados

Se realizaron encuestas a 345 restaurantes que se encontraron afiliados en la aplicación de Pedidos Ya, pero decidieron desertar de su participación en la aplicación.

Figura 1

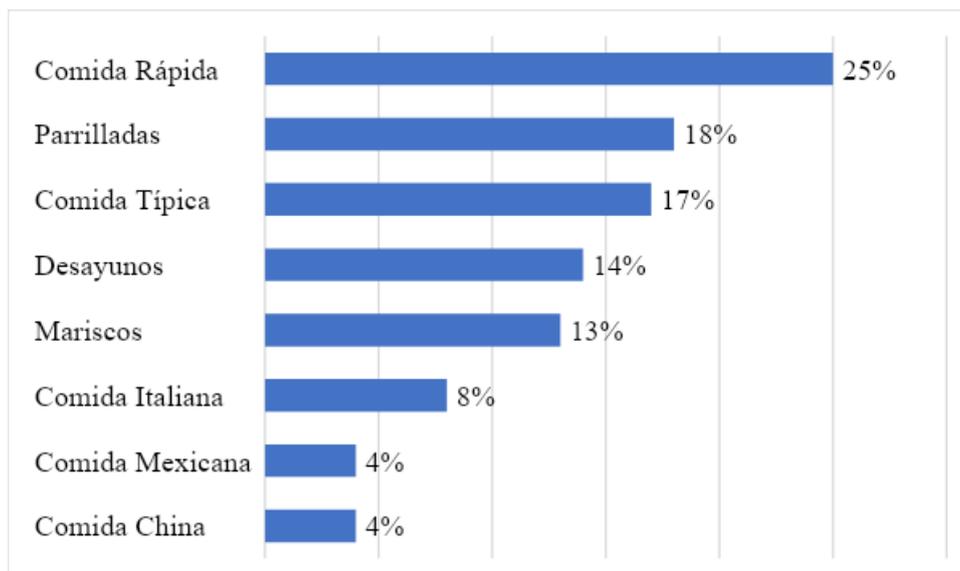
Participación por ciudad de ex restaurantes afiliados



La figura 1 presenta la distribución en la costa de los restaurantes que estuvieron afiliados en la aplicación de Pedidos Ya. La mayoría de los restaurantes se concentran en la ciudad de Guayaquil, Milagro y Santa Elena. Quevedo es la ciudad que menor participación tiene.

Figura 2

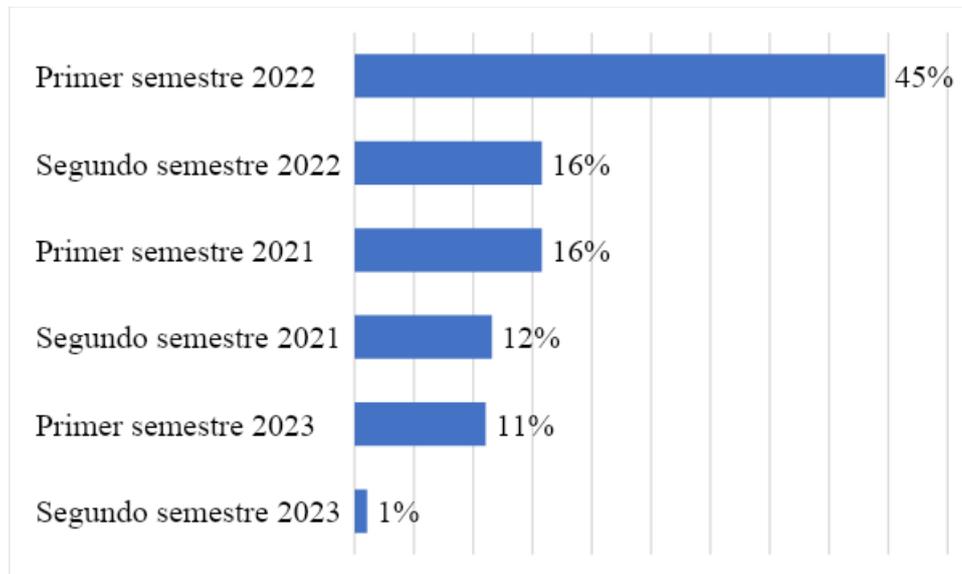
Participación por tipo de especialidad de ex restaurantes afiliados



La figura 2 indica la distribución por tipo de comida de los restaurantes que estuvieron afiliados a la aplicación. Los restaurantes que ofrecen comida rápida, parrilladas y comida típica son los que tienen mayor participación. La comida china es el tipo de comida que menor participación tiene.

Figura 3

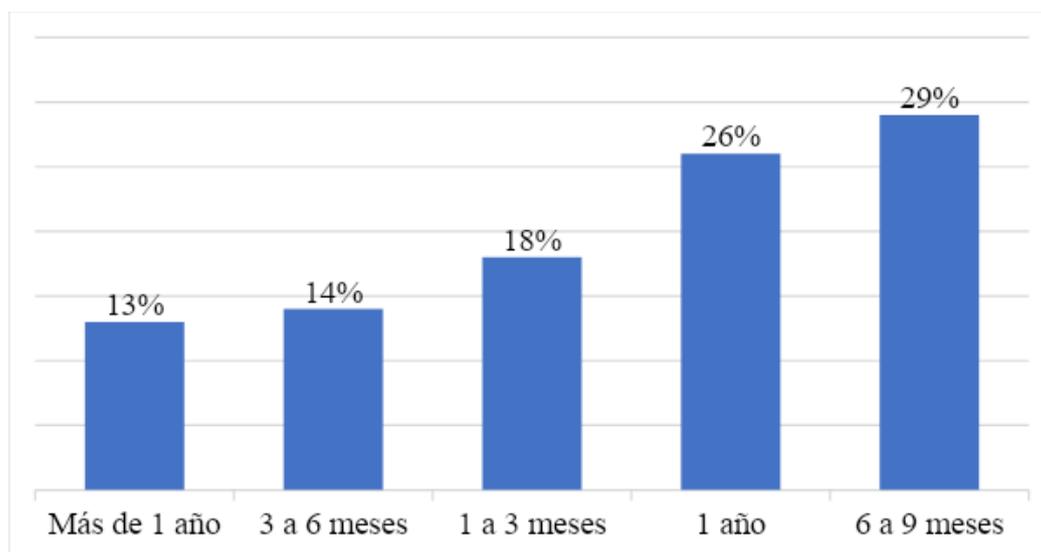
Fecha de inscripción de ex restaurantes afiliados



Se puede observar en la figura 3 que la mayoría de los restaurantes que decidieron abandonar su participación en la aplicación de Pedidos Ya fueron inscritos en el primer semestre del 2022.

Figura 4

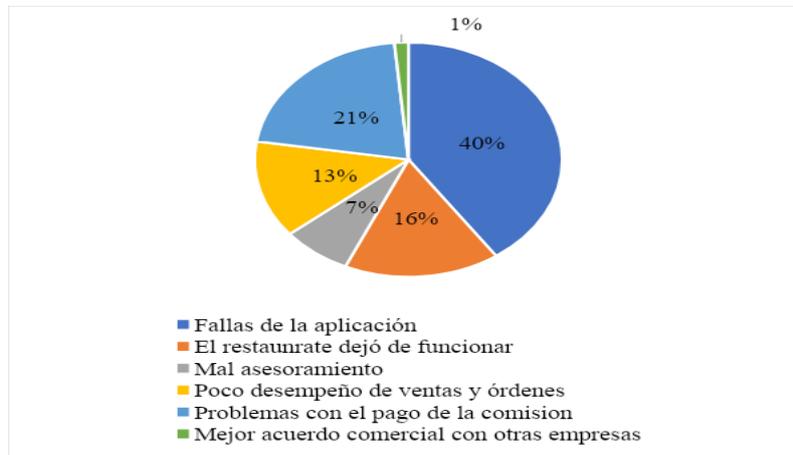
Tiempo de permanencia de ex restaurantes afiliados



Se identifica a través de la figura 4 que el 55% de los restaurantes encuestados solo estuvieron activos de 6 meses a 1 año. Tan solo el 13% estuvo activo más de un año. Es decir, los restaurantes toman la decisión de renunciar a su afiliación con la aplicación posterior a los 6 meses, lo cual indica que durante este periodo de tiempo sus expectativas no fueron alcanzadas.

Figura 5

Motivos de deserción de ex restaurantes afiliados



A través de la figura 5 se logra detectar las principales razones por las cuales los restaurantes decidieron dejar de operar en Pedidos Ya. La razón que más influencia tiene son las fallas en la aplicación, representando el 40%, seguido de los problemas con el pago de las comisiones, que representan el 21%.

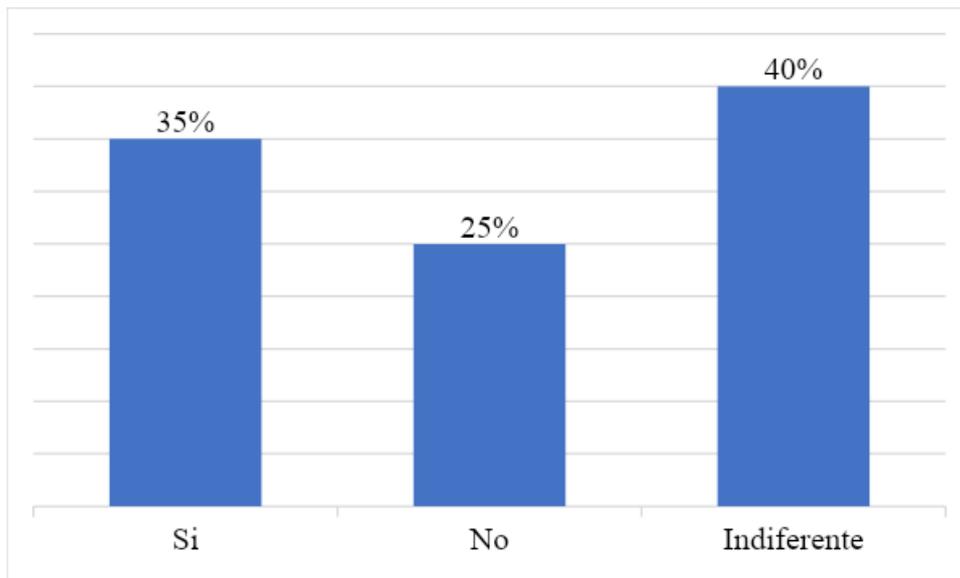
Dentro de las fallas de la aplicación, los restaurantes mencionan: cobros indebidos por publicidad que no han contratado, problemas para que la app funcione en ciertos dispositivos, problemas en el método de recepción y problemas con el sistema de descuentos. El 36% de los restaurantes indicaron que al menos una vez al mes presentaron problemas operativos y logísticos con la aplicación.

Así mismo, se detecta como un factor relevante que muchos de los negocios que renunciaron a su afiliación por motivo de que dejaron de funcionar, fue porque se vieron sometidos a la extorsión.

Los problemas en el pago de la comisión es otro de los factores que más influyeron en la decisión de renuncia de los restaurantes. El 21% de los restaurantes indicaron que fue la razón principal por la cual decidieron terminar su afiliación en la aplicación.

Figura 6:

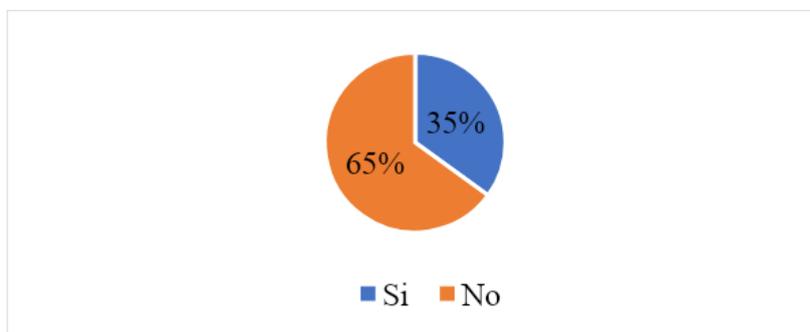
Nivel de alcance de objetivo de ventas de los restaurantes



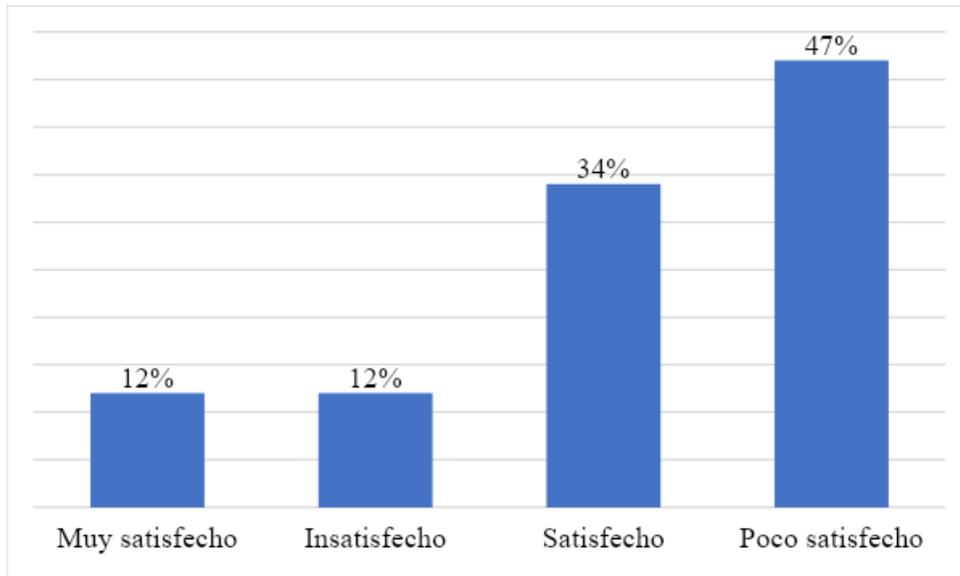
Otros factores relevantes son las pocas ventas y mal desempeño que percibieron los restaurantes y el mal asesoramiento por parte del equipo comercial de la aplicación. La figura 6 indica que el 25% de los restaurantes indicaron que no alcanzaron sus expectativas de venta con la aplicación. Así mismo, el 54% de los restaurantes manifestaron que no recibieron ningún tipo de servicio post venta en algún momento de la operación.

Figura 7

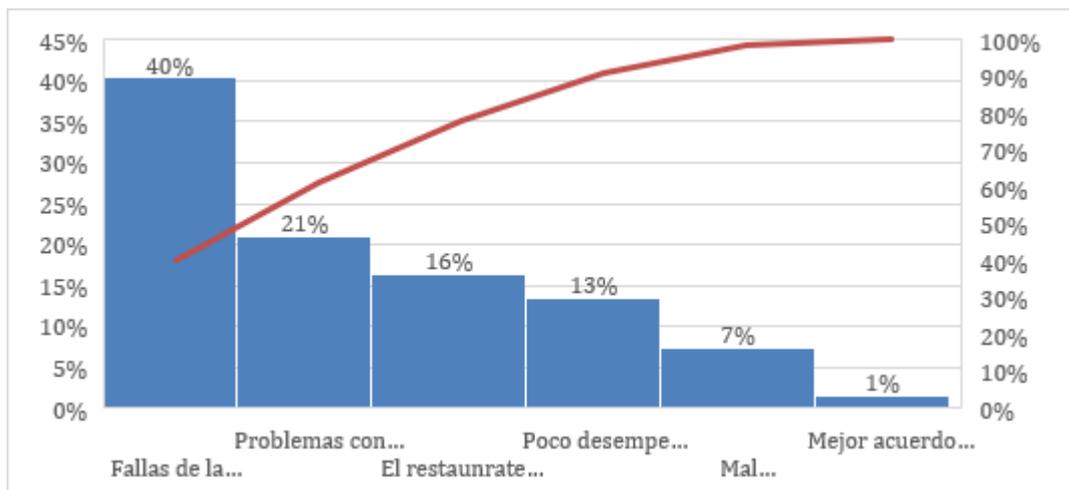
Restaurantes que estuvieron o no afiliados en otras aplicaciones durante o después de su afiliación en Pedidos Ya



El 1% de los restaurantes decidieron renunciar a la aplicación por mejores condiciones comerciales con la competencia. Así mismo, el 35% de los restaurantes manifestó estar afiliado a otras aplicaciones de entrega de alimentos durante y/o después de su afiliación con Pedidos Ya.

Figura 8*Nivel de satisfacción de ex restaurantes afiliados*

La figura 8 muestra que el 47% de los restaurantes se encuentran poco satisfechos con el servicio y su experiencia durante el periodo que participaron en la aplicación de Pedidos Ya.

Figura 9*Relación entre nivel de satisfacción y razones de deserción*

Realizando un análisis de la Figura 9 entre las variables previamente mencionadas sobre el nivel de satisfacción y las razones por las cuales los restaurantes decidieron cancelar su suscripción en la aplicación, se observa que mientras mayor peso tiene una variable sobre la decisión de deserción, mayor el nivel de insatisfacción de estos. Los motivos son los mencionados en la figura 5. Por ejemplo, el 40% de los encuestados indicó que el motivo principal de deserción fue las fallas en la aplicación, por lo que se da el valor de satisfacción más bajo,

mientras que mejores acuerdos con otras aplicaciones es el motivo con menor peso, por lo que se da un valor de satisfacción mayor en cuanto a esa variable.

Es decir, la mayoría de los restaurantes mostraron un alto nivel de insatisfacción en cuanto a las fallas en la aplicación, lo que generó que fuera el motivo principal por el cual decidieron cancelar su suscripción.

Conclusiones

Se logró identificar los principales factores que contribuyen a la deserción de restaurantes en la aplicación de entrega de alimentos “Pedidos Ya” en la región costa de Ecuador.

El motivo principal son las fallas en el funcionamiento de la aplicación, las cuales incluyen problemas en los métodos de recepción de pedidos, problemas en la activación y funcionamiento de la aplicación en ciertos dispositivos móviles y, fallas en el problema de descuentos. El 36% de los restaurantes indicaron que al menos una vez al mes presentaron problemas operativos y logísticos con la aplicación.

Otro factor importante son los cobros indebidos a los restaurantes afiliados por publicidad no contratada. El 33% de los encuestados indicaron que presentaron molestias debido a que la aplicación “Pedidos Ya” realizaba cobros no notificados por concepto de publicidad que no había sido contratada, lo cual generó que renuncien a su afiliación.

El 21% de los restaurantes indicaron insatisfacción en cuanto al sistema de pago y decidieron desertar de su afiliación en la aplicación por este factor.

Así mismo, el 16% de los restaurantes desertaron debido a que su negocio dejó de funcionar. Los restaurantes mencionan que, por problemas de extorsión, se vieron obligar a dar por terminado el funcionamiento de sus negocios, identificando que los problemas de inseguridad y delincuencia del país afectan de manera directa y negativa a la afiliación de los restaurantes en la aplicación.

El incumplimiento de las expectativas de los restaurantes en cuanto a las ventas y desempeño comercial es otro de los factores motivos de deserción. El 24% de los restaurantes no llegaron a sus expectativas con la aplicación

El mal asesoramiento por parte de servicio al cliente de la aplicación fue otro factor clave. El 54% de los restaurantes manifestaron que no recibieron ningún tipo de servicio post venta en algún momento de la operación.

Se identificó que el 47% de los ex restaurantes afiliados se encuentran poco satisfechos con el servicio y que el 55% solo estuvieron activos de 6 meses a un año. Es decir, posterior a este periodo de tiempo decidieron terminar su afiliación a la aplicación

Una vez que se identificaron los principales factores motivos de deserción por los restaurantes, se detectan varias oportunidades de mejora para “Pedidos Ya”, las cuales abarcan los aspectos de: infraestructura de la aplicación, servicio y asesoramiento al afiliado, mejora en los términos comerciales, incentivos para impulsar las ventas y desempeños de los afiliados, mejora en el sistema de cobros y comisiones y, ajustes en la configuración para eliminar los cobros indebidos por publicidad no contratada.

Referencias Bibliográficas

- Ahuja, R., Batra, R., & Gautam, A. (2019). Exploring Factors Affecting Restaurant Participation in Online Food Delivery Platforms. *International Journal of Hospitality Management*, 102-111.
- Arellano, R., & Acosta, E. (2020). Uso de apps delivery service en microempresas gastronómicas de reciente creación en la Ciudad de México. *Revista Administración y Organizaciones*, 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2020v23n44/Arellano>
- Chen, S., & Xie, K. (2021). A Study on the Factors Influencing the Participation of Restaurants in Online Food Delivery Platforms. *International Journal of Marketing Studies*, 1-12.
- El Universo. (2023). *El Universo*. Un crecimiento del 85 % logra la plataforma PedidosYa en su segundo año de presencia en Ecuador: <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/un-crecimiento-del-85-logra-la-plataforma-pedidosya-en-su-segundo-ano-de-presencia-en-ecuador-nota/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Luo, X., & Bas, S. (2021). Why restaurants quit food delivery platforms: A theoretical model and empirical analysis. *Journal of Business Research*, 163-175.
- Mertens, D. (2015). *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. Sage Publications.
- Muñante, H., & Pinto, S. (14 de Mayo de 2021). *Repositorio Académico UPC*. Relación entre los principales factores y características de las aplicaciones móviles de pedidos de alimentos con la satisfacción electrónica e intención continua de reuso según sexo y edad de 16 a 35 años de las zonas 6 y 7 de Lima Metropolitana:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656449/Mu%c3%b1ante_AH.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Muestreo probabilístico. . *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Pedidos Ya. (2023). *Pedidos Ya*. Pedidos Ya: <https://centrodesocios.pedidosya.com/>
- Pichilingue, R., Reyes, R., & Requejo, A. (29 de Mayo de 2021). *Análisis de la relación del capital de marca con la calidad del servicio percibido por clientes eventuales de una empresa de aplicativo móvil de delivery de comida en Lima Metropolitana. Caso de estudio: Glovo App Perú S.A.C.* PUCP: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19259>
- Smith, J. (2017). *The Impact of Online Food Delivery on the Restaurant Industry: A Case Study of GrubHub*. University of Texas.
- Smith, J., Hollis, N., & Dhillon, G. (2019). Online food delivery: The rise of platforms. . *Business Research*, 35-46.
- Smith, R., & Johnson, M. (2018). The Rise of Online Food Delivery Platforms: A Review of the Literature. *International Journal of Food and Beverage Management*, 88-95.
- Yang, L., & J., K. M. (2019). Factors Influencing Restaurant Adoption of Online Food Delivery Platforms: A Cross-National Study. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 704-724.

Apéndices

Nombre de la Marca

¿En qué ubicación se encuentra su restaurante dentro de la región costa del Ecuador?

Quevedo

Machala

Portoviejo

Manta

Milagro

Santa Elena

Guayaquil

¿Qué tipo de cocina ofrece su restaurante?

Comida China

Comida Mexicana

Comida Italiana

Mariscos

Desayunos

Comida Típica

Parrilladas

Comida Rápida

¿Cuándo iniciaste operaciones en Pedidos Ya?

Primer semestre 2021

Segundo semestre 2021

Primer semestre 2022

Segundo semestre 2022

Primer semestre 2023

Segundo semestre 2023

¿Cuánto tiempo estuvo su restaurante activo en la plataforma?

Más de 1 año

3 a 6 meses

1 a 3 meses

1 año

6 a 9 meses

¿Cuánto tiempo tiene operando su restaurante?

1 a 9 meses

1 a 3 años

4 a 6 años

6 años o más

Su restaurante dejó de operar en la plataforma "Pedidos Ya", ¿cuáles fueron las principales razones que llevaron a esta decisión?

Fallas de la aplicación

El restaurante dejó de funcionar

Mal asesoramiento

Poco desempeño de ventas y órdenes

Problemas con el pago de la comisión

Mejor acuerdo comercial con otras empresas

¿La comisión cobrada por la plataforma influyó en su decisión de abandonarla?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferentes

En desacuerdo

Totalmente desacuerdo

¿La explicación del asesor comercial influyó en su decisión de abandonarla?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferentes

En desacuerdo

Totalmente desacuerdo

¿Experimentó dificultades operativas o logísticas que contribuyeron a la deserción de la plataforma?

Nunca

Menos de una vez al mes

Una vez al mes

Una vez a la semana

Dos o seis veces a la semana

Diariamente

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios proporcionados por la plataforma "Pedidos Ya"?

Muy satisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

¿Alcanzo el nivel de ventas esperado desde que ingreso a la plataforma "Pedidos Ya"?

Si

No

Indiferente

¿Tuvo ayuda del departamento de Posventa en algún momento de la operación?

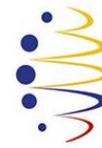
Si

No

¿Se afilió a otras aplicaciones de entrega de alimentos durante o después de haber estado afiliado a "Pedidos Ya"?

Si

No



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jimmy Andre León Carmigniani , con C.C: # 0925705162 autor del trabajo de titulación: *Análisis de los factores que influyen en la deserción de restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya"* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 4 de abril del 2024

f. _____

Nombre: Jimmy León Carmigniani

C.C: 0925705162



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de los factores que influyen en la deserción de restaurantes en la plataforma "Pedidos Ya"		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	León Carmigniani Jimmy Andre		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de abril de 2024	No. DE PÁGINAS:	16 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Tecnología, Aplicaciones, Delivery, Comercialización, Atención al cliente.		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Sector gastronómico, Servicio Delivery, Aplicación móvil		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En la última década, el crecimiento exponencial de las tecnologías ha transformado profundamente la manera en que las personas interactúan con los servicios y productos en el sector de la gastronomía. Uno de los resultados más notables de esta transformación es la proliferación de aplicaciones móviles de entrega de alimentos, como "Pedidos Ya", que ha revolucionado la forma en que los consumidores llegan a muchos restaurantes de manera fluida y desde la comodidad de su hogar u oficina. De acuerdo con (El Universo, 2023), la plataforma digital obtuvo un crecimiento del 23% en su segundo año de participación en el Ecuador.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593979677440	E-mail: jimmy.leon@cu.ucsg.edu.ec /jimmyleonc94@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			