



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNOLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÌA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE COSTO EN LOS INGRESOS  
POR LA VENTA DE MARISCOS DE LOS COMERCIANTES MINORISTAS**

Autora:

**Montaño Busto Ana Leticia**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador  
2017

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este logro académico a mis padres Indelira Busto Solís y Ovidio Montaña Ortiz, que con esfuerzo y lucha constantes me brindaron su apoyo y estuvieron en todo momento a lo largo de esta carrera.

A mis hermanos José Montaña, Juan Montaña, Jimmy Montaña, Tony Montaña, Javier Montaña, José Rodríguez, Martha Montaña, y a mi esposo Roberto Fernández por su apoyo y consejo que me brindaron en todo momento.

Montaña Busto Ana Leticia

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme permitido terminar con mis estudios, con fe esperanza y dedicación, ser mi guía y no dejarme rendir jamás y gracias por tus bendiciones. A mi familia por el apoyo incondicional que brindaron en todo momento. A mis profesores que por su enseñanza y conocimiento que me brindaron a lo largo de esta carrera.

Montaño Busto Ana Leticia



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué influencia tiene el control de costo en los ingresos por la venta de marisco de los comerciantes minoristas en el mercado del cantón San Lorenzo de la provincia de Esmeraldas en el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

**Montaño Busto Ana Leticia**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA

### UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en  
Contabilidad y Auditoría.

#### **Tema:**

Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de  
mariscos de los comerciantes minoristas.

**Autora:** Montañó Busto Ana Leticia.

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto.

#### **Resumen**

Proponer un plan de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas, esta empresa se dedica a la compra y venta de mariscos con esta investigación se busca favorecer a un gran número de pescadores minoristas, con el fin de que puedan obtener beneficios económicos y así poder realizar la compra y venta con mayor facilidad permitiéndoles recibir un pago justo por la venta de su producto, y satisfacer las necesidades del cliente es por eso que se busca implementar un plan de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas, para que la empresa tenga un mejor nivel de rentabilidad y así tener un mejor ingreso económico y en conjunto con los empleados. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo correlacional en el cual se busca la forma de mejorar la producción y venta de productos en el cual beneficia a los clientes, y la descriptiva porque se dirige a dicho lugar a recolectar información en el cual la empresa dedica a la venta de mariscos se va a beneficiar. Para llevar a cabo este plan se va a implementar técnicas como la observación en el cual consiste en observar atentamente el hecho o caso y así tomar información y registrarla para su posterior análisis. Para esta investigación se pondrá en uso los instrumentos: guía y cuestionario que se llevara a cabo con la ayuda de los recursos: humanos, económicos y materiales para llevar a cabo este plan.

**Control**

**Costo**

**Ingreso**

**Venta**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

#### **Tema:**

Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas.

**Autora:** Montaña Busto Ana Leticia.

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto.

#### **Abstract**

Propose a plan to improve cost control in the income from the sale of shellfish from the retailers, this company is dedicated to the purchase and sale of seafood with this research seeks to favor a large number of retail fishermen, in order that they can obtain economic benefits and thus be able to make the purchase and sale more easily allowing them to receive a fair payment for the sale of their product, and satisfy the needs of the client that is why they are looking to implement a plan to improve the control of cost in the income from the sale of shellfish by the retailers, so that the company has a better level of profitability and thus have a better economic income and in conjunction with the employees. The types of research used were of a correlational type in which the way to improve the production and sale of products in which it benefits the clients is sought, and the descriptive one is directed to that place to collect information in which the company dedicated to the sale of seafood is going to benefit. In order to carry out this plan, techniques such as observation will be implemented, in which it consists of observing the event or case carefully and thus taking information and recording it for later analysis. For this research the instruments will be put to use: guide and questionnaire that will be carried out with the help of the resources: human, economic and material to carry out this plan.

**Control**

**Cost**

**Entry**

**Sale**



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	x
Índice de cuadros.....	xi

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	1
Formulación del problema .....	2
Delimitación del problema.....	2
Variables de investigación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos.....	5
Justificación.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Fundamentación teórica.....	8
Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes referenciales.....	19
Fundamentación legal.....	20
Variables de la investigación.....	21
Glosario de términos.....	22

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa.....	24
Diseño de la investigación .....	25
Tipo y diseño de investigación.....	25
Investigación descriptiva.....	25
Investigación correlacional.....	25
Investigación explicativa... ..	25
Técnicas e instrumentos.....	27

## **CAPÍTULO IV**

Análisis e Interpretación de Resultado.....	29
Plan de mejora.....	39
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
Anexos.....	42



## ÌNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1. Universo.....	26
Cuadro 2. Instrumentos.....	27
Cuadro 3. Consume.....	29
Cuadro 4. Educados y cortesés.....	30
Cuadro 5. Visita.....	31
Cuadro 6. Atención al usuario.....	32
Cuadro 7. Área .....	33
Cuadro 8. Variedades .....	34
Cuadro 9. Calidad .....	35
Cuadro 10. Atención al cliente.....	36
Cuadro 11. Producto.....	37
Cuadro 12. señales de emergencias .....	38

## ÍNDICE DE GRÀFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas</b>
Grafico 1.estructura organizativa.....	53

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La empresa de mariscos está ubicada en la provincia de Esmeraldas en el cantón San Lorenzo en la Avenida Camilo Ponce, lo cual es necesario realizar un control de costo para aquella micro empresa en lo cual es necesario llevar una contabilidad.

Esta pequeña empresa se dedica a la compra y venta de mariscos, con el único objetivo de ofrecer un buen servicio mediante la comercializadora de mariscos con un variado surtido y productos de buena calidad a diferentes precios, y asumir con responsabilidad social, estando enfocada en brindar un servicio con calidad, teniendo en cuenta los productos para una buena alimentación y nutrición de los clientes, brindando excelente comodidad a los usuarios y desarrollo al sector y en público general.

El control de costo es la aplicación de procedimientos para así poder limitar los costos de los proyectos a solos los autorizado, para así poder enfocar los esfuerzo de control a donde sean más efectivos y para así poder lograr un máximo control a un mínimo costo.

El control de costos es muy importancia para todas las empresas, sin importar también su tamaño, y también aunque las compañías pequeñas generalmente tienen un control monetario más estrecho, principal mente y por el riesgo económico que principalmente significa el tener pérdidas en un proyecto.

## **Situación conflicto**

La pequeña empresa a pesar de brindar su servicio de compra y venta de mariscos presenta algunos inconvenientes del Mal estado del producto.-si el producto está deteriorado, no está en buen estado, al momento de vendérselo a los clientes.

Que a la vez al momento de ver este acontecimiento del producto se llega al punto que los clientes se quejan de no ver una buena representación del aquel producto y también de ver una higiene no adecuada eso ocasiona ciertos problemas de parte de los clientes que acuden a las microempresa.

Otra problemática que también se presenta es la falta de personal y transporte ya que la empresa con el poco personal que tiene no se abastece, y tampoco consta con transporte ya que es una herramienta principal, debido a que la empresa no cuenta con un buen ingreso económico en el cual afecta a la empresa como a los trabajadores y administrador.

La pérdida económica principalmente se debe a la bajada de venta por alguna situación que presenta la empresa por causas de una deficiente administración por parte del propietario de la empresa y dificultades que se presentan en el cual afecta directamente y eso provoca un baja en la compañía.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** contabilidad y auditoria

**Área:** financiera

**Aspectos:** control de costo, ingresos por venta

**Tema:** Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas.

### **Formulación del problema**

¿Qué influencia tiene el control de costo en los ingresos por la venta de mariscos, de los comerciantes minoristas del mercado del cantón San Lorenzo de la provincia de Esmeraldas, en el periodo 2017?

### **Evaluación del problema**

**Delimitado:** al analizar la problemática se refiere a los inconvenientes y dificultades que presenta la pequeña empresa en el año 2017, ubicada en la Provincia de Esmeraldas Cantón San Lorenzo del Pailón en la Av. Camilo Ponce.

**Claro:** esté trabajo investigativo que presento es una trabajo limpio de lenguaje claro preciso y conciso con palabra claras y precisas.

**Factible:** esta investigación que estoy realizando esta acto para aplicarse a la empresa ya que mediante una serie de estudio e investigaciones realizada directamente a la empresa se pudieran detectar la problemática que existen actualmente en la empresa ya que con este proyecto se solucionaría la falta de personal, transporte y mal estado del producto esto mejoraría la calidad de servicio tanto los clientes como los compradores a mayor escala.

**Evidente:** la problemática que existe en la empresa es visible ya que existen quejas de los clientes y denuncias, por la mala atención y mal estado del

producto esto es provocado por la falta de personal en el cual son inconvenientes y dificultades que presenta la micro empresa.

**Original:** Dentro de la empresa es la primera vez que se analiza y se investiga una Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas.

**Relevante:** se trata de algo significativo, importante, destacado o sobresaliente que conlleva a la empresa a tener un resultado eficiente.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general:**

- ❖ Analizar los ingresos económicos por la venta de mariscos para controlar el costo por venta en el comercio minorista.

### **Objetivos específicos:**

1. Fundamentar teóricamente control costo e ingreso de mariscos.
2. Identificar los diferentes tipos de mariscos que utilizan los comerciantes.
3. Elaborar un plan de control de costo, en la mejora de los ingresos.

## **Interrogantes de la investigación**

1. ¿Qué es un control de costo?
  2. ¿Cómo identificar los diferentes tipos de mariscos que utilizan los comerciantes?
  3. ¿Qué es un ingreso económico rentable, en diferentes tipos de mariscos?
- ¿Cómo se elabora un plan de costo en la mejora de ingresos?

## **Justificación e importancia**

Al realizar este proyecto se busca crear un servicio a la comunidad pensando en el bienestar y desarrollo del sector y así poder favorecer a un gran número de pescadores minoristas del cantón San Lorenzo.

Con el fin de que puedan obtener beneficios económicos y así poder realizar la compra y venta con mayor facilidad permitiéndole recibir un pago justo por la

Venta de su producto, y satisfacer las necesidades del cliente y público general así poder expandirse a nivel nacional y ser una competencia en el mercado a Nivel nacional e internacional este es un proyecto con mucha responsabilidad que se esperara obtener un resultado eficiente y eficaz.

El propósito de trabajo está encaminado a ayudar a resolver con aquellos inconvenientes que presentan la empresa, y así mismo resolverlos de manera inmediatas con mayor facilidad y tener como resultado que dicha compañía se pueda expandir como crear varias empresas en otras partes del país y porque

No a nivel nacional y ser una empresa líder en el mercado a nivel mundial con sus mejores productos y sus mejores precios de buena calidad.

Como parte de este estudio se levantarán e identificarán las características que más valoran los clientes en un local de venta de mariscos.

Las ofertas de producto se construirán en base a las preferencias declaradas por los clientes más algunos productos que presenten buenas perspectivas de aceptación en base a esta misma preferencia, de manera de generar un mix atractivo para los clientes.

También el propósito de este trabajo, está reflejado en resolver ciertos tipos de incomodidades como ¿Qué influencia tiene el control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas del mercado del cantón San Lorenzo, esperando tener una resolución al problema.

En la presente investigación está encaminada a ayudar a la pequeña empresa a tener como resultado una mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas.



Por ello esta investigación aportará académicamente, permitiendo conocer la problemática que existe en algunas empresas que por algunos motivos no conllevan a resolver estos inconvenientes.

Esta investigación es posible gracias al acceso de información que brinda la empresa además de otros factores importantes y de mucha utilidad, que ayudaron a la realización de esta investigación con su apoyo y disponibilidad de

Tiempo y espacio y también con fuentes con amplia disposición como revistas, libros editoriales etc.

Cabe recalcar que el trabajo es original, ya que no se ha hecho antes una investigación similar que ayude a solucionar el problema que ha venido presentando la empresa en el año 2017.

Esta investigación es de gran apoyo para la empresa ya que esto va a beneficiar a los trabajadores de dicha empresa, que contarán con información técnica y confiable para su buen desempeño, en el cual va a mejorar en su rentabilidad económica financiera de la empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### Fundamentación teórica

Según (Robert, 2012) **“El control es el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes”**.

El control verifica el funcionamiento normal de la empresa, que los precios sean accesible para el consumidor, manteniendo un excelente estado del producto con altos estándares de calidad y sanidad.

Según (julian, 2008) costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al terminar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

Considero que el costo es el esfuerzo económico que tiene una empresa para así verificar el estado de aquella empresa y saber su rentabilidad y la utilidad que se obtuvo.

Según (Ricardo, 2016) define a la venta como **“la cesión de una mercancía mediante un proceso convenido”**. (pag.35)

Considero que las ventas es intercambio de producto por dinero más en la necesidad del cliente y darle una solución a esta necesidad, conformando una satisfacción.

## Antecedentes Históricos

([https://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_del\\_pescado\\_y\\_marisco](https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_del_pescado_y_marisco),  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_del\\_pescado\\_y\\_marisco](https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_del_pescado_y_marisco), s.f.)

El pescado se consumió principalmente durante la época antigua, y siempre fue un producto más caro que los cortes de carne simples. Se realizaron actividades de crianza en piletas con agua de mar y agua dulce, pero algunos tipos de peces no se desarrollaban en cautividad.

Entre aquellos que si era posible explotar en cautividad se encuentra la morena del Mediterráneo que es impresionante y potencialmente tóxica, era considerada una exquisitez y se la criaba en piletones a la vera del mar.

A veces estas morenas eran criadas como mascotas y a veces se las utilizaba para infligir castigos. Otra especie que era muy popular era el mullus, (salmonete). En una cierta época este pescado era considerado el epítome del lujo, sobre todo a causa de que sus escamas presentaban un color rojo intenso al morir fuera del agua.

Por esta razón a veces a estos peces se los dejaba murieran lentamente en la mesa. Inclusive existía una receta en la cual el pez moría in garo, en la salsa. Sin embargo a comienzos de la era Imperial, esta costumbre finalizó de manera repentina, que es la razón por la cual al mullus en la fiesta de Trimalción (véase *el Satiricón*) se lo presenta como una característica del *parvenu*, quien aburre a sus huéspedes con una presentación pasada de moda de un pez que se muere.

El pescado es un fuentes de vitamina para los seres humanos, por eso que los seres humanos los consumen diariamente, en el cual no hace efecto secundario.

Japón Tradicionalmente el sushi ha sido considerado un manjar en Japón. El tipo original de sushi, nare-zushi, se desarrolló inicialmente en el sureste de Asia, se diseminó hacia el sur de China antes de ser introducido y expandirse por Japón hacia el siglo VIII. El pescado era salado y envuelto en arroz fermentado, un plato tradicional de arroz lacto-fermentado.

El nare-zushi se preparaba con este pescado almacenado en arroz fermentado durante meses para su preservación. La fermentación del arroz evitaba que el pescado se pudriera. El arroz fermentado era descartado y solo se consumía el pescado tratado. Este tipo de Sushi antiguo se convirtió en una fuente importante de proteínas para los japoneses.

Durante el período Muro machi, se desarrolló otra forma de preparar sushi, denominada namanare. El *namanare* era pescado parcialmente crudo envuelto en arroz, que se consumía fresco, antes de que cambiara su sabor. Durante el período Edo, se desarrolló un tercer tipo de sushi, denominado haya-zushi.

El haya-zushi se preparaba de forma que tanto el arroz como el pescado podían ser consumidos simultáneamente, y el platillo se convirtió en una preparación característica de la cultura japonesa.

En Japón es una tradición no cambian ya que es rico en vitaminas y por eso las personas de ese tiempo no pierden sus costumbres, bueno ya que es sushi es un plato típico por los japoneses.

Era la primera vez que no se utilizaba el arroz para producir fermentación. Ahora el arroz es mezclado con vinagre, con pescado, vegetales y se le agregan alimentos secos. Este tipo de sushi es muy popular aún hoy a principios del siglo XXI. Cada región utiliza sabores locales para preparar diversas variedades de sushi según recetas que se han transmitido de generación en generación.

Estos son generaciones que van trascendiendo de años a años, ya que los tiempos han pasado y las cosas van cambiando debido a que hay nuevas tecnologías nuevas cosas que poco van descubriendo y van saliendo al mercado.

### **Variedad y nutrición de los mariscos**

Existen muchos, mariscos que se distinguen por su sabor y sabia inclusión en diversas recetas, siendo algunos de ellos.

Almeja: existen diversos tipos. Como la chocolata, verigueros, Catarina, roñosa, blanca, navaja, pismo, voladora, gallito y Zihuatanejo. Son ampliamente utilizadas en sopas, guisados, arroz o espagueti.

Calamar: su carne es magra (sin grasa), y aunque algo correosa es exquisita cuando se prepara a la parrilla, frita, rellena, marinada en hamburguesas o ahumada. Los tentáculos, la tinta y la bolsa que forma el cuerpo son aprovechables y se acostumbra consumirlos con arroz.

Camarón: es quizás el marisco más popular su carne es firme, de color agradable, y puede prepararse asada, al mojo de ajo, a la parrilla, frita, en guisados, sopas, cocteles o ensaladas.

Caracol burro: es de gran tamaño y su carne variara de consistencia según la especie. Se vende vivo, en conserva o cocido, y se labora a la parrilla, salteando o en salsa.

Jaiba o cangrejo: procede tanto de océano pacífico como del golfo de México. Este animal se puede comprar vivo, congelado o cocido y desmenuzado. Se utiliza frecuentemente en la preparación de paella y sushi.

Langosta: crustáceo de gran tamaño dotado de tenazas y caparazón lleno de protuberancias. En algunos países se comercializa su cola cruda o cocida, la cual se puede sazonar o untar simplemente con mantequilla.

Mejillón: la carne de la hembra es color naranja y la del macho blanca; se vende fresco o en conserva, y se utiliza para aperitivos, ensaladas y paella. (Ecuador, 2018)

Hay ciertos tipos de mariscos que los seres humanos consumimos por su rico sabor que contiene en aquel, estos mariscos no solo son ricos, sino también tienen fuentes de vitaminas, y se los pueden preparar de diferentes formas con diferentes tipos de platos.

### **Valor nutritivo que posee los mariscos**

#### Plato de mariscos

En general los mariscos, constituyen una excelente fuente de nutrientes: sus proteínas son de alto valor biológico, su contenido en minerales (Ca, Mg, P), oligoelementos y vitamina es variado y muy significativo, y las grasas, aunque no muy abundantes (0,5 a 2,5 por ciento), así como ácido linoleico y derivados, tan importantes para las funciones estructurales del organismo. Su gran aporte proteico, en ocasiones, supera el 20 por ciento. Alternando su consumo con el del pescado, el marisco puede contribuir a que nuestra dieta sea más cardiosaludable.

Los mariscos tienen un contenido bajo en calorías, alto en proteínas, cuidado si tiene el ácido úrico elevado, bajo en sodio y en grasa total, grasa saturada y colesterol. Son una gran fuente de vitaminas y minerales como tiamina, niacina, fósforo, potasio, hierro, yodo, flúor, zinc y cobre. La media calórica por 100 gramos dispuestos para el consumo gira alrededor de 100 kilocalorías lo que le hace un producto ideal para diseñar dietas hipocalóricas. (Ecuador, 2018)

Los mariscos además de ser rico en saborarlo son una fuente de proteínas para los seres humanos que los consumimos diariamente o a veces, también es considerado por los médicos una dieta diaria que se puede consumir y hacer por nosotros los seres humanos.

## Elementos para conservar la salud

Según (Ecuared, 2018) En general, los mariscos aportan al organismo elementos muy importantes para conservar la salud, como vitamina A y D, aunque se destacan más por tres minerales:

**Fosforo:** ayuda a asimilar proteínas, grasas e hidratos de carbono; además, está presente en sangre y cedulas del sistema nervioso, ayudando a su adecuado funcionamiento.

**Calcio:** elemento del que depende la salud de los huesos y que debe ser consumido para prevenir o detener los efectos adversos de la osteoporosis (perdida de minerales en el esqueleto).

**Yodo:** básico para el buen funcionamiento de la tiroides, glándula que se encarga de crear hormonas que intervienen prácticamente en todas las funciones del organismo.

Otro tanto hay que decir del zinc, mineral que es particularmente abundante en los ostiones y que es esencial para actividad esencial en los varones, ya que ayuda a mantener la salud de la próstata y que la ciencia médica ha corroborado en años recientes a través de algunas investigaciones.

Mención aparte merecen las proteínas de alta calidad que ofrecen estos alimentos, las cuales son empleadas por nuestro organismo para reparar y mantener los tejidos del cuerpo; también son útiles en la producción de leche

Materna y para garantizar el crecimiento de uñas y cabellos; son también componentes importantes del sistema inmunológico (que nos protege de enfermedades) y ayudan a transportar los nutrientes en la sangre.

Aunque no tienen tantas vitaminas del complejo B, los productos del mar son, en términos generales, más recomendables que las carnes rojas en cuanto al nivel de calorías. Sin embargo, se debe aclarar que mientras los crustáceos poseen bajo contenido de grasa, los músculos incluyen considerable cantidad de colesterol, por lo que las personas con problemas circulatorios deben evitar comerlos.

También las personas con problemas de presión arterial alta (hipertensión) deben ser cautos en el consumo de mariscos, sobre todo si son ahumados, debido a que el contenido de sales puede afectar el control y tratamiento de su padecimiento.

Considero que los mariscos además de ser ricos en su paladar son la principal proteína para los seres humanos, son también ricos en vitaminas y son

considerados como una dieta principal para aquellas personas que sufren de alguna enfermedad.

### **Temporada**

La mejor época para el marisco es la de los meses que tiene “erre” (septiembre, noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo y abril).precisándose que el mejor se encuentra de noviembre a marzo ya que hay más reproducción mejor ingreso económico para los trabajadores que viven de las pescas.

La razón es que entre mayo y agosto la mayor parte de las especies marisqueras están en su periodo de reproducción, perdiendo peso, sabor y con la carne menos firme y meno reproducción para aquellos que salen a buscarlo.

### **Precauciones al comer mariscos**

Aunque incluir mariscos en la dieta es una costumbre bastante saludable, se deben tener algunas consideraciones para evitar problemas por su consumo, pues estos alimentos exigen condiciones cuidadosas para su conservación, y en ocasiones llegan a causar reacciones alérgicas.

Donde no existan refrigeradores para consérvalos, y si se preparan en casa se debe procurar que estén en menor tiempo posible fuera del congelador o el refrigerador.

Una conservación deficiente es decir, en la que los productos se expongan al calor y se guarden en lugares con escasa higiene, puede ser responsable de que los comensales sufran infecciones ocasionadas por bacterias, Por tanto, es importante abstenerse de consumir mariscos crudo o de origen desconocido, evitar aquellos que se venden en puesto ambulantes o en sitios

Como salmonelosis o cólera, padecimientos que se caracterizan por síntoma como diarrea, fiebre y dolores abdominales, Donde no existan refrigeradores para consérvalos, y si se preparan en casa se debe procurar que estén en menor tiempo posible fuera del congelador o el refrigerador.

Por tanto, es importante abstenerse de consumir mariscos crudo o de origen desconocido, evitar aquellos que se venden en puesto ambulantes o en sitios, los cuales aparecen entre diez horas y tres días después del consumo del alimento contaminado.

En general, el tratamiento para estas clases de enfermedades incluyen descanso y reposición de líquidos y sales así como el asimismo, y debido a que son distintas bacterias las que generan estos padecimientos, se requiere la

Asistencia de un médico general de emergencia para así determinar qué tipo de infección es la que afecta al paciente, así como el antibiótico más adecuado para acabar con ella.

Por otra parte, se debe tener especial cuidado de no consumir moluscos ni crustáceos originarios de una población en la que se haya presentado el fenómeno “marea roja” ya que, a pesar de ser frescos y de tener apariencia apetitosa, resultan dañinos para la salud de las personas en el cual puede causar alguna muerte.

La marea roja se debe a que las condiciones climatológicas en determinada región favorecen el aumento de cierto microorganismo que tiñen al mar de color amarillo, verde, café y, sobre todo, rojo, y, al mismo tiempo, generan alta concentración de toxinas que se alojan en el organismo de peces, crustáceos y moluscos.

Hay que tener mucho cuidado al momento de consumir de estos alimentos provoca intoxicación, las cual presenta síntomas similares a los de una infección, como dolor abdominal agudo, malestar general, diarrea y vómito en el cual lleva a una mala enfermedad y hay que tener precaución con esto.

Los tratamientos no requiere el uso de antibióticos, sino de medicamentos que reduzcan los síntomas y de abundantes cantidades de agua para reponer líquidos.

Las manifestaciones alérgicas no aparecen en la primera ingestión de mariscos, sino luego de una segunda o tercera ocasión, ya que, si es el caso, toma un poco de tiempo para que el organismo se sensibilice a las sustancias que percibe como perjudiciales.

Su atención siempre requerirá de ayuda médica especializada. Un punto más a considerar es que las proteínas de estos alimentos pueden ocasionar reacciones adversas en personas sensibles; de hecho, los mariscos son tercera causa de alergia, después de la leche de vaca y el huevo, e incluso llegan a desencadenar síntomas solo por inhalar los vapores que emiten durante su cocción.

En el cual los síntomas pueden incluir cosquilleo e inflamación de boca y garganta, dolor abdominal, náuseas, vómito y diarrea, así como aparición de ronchas en distintas regiones de la piel, tos con silbidos, estornudos, exceso de mucosa nasal e, incluso, coloración azul de la piel, baja presión arterial y pérdida de conciencia.

El tratamiento de una alergia por mariscos requiere atención médica para la correcta administración de antihistamínicos y otros medicamentos, los cuales,



los cuales pueden dosificarse incluso a través de una inyección intravenosa en casos muy graves.

Solo resta subrayar que el consumo de mariscos es benéfico para nuestro organismo, pero antes todo debe efectuarse con responsabilidad, debido a los posibles efectos que hemos visto pueden ocasionar. Disfrute de ellos en vacaciones, cuaresma o todo el año, pero sin arriesgar su salud ni la de sus seres queridos y amigos.

Asimismo, cuando ya se sabe que estos alimentos generan efectos adversos, se debe evitar su consumo y tener precaución al momento de consumirlo o si Ud. sabe que sufre de alguna enfermedad no lo consuma, y de ser posible, se procederá a una terapia con vacunas personalizadas, a cargo de un alergólogo, para reducir reacciones negativas posteriores.

### **Historia de los mariscos en Ecuador**

Ecuador posee una línea costera amplia y esto hace que pueda proveer abundantemente de productos marinos no solo en zona limítrofe sino que también a grandes ciudades del interior.

Este contacto con el mar hace que la gastronomía ecuatoriana posea abundantes recetas de pescado y mariscos. Se pueden considerar entre los mariscos, que dependiendo de las zonas son populares: el pescado como son, el bagre, atún, lisa, mero, sardina, corvina, pargo, etc. También tenemos el camarón, concha, calamar, cangrejo, langosta, langostino, ostiones, pulpo entre otros.

El pescado que suele comerse en la costa ecuatoriana es conseguido de las aguas del océano pacífico o de los innumerables ríos navegables de la zona.

También tenemos platos típicos como el encebollado, el encocado, el bollo, la fanesca, el sancocho de pescado, etc. (wikipedia, wikipedia , 2018)

El Ecuador posee un rico marisco que los ecuatorianos se deleitan con su sabor y suelen consumirlo, sobre todo en la costa se prepara diferentes tipos de mariscos con un plato típico muy rico, ya que es considerado por los ecuatorianos como una de las maravillas más ricas del territorio ecuatoriano.

La pequeña empresa hermanos Madrid de mariscos fue creada hace tres años atrás está ubicada en el Cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas donde ofrece sus productos a sus clientes al por mayor y menor y de buena calidad y busca expandirse a nivel nacional e internacional y tener mejor ingreso económico.

## **Antecedentes referenciales**

En el año (2012) los autores José Ames Garcés Luis Fernando Gomes Douglas Jairo Grueso Javier Mina Rodas y su tutor Aisa Magaly Chacón Skinner, realizaron un proyecto en “comercialización de mariscos” en el cual se enfoca en la falta de oportunidades de mejora en la calidad de vida de los pescadores de la costa caucana del pacifico en el municipio de timbiqui de Colombia. (jose, 2012)

Considero que es el principal problema que existe en los pescadores ya que las personas dedicadas a la pesca buscan tener una mejor vida para sus familiares y un mejor ingreso económico. Pero la vida del pescador es muy sacrificada mucho más en este tiempo que salen a su faena pero no saben si regresan, por motivos de la abundante delincuencia que existe en los mares ecuatorianos y en especial en las fronteras.

En el año (2013) el autor Leonardo cesar Rubio Hidalgo y su tutor Marjorie Buenaño realizo el proyecto de “análisis del comportamiento de consumo de mariscos” en los habitante del cantos Vinces con la propuesta de un plan de negocios. (Leonardo, 2013)

Concuero con este proyecto ya que en el Ecuador el consumo de pescado es muy bajo que el consumo a nivel mundial esto afecta bastante al sector pesquero en especial a los trabajadores ya que este es su sustento de trabajo.

En el año (2012) la autora Ana Mejillones Suarez y su tutor Sofía Lobato torres realizo un proyecto “plan estratégicos para la asociación de comerciantes minoristas de pescados y mariscos” en el Cantón la Liberta. (Ana, 2012)

Estoy de acuerdo con este proyecto porque considero que es uno de los principal problema que existe por eso la única finalidad es mejorar la administrativa generar motivación compromiso y trabajo en equipo que conforman esta compañía para así obtener mayores beneficio.

## **Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** Control de costo

La aplicación de los procedimientos para así limitar los costos del proyecto a solo los autorizados, para enfocar los esfuerzos de control a donde son más efectivos y para lograr un máximo control a un mínimo costo de aquel problemática que se obtenga.

**Variable Dependiente:** Ingreso por venta

Se entiende por ingresos por ventas realizadas, la facturación total de la empresa comprende los importes facturados por la empresa por la prestación de servicios y/o venta de bienes que son objeto del tráfico de la empresa. (Eustat, 1999)

## **Definiciones Conceptuales**

**Apamea:** es una ciudad siria de la que hoy día solo se conservan las ruinas. Está situada a unos 5º km. De la actual Hama, junto al rio Orontes.

**Arqueológica:** es la ciencia que estudia los cambios que se producen en la sociedad antigua, a través de restos materiales distribuidos en el espacio y contenidos en el tiempo.

**Bivalvos:** se utiliza para calificar al ser que cuenta con dos valvas. Estas valvas, por su parte, son los elementos de gran dureza que forman la concha que tienen ciertos animales invertebrados o las partes que componen las cascaras de los frutos.

**Bonanza:** es un término que tiene dos acepciones. Por una parte, se refiere a las buenas condiciones del mar, sin oleaje y sin apenas viento. En otro sentido, expresa un periodo de prosperidad económica.

**Control:** examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

**Costos:** es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al terminar el costo de producción se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

**Ingresos:** el concepto de ingresos es sin duda uno de los elementos más esenciales y relevantes con los que se puede trabajar. Entendemos por ingresos a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal.

**Limítrofes:** el concepto está vinculado a la noción de límite (una línea real o imaginaria que separa dos territorios, países o terrenos).

**Minorista:** un minorista es un vendedor de artículos en pequeñas cantidades, circunstancia implica un comercio hacia un consumidor final.

**Pictórica:** es un adjetivo que proviene de pictor, un término latino que puede traducirse como "pintor". Lo pictórico, por lo tanto, hace referencia a lo que está vinculado a la pintura.

**Paleolítico:** es un periodo de la historia de la humanidad que se inició hace 2,85 millones de años y se extendió hasta hace cerca de 10000 años. se trata de la etapa inicial de la denominada edad de piedra, la época marcada por el desarrollo y uso de herramientas hechas con este material.

**Pickle:** básicamente designa a los alimentos que se preparan y/o se conservan en vinagre.

**Piletones:** en hidrología, es un tramo de un río o un arroyo en el que la profundidad del agua es superior al promedio y la velocidad del agua es muy inferior al promedio.

**Tilapia:** es el nombre genérico con el que se denomina a un grupo de peces de origen africano, que consta de varias especies, algunas con interés económico, pertenecientes al género *Oreochromis*.

**Venta:** es un considerado como una forma de acceso al mercado que es practicada por la mayor parte de las empresas que tiene una saturación en su producción y cuyo objetivo es vender lo que producen, en lugar de producir lo que el mercado desea.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Esta pequeña empresa se dedica a la compra y venta de mariscos al por mayor y menor, con el único objetivo de ofrecer un buen servicio mediante la comercializadora de mariscos con un variado surtido y productos de buena calidad a diferentes precios, y asumir con responsabilidad social, estando enfocada en brindar un servicio con calidad, teniendo en cuenta los productos para una buena alimentación y nutrición de los clientes, brindando excelente comodidad a los usuarios y desarrollo al sector y en público general.

La empresa de marisco esta ubicada en la provincia de Esmeraldas en el cantón San Lorenzo en la avenida Camilo Ponce.

#### **Visión**

Satisfacer las necesidades de los usuarios, clientes y empresarios, promoviendo de manera responsable el bienestar en las comunidades donde interactuamos, preservando el ambiente y generamos valor a nuestros clientes, trabajadores y accionistas, mediante una gestión corporativa moderna, innovadora y eficiente.

Cumpliendo con los estándares de calidad, con el fin de ser el referente en venta de productos del mar de la más alta calidad, superando las expectativas de los clientes más exigentes.

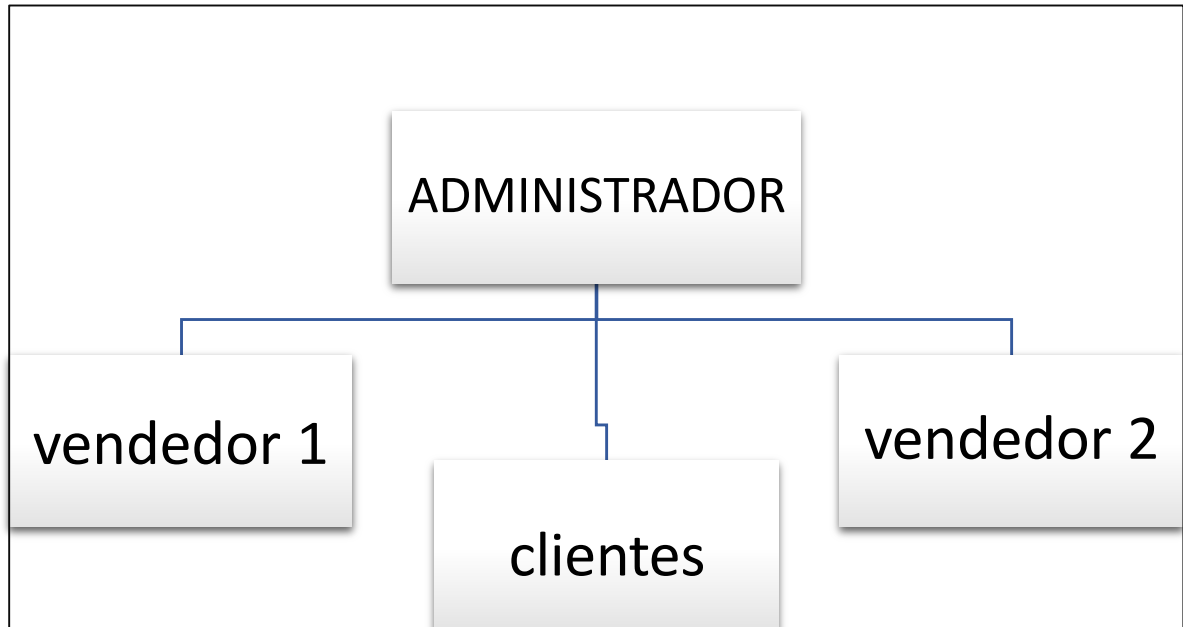
#### **Misión**

Esforzarnos cada día por ser reconocidos en el mercado local e internacional como una empresa pequeña pero de gran producción en el suministro de productos de origen marino de alto valor agregado para el consumo humano.

Continuar nuestro crecimiento en el mercado, basándonos para ello en un posicionamiento claro: servir productos de la mejor calidad y proporcionar una atención excelente a nuestros clientes y empresarios.

## Estructura organizativa

Gráfico 1



Elaborado por: Ana Leticia Montaña Busto

## Logotipo:

Figura 1



Elaborado por: Ana Leticia Montaña Busto

**Lema:** Lo más sabroso del mar, directo a su paladar!

**Clientes:** estudiantes de primero, segundo, tercer años de bachillerato y pregrado y posgrado.

### **Descripción de puesto de trabajo:**

**Administrador:** Es el encargado con la compra y venta de marisco a los clientes además es el que lleva la contabilidad de la empresa y también se encargó de hacer todos los transmite que lleva la empresa en alguna cosa que necesita la pequeña empresa.

**Vendedor:** se encarga de ayudar a vender el producto y también de observar si el producto está en buen estado como también es en el aseo personal de la pequeña empresa y atendiendo y coordinando algún problema o dificultad que tenga la compañía.

### **Tipo de investigación**

#### **Correlacional**

Según (hernandez, 2010) “**Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población**”.

#### **Descriptiva**

Según (hernandez, 2010) “**Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice**”.

#### **Explicativa**

Según (hernandez, 2010) “**Determinan las causas de los fenómenos y generan un sentido de entendimiento que son sumamente estructurados**”.

El tipo de la investigación que se está realizando escojo la correlacional porque estoy buscando la forma de mejorar la producción y ventas del producto el cual beneficia a los clientes, y la descriptiva porque se va a preguntar al mercado como van las ventas del producto que se está comercializando y si el producto tiene buena acogida en el mercado.

### **Diseño de la investigación**

Para la investigación se utilizara focus group porque su objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, las actitudes y las opiniones de grupos y de campo porque se va hacer un análisis y presentación de datos en el cual va a permitir recolectar información en dicho lugar.



## Población y Muestra

### Población:

Según (tamayo, 1997) **“Se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”**.

**Población finita:** (Arias, 2006) **“es aquella agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran”**.

**Población infinita:** (arias, 2006) **“es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman”**.

### Empleados:

**Cuadro 1** **Universo**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador	1
vendedor	2
Clientes	15
<b>Total</b>	<b>18</b>

Elaborado por: Ana Leticia Montaña Busto

### Muestra

Según (tamayo t. y., 1997) **“la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico”**.

### Métodos y Técnicas

El método Análisis-Síntesis se aplica en la investigación que realizo porque permite observar cómo va el ingreso económico de los comerciantes en el en el mercado.

El método de Observación porque consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que nos proporcionen elementos para nuestra investigación.

### **Tipos de Técnica**

**Entrevista:** (Silva, 1979) Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador , con una asignación de papeles diferenciales, el entrevistador y el entrevistado ,lo que supone una relación asimétrica.

**Encuesta:** (Naresh, 2009) **“Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”**.

El instrumento que se utilizará en este proyecto será la entrevista y la de encuesta son las más acertadas porque van a permitir con mayor facilidad los inconvenientes que tengamos con la sociedad.

### **Técnicas e instrumentos**

**Cuadro 2 Instrumentos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Ana Leticia Montaña Busto

## **Procedimiento de la investigación**

Para realizar este trabajo de investigación se utilizaron dos tipos de técnicas que son la técnica de observación y la técnica de encuesta, en el cual se elaboró 10 preguntas dirigidas a los clientes de la empresa, para la técnica de observación se elaboró una guía de observación en el cual son preguntas muy concretas y acertadas.

Para la elaboración de las preguntas utilicé la herramienta Excel, que me facilitó el proceso de elaboración, elaborando cuadros y figuras de cada una de las preguntas que por el momentos fueron presentadas a los clientes siendo todo un éxito total, dirigiéndome al clientes de la manera más apropiada y acertada dándole a entender de qué se trataba aquellas preguntas y obteniendo una respuesta acertada por el clientes sin tener ningún inconveniente.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

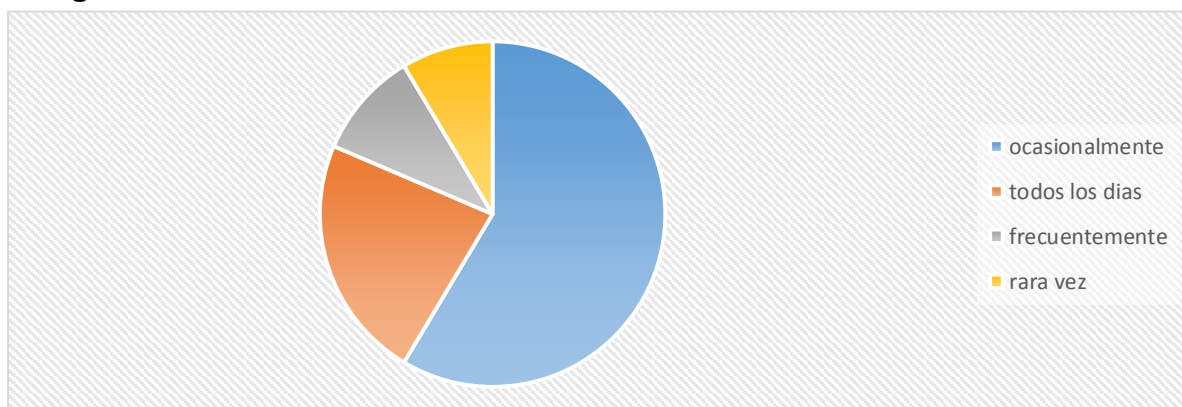
#### 1.- ¿Con qué frecuencia se consume pescado en su hogar?

**Cuadro 3** Consume

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Todos los días	4	29%
Frecuentemente	3	21%
Ocasionalmente	5	36%
Rara vez	2	14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 2** Consume



Elaborado por: Ana Montaña Busto

#### Análisis

El 36% de los encuestados consideran que ocasionalmente consumen pescado el 29% todos los días, el 21% los hacen frecuentemente, y el restante 14% lo hacen rara vez, la recopilación de estos datos dio como resultado que los clientes no consumen pescado en sus hogares.

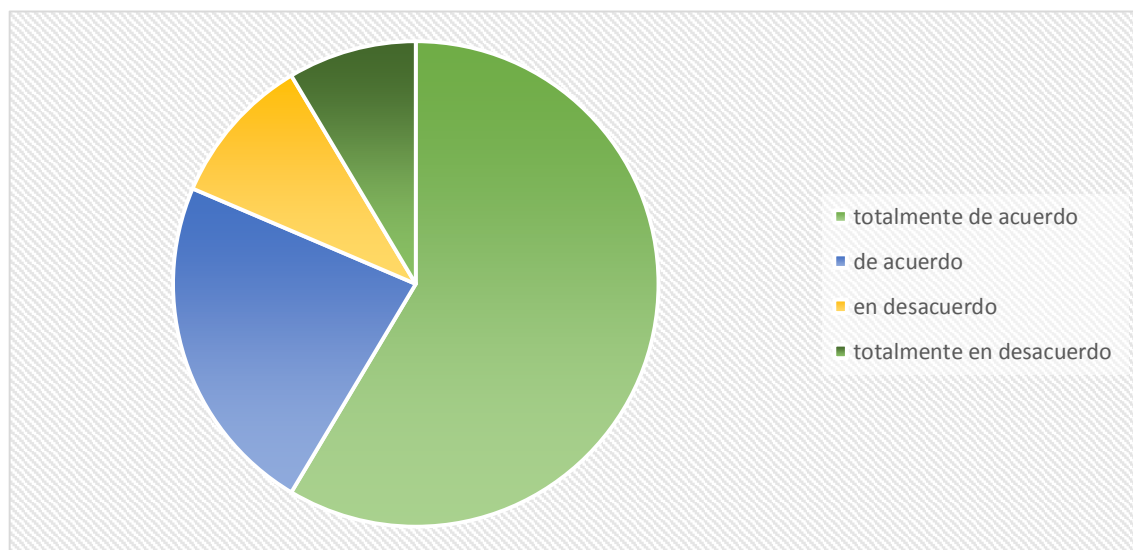
## 2.- ¿Los empleados de la microempresa son educados y corteses?

**Cuadro 4** educados y corteses

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	14%
En Desacuerdo	3	21%
De acuerdo	5	29%
Totalmente de acuerdo	6	36%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 3** educados y corteses



Elaborado por: Ana Montaña Busto

### Análisis

El 36% de los encuestados consideran que los empleados de la microempresa son educados y corteses, el 29 están de acuerdo, el 21% están en desacuerdo y el restantes 14% no lo consideran por tanto hay una buenas aceptación en cuanto a eso.

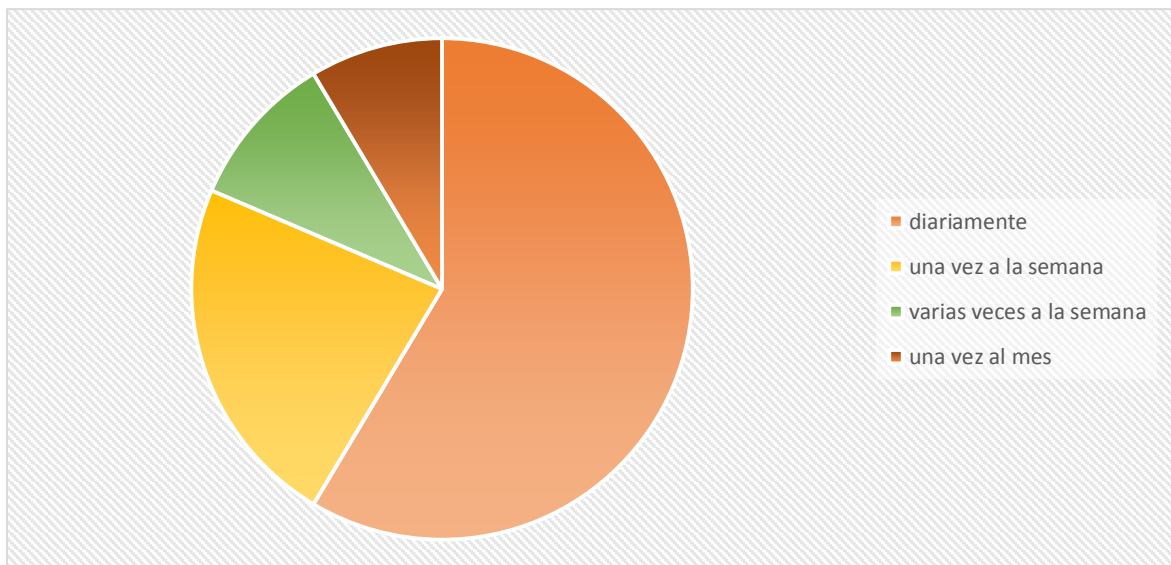
### 3.- ¿Con que frecuencia visita Ud. la empresa hermanos Madrid?

**Cuadro 5** **Visita**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Diariamente	9	36%
Varias veces a la semana	2	22%
Una vez a la semana	6	28%
Una vez al mes	1	14%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 4** **visita**



Elaborado por: Ana Montaña Busto

#### **Análisis**

El 36% de los encuestados consideran que diariamente visitan la microempresa, el 28% dicen que visitan una vez a la semana, el 22% consideran que lo hacen varias veces a la semana y el restante consideran que frecuentan una vez al mes la microempresa por lo tanto hay una aceptación por parte de los encuestados.

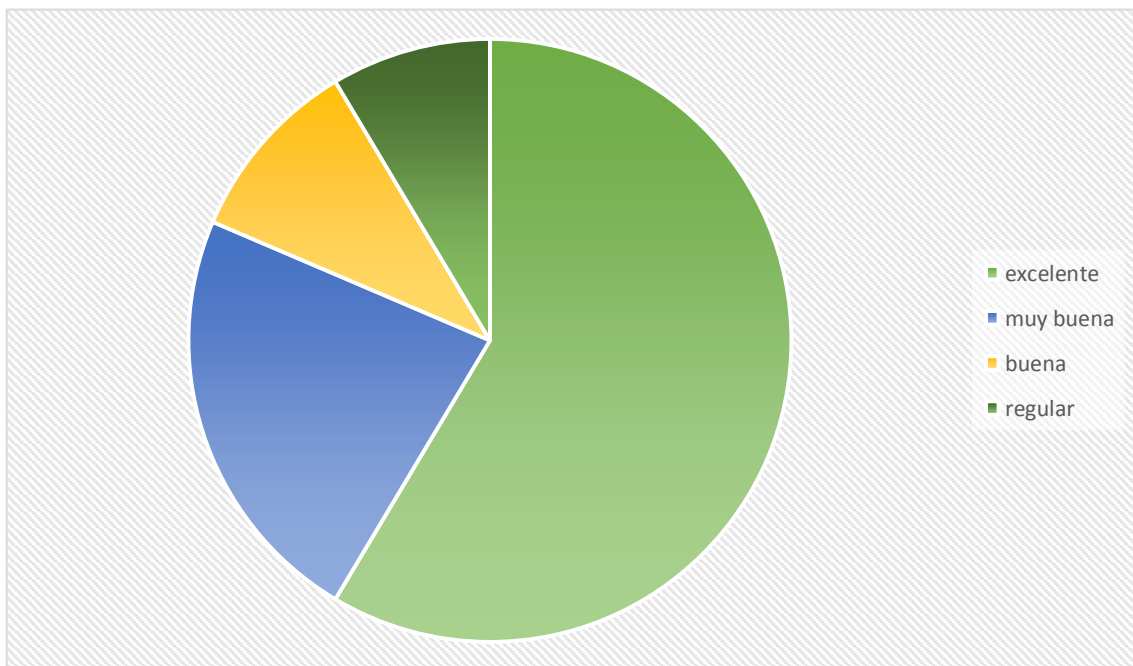
#### 4.- ¿Cómo considera la atención al usuario en la empresa hermanos Madrid?

**Cuadro 6** Atención al usuario

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	4	20%
Muy buena	5	30%
Regular	2	11%
Excelente	7	39%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 5** atención al usuario



Elaborado por: Ana Montaña Busto

#### **Análisis**

El 39% de los encuestados consideran que la microempresa hermanos Madrid tiene excelente atención al cliente, el 30% de los encuestados consideran muy buena la atención, el otro 20% los consideran buena y el restante lo consideran regular por lo tanto la microempresa tiene una buen acogida en cuanto a esto.

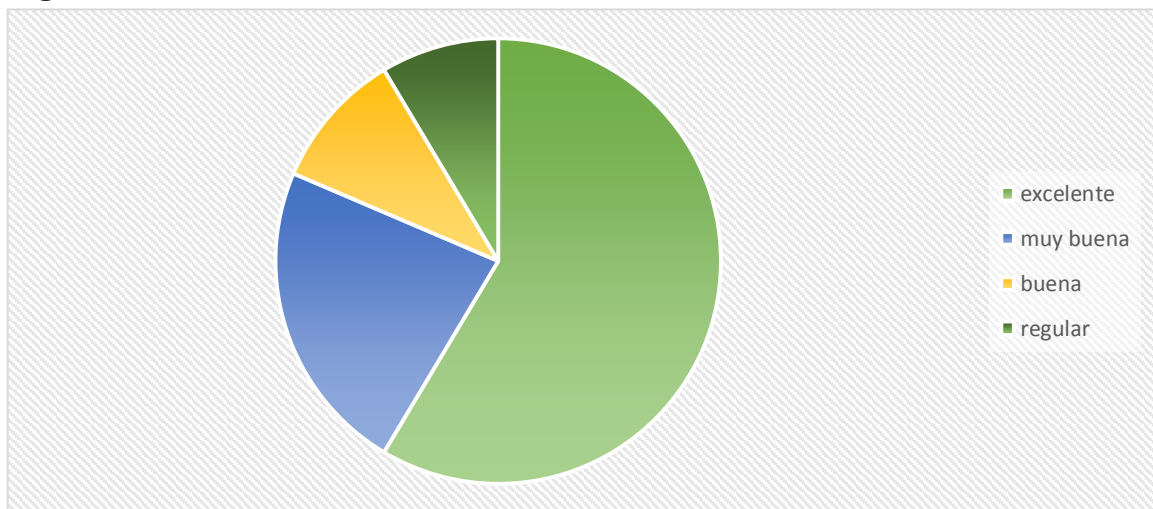
**5.- ¿Cómo califica el área de atención al cliente en la empresa hermanos Madrid?**

**Cuadro 7** **área**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	4	22%
Muy buena	5	27%
Regular	3	10%
Excelente	6	42%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 7** **área**



Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Análisis**

el 42% de los encuestados consideran que muy buena el área de atención al cliente de la microempresa, el 27% lo consideran muy buena, el otro 22% lo consideran buena y el restantes que es el 10% lo consideran regular, por lo tanto la micro empresa se acoge a los buenos comentarios de dicho encuestados.



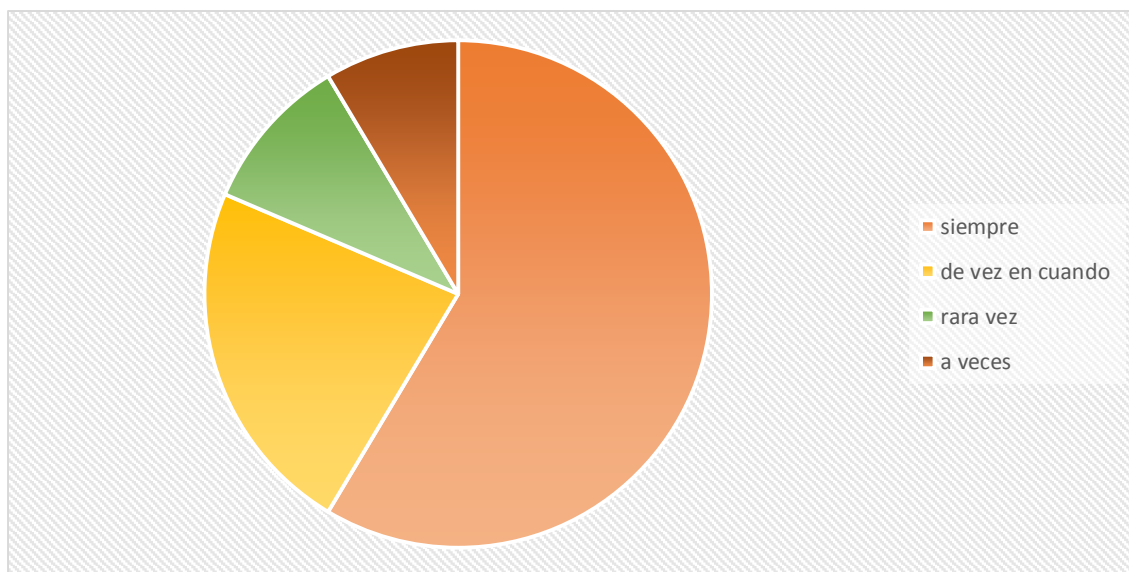
**6.- ¿La empresa hermanos Madrid siempre cuenta con variedades de marisco para satisfacer la necesidad del cliente?**

**Cuadro 8 variedades**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	50%
A veces	2	11%
Rara vez	3	16%
De vez en cuando	4	23%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 8 variedades**



Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Análisis**

El 50% de los encuestados consideran que la microempresa hermanos Madrid siempre cuentan con variedades de mariscos, el 23% consideran que de vez en cuando, el 16% consideran que rara vez y el restante que es el 11% consideran que a veces por tanto si hay una aprobación por parte de los clientes.

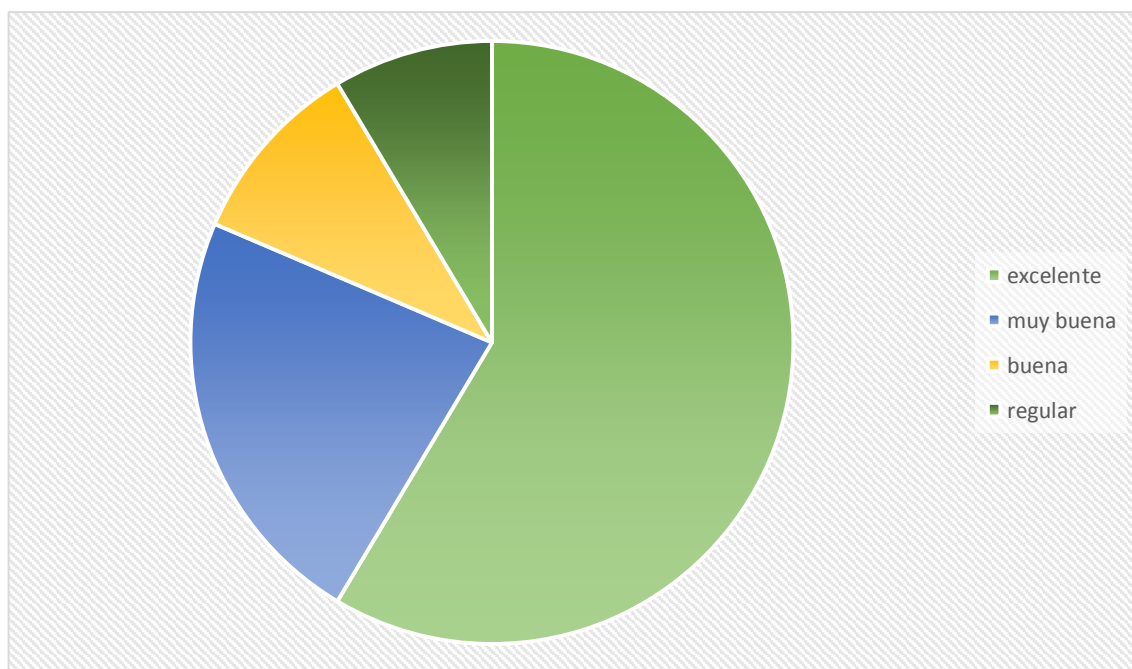
## 7.- ¿Cómo califica Ud. la calidad del producto?

**Cuadro 9** calidad

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	4	22%
Muy buena	5	27%
Regular	2	10%
Excelente	7	42%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 9** calidad



Elaborado por: Ana Montaña Busto

### Análisis

El 42% de los encuestados consideran muy bueno la calidad del producto que ofrece la microempresa, el 27% consideran muy buena, el 22% consideran buena y el restante 10% lo consideran regular por lo tanto hay una aceptación por parte de los clientes.

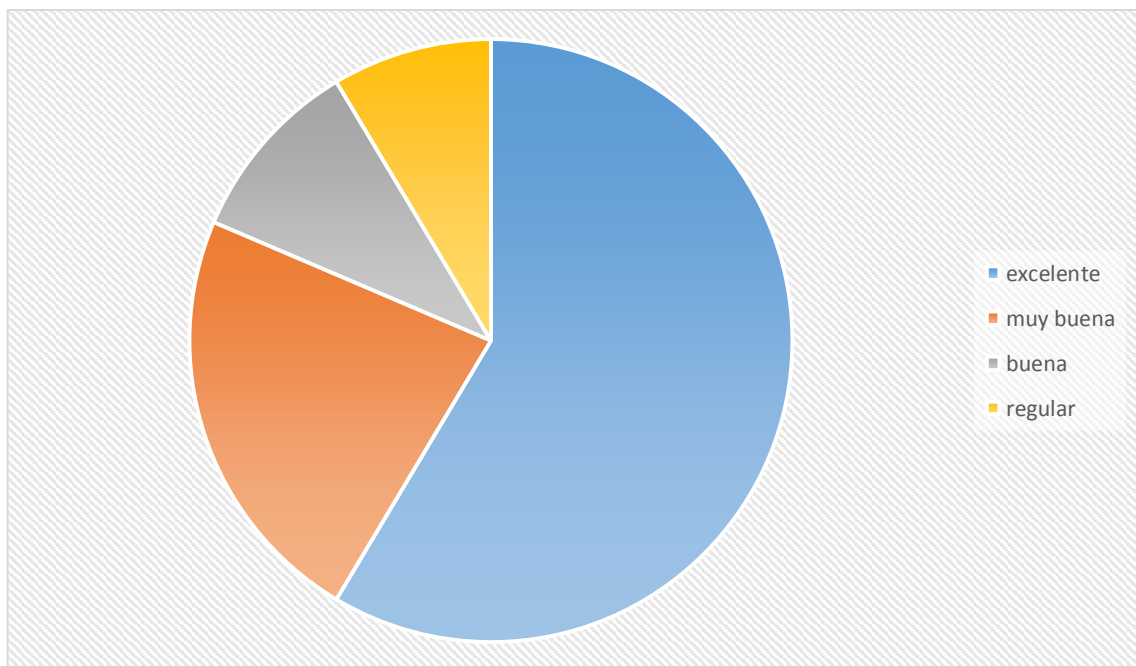
## 8.- ¿Cómo es el tiempo de atención al cliente es?

**Cuadro 10** atención al cliente

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	4	15%
Muy buena	6	30%
Regular	2	10%
Excelente	8	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 10** atención al cliente



Elaborado por: Ana Montaña Busto

### Análisis

El 45% de los encuestados consideran que es excelente el tiempo de atención al cliente, el 30% consideran muy buena, el 15% consideran buena y el restante que es el 10% lo consideran regular, por lo tanto se ha obtenido un buen resultado para la microempresa.

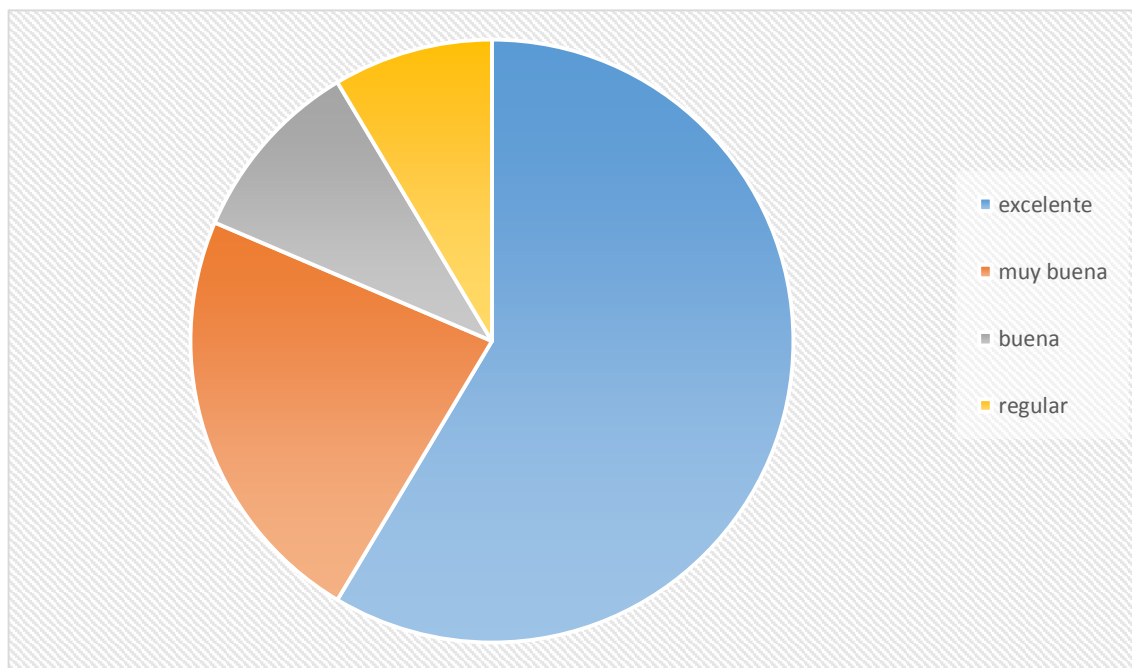
## 9.- ¿Cómo considera el área donde se exhibe el producto?

**Cuadro 11** producto

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	3	18%
Muy buena	4	30%
Regular	1	10%
Excelente	5	42%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 11** producto



Elaborado por: Ana Montaña Busto

### Análisis

El 42% de los encuestados consideran que el área donde se exhibe el producto es excelente, el 30% lo consideran muy buena, el 18% lo consideran buena y el 10% los consideran regular, por lo tanto la empresa tiene buenos resultados por parte de los clientes.

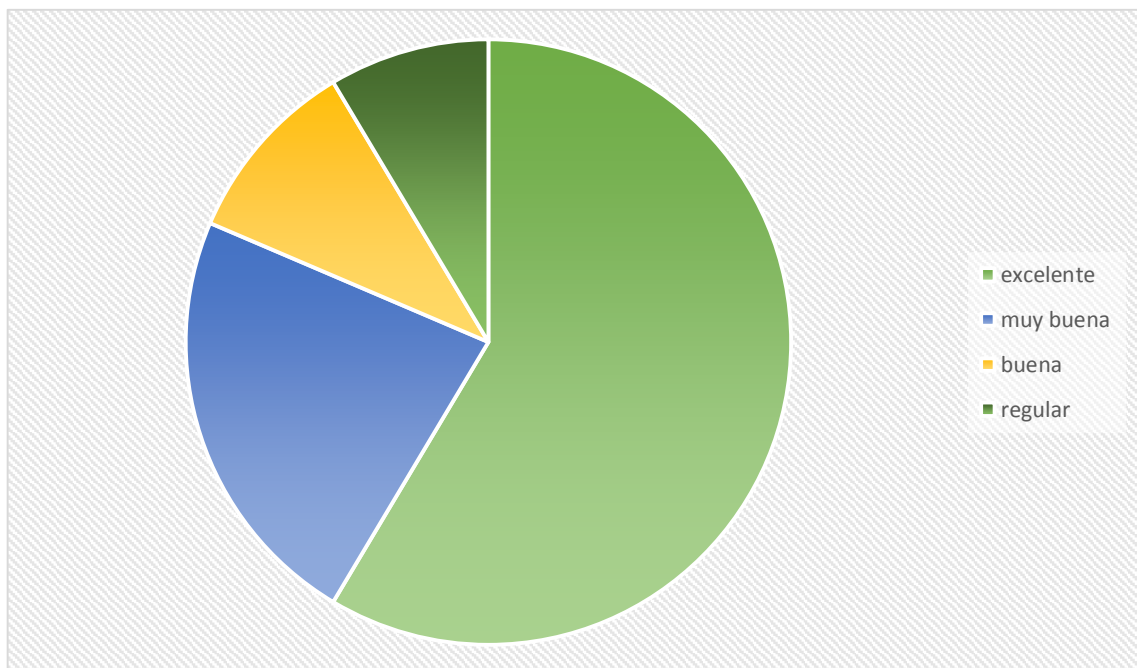
**10.- ¿Cómo califica las señales de emergencias dentro de la empresa en caso de suscitarse algún accidente?**

**Cuadro 12** señales de emergencias

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Buena	4	17%
Muy buena	5	25%
Regular	3	13%
Excelente	6	45%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Figura 12** señales de emergencias



Elaborado por: Ana Montaña Busto

**Análisis**

El 45% de los encuestados consideran excelente las señales de emergencia en caso de suscitarse algún accidente, el 25% lo consideran muy buena, el 17% lo consideran buena y el restante 13% lo consideran regular.

## PLAN DE MEJORA

<b>Objetivo :</b>	Mejorar la calidad y precios del producto con un plan de control de costo para nuestros clientes.				
<b>Responsable:</b>	Ana Montaña Busto				
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Quiénes?</b>	<b>¿Dónde?</b>
Satisfacer las necesidades del cliente	Para mantener la confianza en nuestros clientes y trabajadores	Cumpliendo con las normas en calidad y tratamiento del producto con un plan de control de costo	Al momento de ser importado y exportado dentro y fuera de la micro empresa	el Administrador como cada empleado que conforma la micro empresa	En la Micro Empresa mariscos hermanos Madrid ubicada en el cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas en la avenida Camilo Ponce

## Plan de mejora de control de costo

PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO DE ADQUISICIÓN	VENTAS PROYECTADAS	VOLUMEN DE COMPRAS	COSTO TOTAL
Concha	unidad	\$ 0,09	5000	5000	\$ 450,00
Camarón	libra	\$ 5,00	300	300	\$ 1.500,00
Pescado	libra	\$ 1,10	500	500	\$ 550,00

CÓDIGO	PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO ADQUISICIÓN	PVP	UTILIDAD POR PRODUCTO	PORC. DE UTILIDAD
C01	Concha	unidad	\$ 0,09	\$ 0,11	\$ 0,02	18%
C02	Camarón	libra	\$ 5,00	\$ 6,00	\$ 1,00	17%
P01	Pescado	libra	\$ 1,10	\$ 1,30	\$ 0,20	15%

Para mejorar el plan de control de costo vamos a solicitar a los proveedores que se mejore la calidad de producto, con el fin de pagar un valor justo para mejorar sus ingresos económicos, mediante el cual también se beneficia la empresa adquiriendo más consumidores, mas ventas y mejor ingreso económico sobre pasando las metas propuesta en cuanto al ingreso económico y mejorar la calidad de vida de nuestro trabajadores.

## **Conclusiones**

- La asociación entre empresas mejoró los costos de implementación.
- Incrementó la calidad y funcionalidad.
- Reducción de costos para distribuir adecuadamente los ingresos.
- Identificación de cada ítem de costos.



## Recomendaciones

- Solicitar a instituciones como el ministerio de economía préstamos o micro créditos, políticas o incentivos a través de una institución gubernamental o no gubernamental.
- Mejorar la calidad de nuestros productos y cumpliendo necesidades de nuestros clientes.
- Realizar encuestas de satisfacción del producto periódicamente y aplicar las recomendaciones dadas por los consumidores.
- Estar al día en cuanto a documentación legal se refiere y en especial a la estipulada para envasado y rotulado de alimentos procesados y así no tener inconvenientes al momento de lanzar el producto.

## Bibliografía

- Adamson, M. (2004) Historia del pescado y marisco.Ed.Asia.
- Arias, población infinita, 2006.Ed.Caracas, Venezuela
- Arias, población finita, 2006.Ed.Caracas, Venezuela
- Alex, M. (2017) gastronomía en Ecuador.Ed.Ecuador.
- Castillo, explicativa, 2009.Ed.Cancun, México
- Dalby, A. (1996) gastronomía .Ed. Grecia.
- Franco, Y. (2014) población y muestra.Ed.Venezuela.
- Garcés, J. (2014) antecedentes referenciales.Ed.timbiqui, Bogotá, Colombia.
- Luis, P. (2013) concepto de costo.Ed.Mexico.
- Leiva Zea Francisco, Encuesta, 1996, metodología de la investigación
- Rubio, C. (2013) Análisis del comportamiento de consumo de marisco.Ed.Vinces, Ecuador.
- Silva y Pelachano, Entrevista, 1976.Ed. Caracas, Venezuela.
- Tamayo Mario, Muestra, 1995.Edu.Madrid, España.
- Zapata, D. (2017) la administración pública.Ed.Buenos Aires Argentina.

# ANEXOS

# **ANEXO 1**

## **Carta de Autorización**

Guayaquil, 06 de febrero del 2018

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Guayaquil.-

A petición de la estudiante:

Montaño Busto Ana Leticia, alumna de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Comercial y Ciencias. Carrera de tecnóloga en Contabilidad y Auditoría he procedido a dar mi autorización para la investigación en la empresa Mariscos Hermanos Madrid, la cual se le dará toda la colaboración requerida para ella.

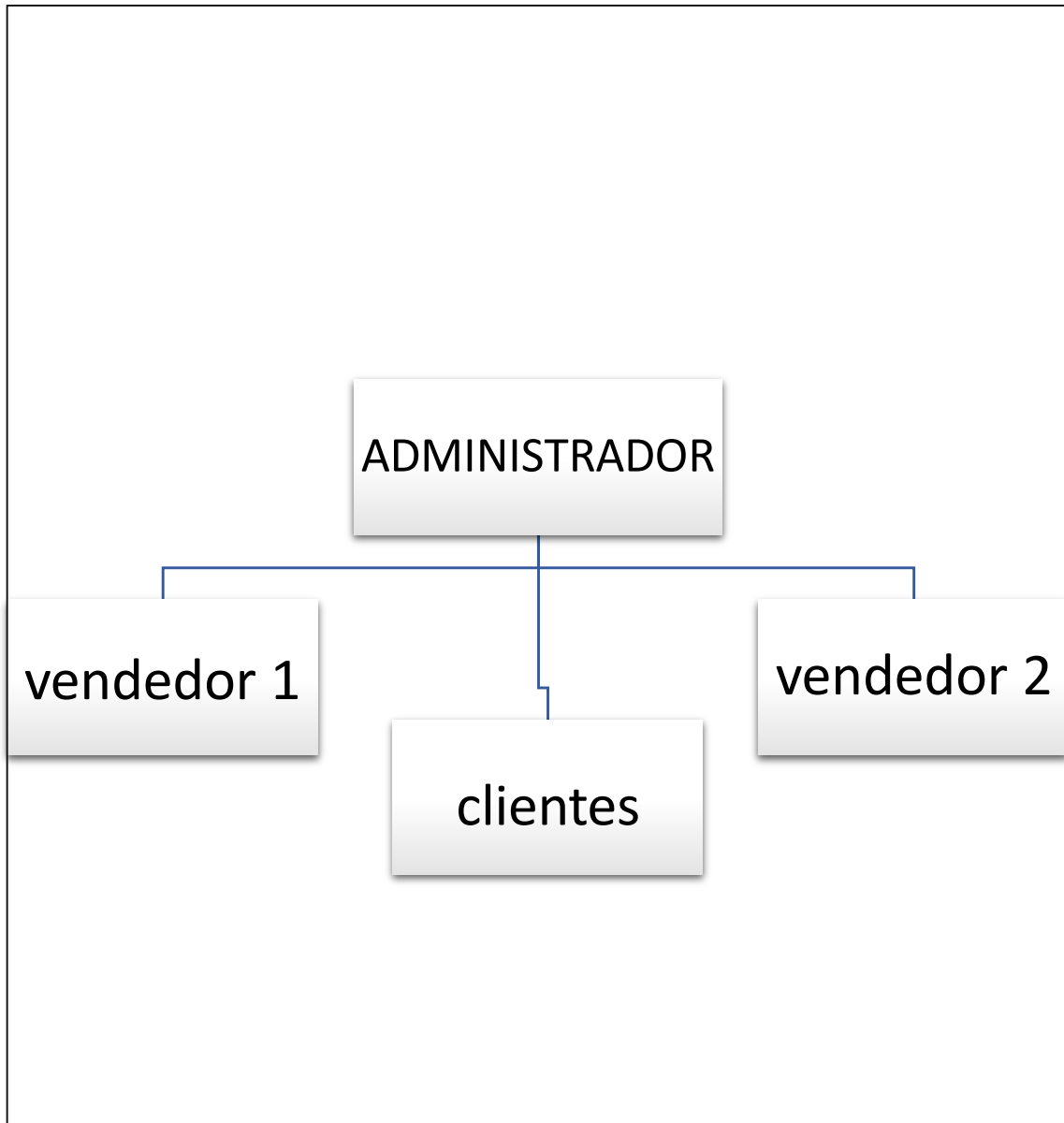
Atentamente,

Montaño Busto Javier

Dueño de la empresa

# **ANEXO 2**

## **Organigrama de la empresa**



# **ANEXO 3**

## **Fotos**





Los diferentes tipos de marisco que ofrece la microempresa

# **ANEXO 4**

## **Encuesta**

## Encuesta

Estamos realizando una investigación sobre los distintos tipos de preguntas que ofrece la pequeña empresa, nos gustaría saber qué tipo de preguntas Ud. utiliza con mayor frecuencia y que tipos de preguntas le gustaría que desarrollaran. Esto nos ayudara a realizar mejoras en la herramienta existente y a priorizar nuevas funcionalidades. La encuesta solo le tomara cinco minutos y sus respuestas son totalmente anónimas.

Solo puede responder la encuesta una vez; no obstante, puede editar la respuesta hasta el cierre de la encuesta. Si tiene alguna inquietud, no dude en preguntar.

Para contestar a esta encuesta solo tendrá que marcar con un círculo la opción de respuestas que considera más adecuada.

### **1.- ¿Con qué frecuencia se consume pescado en su hogar?**

- A) todos los días
- B) frecuentemente (4 o 5 veces por semana)
- C) ocasionalmente (1 o 2 veces por semana)
- D) rara vez (menos de 5 veces al mes)

### **2.- ¿Los empleados de la microempresa son educados y corteses?**

- A) totalmente en desacuerdo
- B) en desacuerdo
- C) de acuerdo
- D) totalmente de acuerdo

### **3.- ¿Con frecuencia visita Ud. la microempresa hermanos Madrid?**

- A) Diariamente
- B) Varias veces a la semana
- C) Una vez a la semana
- D) Una vez al mes

**4.- ¿Cómo considera la atención al usuario en la empresa hermanos Madrid?**

- A.- Buena
- B.- Muy Buena
- C.- Regular
- D.- Excelente

**5.- ¿Cómo califica el área de atención al cliente en la empresa hermanos Madrid?**

- A.- Buena
- B.- Muy Buena
- C.- Regular
- D.- Excelente

**6.- ¿La empresa hermanos Madrid siempre cuenta con variedades de marisco para satisfacer la necesidad del cliente?**

- A.- Siempre
- B.- A Veces
- C.- Rara vez
- D.- De vez en cuando

**7.- ¿Cómo califica Ud. la calidad del producto?**

- A.- Buena
- B.- Muy Buena
- C.- Regular
- D.- Excelente

**8.- ¿El tiempo de atención al cliente es?:**

- A.- Buena
- B.- Muy Buena
- C.- Regular
- D.- Excelente

**9.- ¿Cómo considera el área donde se exhibe el producto?**

- A.- Buena
- B.- Muy Buena
- C.- Regular
- D.- Excelente

**10.- Como califica las señales de emergencias dentro de la empresa en caso de suscitarse algún accidente**

- A.- Buena
- B.- Muy Buena
- C.- Regular
- D.- Excelente

Nombre: Montaña Busto Ana

C.E. 1726718479

**Gracia por su colaboración**

# **ANEXO 5**

## **Entrevista**

## Entrevista

Fecha:

hora de inicio:

Entrevistado:

Entrevistador:

Lugar:

1.- ¿Qué nivel de decisión permite a sus trabajadores?

.....  
.....  
.....

2.- ¿Cómo reaccionas cuando, en tu ausencia, un miembro del equipo toma decisiones más allá de sus atribuciones? Si el resultado es negativo ¿qué haces?

.....  
.....  
.....  
.....

3.- ¿Cómo manejas los reclamos e inquietudes de los trabajadores y clientes?

.....  
.....  
.....  
.....

4.-¿indique un ejemplo sobre una sugerencia realizada por algunos de los trabajadores que influyó o cambió las decisiones que habías tomado?

.....  
.....  
.....

5.-¿en que formas es usted más eficaz trabajando con otros?

.....  
.....  
.....

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué influencia tiene el control de costo en los ingresos por la venta de marisco de los comerciantes minoristas en el mercado del cantón San Lorenzo de la provincia de Esmeraldas en el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

*Ana Montaña*  
**Montaña Busto Ana Leticia**

Tutor:

*Simón Alberto Illescas Prieto*  
**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Montaña Busto Ana Leticia en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de mejora del control de costo en los ingresos por la venta de mariscos de los comerciantes minoristas de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Montaña Busto Ana Leticia  
**Nombre y Apellidos del Autor**

Ana Montaña

**Firma**

**No. de cédula:** 1726718479





Factura: 001-003-000022571



20180901027D00206

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901027D00206

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE GLORIA PEGGY DELGADO RODRIGUEZ de la NOTARÍA VIGÉSIMA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL, en virtud de la RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 02407-DP09-2018-RA, comparece(n) ANA LETICIA MONTAÑO BUSTO portadora de CÉDULA 1726718479 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil UNION LIBRE, domiciliado(a) en GUAYAQUIL, DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo de consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - Ecuatoriana. Este presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 15 DE MARZO DEL 2018, (16:47).

Ana Montaña  
ANA LETICIA MONTAÑO BUSTO  
CÉDULA: 1726718479



*[Handwritten signature in blue ink]*

NOTARIO(A) SUPLENTE GLORIA PEGGY DELGADO RODRIGUEZ  
NOTARÍA VIGÉSIMA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
AP: 02407-DP09-2018-RA



*[Handwritten mark]*

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Ana Montaña

Número único de identificación: 1726718479

Nombres del ciudadano: MONTAÑO BUSTO ANA LETICIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/ESMERALDAS/ELOY ALFARO/VALDEZ  
/LIMONES/

Fecha de nacimiento: 18 DE MAYO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: EN UNION DE HECHO

Cónyuge: FERNANDEZ CARVACHE ROBERTO CARLO

Fecha de Matrimonio: 15 DE MAYO DE 2017

Nombres del padre: MONTAÑO ORTIZ OVIDIO

Nombres de la madre: BUSTO SOLIZ INDELIRA

Fecha de expedición: 15 DE MAYO DE 2017

Información certificada a la fecha: 15 DE MARZO DE 2018

Emisor: JENNIFFER TATIANA BUENO TORRES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 27 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



N° de certificado: 189-104-23453



189-104-23453

Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente

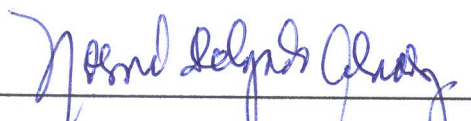



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

  
Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

  
Firma