



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camaroneros en la provincia de Santa Elena.**

**Autora:**

**MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES**

**Tutor:**

**Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

**Este trabajo investigativo se lo dedico primeramente:**

**A Dios, por ser el creador de mi vida, por darme las fuerzas necesarias, ser el inspirador, y mi guía para continuar con los estudios universitarios y sobre todo por permitirme llegar hasta este momento tan importante, un anhelo tan deseado como es el de mi formación profesional.**

**A mis padres, que con su apoyo incondicional, amor, paciencia y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.**

**A mi esposo, mi compañero de vida que con su amor y paciencia supo apoyarme incondicionalmente en todo momento confiando y aconsejándome que nada es fácil y que siga adelante para alcanzar la meta deseada.**

**A mis Hijos, por ser dos jóvenes comprensivos, y por ser mi mayor inspiración para lograr lo que tanto he deseado.**

**También al resto de mis familiares y en especial a mi hermano que estuvo siempre seguro que lograría mis objetivos.**

**Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis amigas incondicionales, y compañeros por apoyarme en momentos difíciles y por el cariño brindado, gracias**

**MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hace el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por confiar en mí, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.**

**MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camareros en la provincia de Santa Elena”** y problema de investigación: **¿Insuficientes servicios de control de calidad de larvas que brindan los técnicos de laboratorios, generan insatisfacción en los camareros de la provincia de Santa Elena durante el año 2017?** presentado por **MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada

Melba Del Rocio Muñoz Reyes

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

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

Yo, Melba Del Rocío Muñoz Reyes, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camareros en la provincia de Santa Elena”**, 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 Administración de Empresas, 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*.

**Melba del Rocío Muñoz Reyes**

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: 0910995331

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

## 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

Aclaración:

*LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados*

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en D*



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

**“Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camaroneros en la provincia de Santa Elena”**

**Autora:** Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López perero Mba.

**RESUMEN**

La investigación realizada para este estudio dará a conocer los campos específicos los cuales se mejorará. La implementación de una Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas, brindaran un buen servicio a todos los camaroneros de la provincia de Santa Elena. De acuerdo a la investigación realizada se dio a conocer que no cuentan con procesos actualizados lo que dificulta una buena selección de laboratorista especiales en el tema de larvas, lo cual en el estudio se los capacitará para que cumplan con el rol específico y así brinden un buen servicio. Se implementarán estudios específicos para la buena selección del producto, y así los clientes reciban un producto de calidad y un buen servicio, ya que los camaroneros dependerán de los clientes y así las empresas crecerán y los laboratoristas tendrán más plazas de trabajo.

Producción

Capacitación

Selección

Técnicos en laboratorios



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

**“Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camareros en la provincia de Santa Elena”**

**Autor:** Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López perero Mba.

**ABSTRACT**

The research carried out for this study will reveal the specific fields which will be improved. The implementation of a proposal for actions to improve the quality service provided by the technicians in the larvae laboratories, will provide a good service to all shrimpers in the province of Santa Elena. According to the research carried out, they reported that they do not have updated processes, which makes it difficult for a special laboratory worker to learn about larvae, which in the study will enable them to fulfill the specific role and thus provide a good service. Specific studies will be implemented for the good selection of the product and thus customers receive a quality product and good service, since the shrimp farmers will depend on the clients and thus the companies will grow and the laboratory workers will have more jobs

Production

Capacitation

Selecc

Laboratory technicians

# ÍNDICE

CARATULA: .....	¡Error! Marcador no definido.
TEMA:.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE .....	i
x .....	
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS .....	xi

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### PLANTEAMIENTO DL PROBLEMA

1.1 Ubicación del Problema en un Contexto .....	1
1.2 Situación Conflicto .....	2
1.3 Delimitación del Problema.....	4
1.4 Planteamiento del Problema .....	4
1.5 Variables de Investigación .....	5
1.6 Evaluación del Problema.....	5
1.7 Objetivos de Investigación .....	6
1.7.1 Objetivo General.....	6
1.7.2 Objetivos Específicos.....	7
1.8 Justificación de la Investigación .....	7

CAPITULO II  
MARCO TEORICO

2.1 Fundamentación Teórica .....	9
2.2 Antecedentes Históricos .....	10
2.3 Antecedentes Referenciales .....	12
2.4 Fundamentación Legal .....	15
2.5 Variables de la Investigación.....	20
2.6 Definiciones Conceptuales.....	20

CAPITULO III  
METODOLOGÍA

3.1.- Análisis Situacional .....	23
3.2.- Análisis interno del Sector Camaronero .....	27
3.3.- Análisis externo del Sector Camaronero .....	28
3.4.- Matriz de FODA.....	28
3.5.- Diseño de la Investigación .....	44
3.6.- Tipos de Investigación .....	44
3.7.- Población y Muestra .....	46
3.8 Técnicas de la Investigación.....	47

CAPITULO IV  
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.2 Análisis de la Información .....	62
4.3.- Plan de Mejoras .....	72
Conclusiones.....	74
Recomendaciones.....	75
ANEXOS: ARBOL DE PROBLEMAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
BIBLIOGRAFÍA .....	78

**INDICE DE TABLAS**

Tabla N°- 1 Causas.....	4
Tabla N°- 2 Laboratorios .....	30
Tabla N°- 3 Población .....	46

Tabla N°- 4 Muestra.....	46
Tabla N°- 5 Técnicas de Investigación.....	47
Tabla N°- 6 Puestos de Trabajo.....	50
Tabla N°- 7 Contratos .....	51
Tabla N°- 8 Toma de Decisiones .....	52
Tabla N°- 9 Diseño Organizacional.....	53
Tabla N°- 10 Laboratorio.....	54
Tabla N°- 11 Objetivos.....	55
Tabla N°- 12 Eficacia y Eficiencia .....	56
Tabla N°- 13 Buenas Relaciones.....	57
Tabla N°- 14 Calidad.....	58
Tabla N°- 15 Nivel de Capacitación .....	59
Tabla N°- 16 Control .....	60
Tabla N°- 17 Mejorar el Servicio .....	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura N°- 1 FODA.....	28
Figura N°- 2 Puestos de Trabajo.....	50
Figura N°- 3 Contratos .....	51
Figura N°- 4 Toma de Decisiones .....	52
Figura N°- 5 Diseño Organizacional.....	53
Figura N°- 6 Laboratorio .....	54
Figura N°- 7 Objetivos.....	55
Figura N°- 8 Eficacia y Eficiencia.....	56
Figura N°- 9 Buenas Relaciones.....	57
Figura N°- 10 Calidad .....	58
Figura N°- 12 Capacitaciones .....	59
Figura N°- 12 Control .....	60
Figura N°- 13 Mejorar el Servicio.....	61

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DL PROBLEMA**

#### **1.1 Ubicación del Problema en un Contexto**

Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camaroneros en la provincia de Santa Elena. La calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, su significado es percibido de distintas maneras. Vasquez,(2007).

Según Jhon Barker, (1997) La calidad es la llave para entrar y competir en los mercados del siglo XXI, pero además para asegurar el éxito del negocio. De acuerdo con la aseveración de Barker está claro que la única opción para satisfacer al cliente externo o consumidor es aplicar la calidad como una estrategia en la dirección del negocio, sin dejar de considerar aspectos que los mercados van defendiendo debido a su dinamismo.

La importancia de una buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. La calidad dentro de una organización es un factor que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar

la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

La situación actual de la empresa es que no cuentan con un control de calidad de larvas, lo cual esto genera insatisfacción en las camaroneras por no tener el producto acorde a lo establecido.

La falta de estrategias perjudica a la empresa, porque esta no se ve enfocada en el problema central del cual mantiene la empresa y busca soluciones respectivas, si no deja que el problema surja e incomode a los proveedores en este caso las camaroneras.

Todo este problema hace que la empresa no aumente la utilidad anual, lo cual conlleva a que tenga perdidas reducidas por la falta de la mala venta en los productos despachados.

## **1.2 Situación Conflicto**

Actualmente el cliente-camaronero se ha visto en la necesidad de requerir y contratar los servicios de una persona o técnico totalmente capacitado que realice el control de calidad de las larvas de camarón en la Provincia de Santa Elena, el mismo que deberá hacer cumplir los procedimientos del sistema de calidad requeridos durante el periodo de crecimiento en los diferentes laboratorios, los mismos que deberán contar con un personal que esté siempre dispuesto a brindar la ayuda y atención que necesita el técnico.

Hoy en día el cliente camaronero se siente insatisfecho e inconforme por la mala atención que se le brinda a su técnico, y expone sus inconformidades:

No poder realizar el control en el tiempo previsto. Pues se toman mucho tiempo para enseñar una muestra para análisis, porque muchas veces no hay quien atienda. (Olvidan al cliente).

Las personas que atienden no brindan la información que se requiere, es decir un servicio poco profesional.

La falta de responsabilidad y reconocimiento de errores, así como también la falta de empatía.

No permitir realizar los debidos monitoreos necesarios sobre los parámetros del producto.

La falta de compromiso de cumplir con el pedido efectuado por el cliente.

El alza excesivo del precio ante la demanda del producto.

Las inconformidades con los clientes a lo largo de un trabajo diario se convierten en el mayor problema en los diferentes laboratorios, dichas insatisfacciones son causadas por la falta de revisión y corrección de protocolos, falta de aplicación de estrategias y capacitación para brindar un buen servicio al cliente, lo mismo que podría dar como resultado que el cliente busque a la competencia y más aún se llegue a la pérdida de los clientes.

Razón por la que el ambiente comercial en los diferentes laboratorios de larvas de camarón sufren diversos cambios que han llevado a las empresas a incrementar el nivel de competencia, y es desde allí de donde surge la importancia y la necesidad por parte de los dueños de laboratorios de brindar un buen servicio de calidad a los diferentes clientes en el tiempo requerido, pues no hay dudas que el servicio al cliente es una de las más importantes claves de proposiciones de ventas. Por lo que se hace necesario revisar y corregir aquellos factores que influyen para dar un buen servicio en lo que se refiere al control de calidad de larvas de camarón por parte de los técnicos de laboratorio para satisfacer a sus clientes, tomando en cuenta que para resolver estos inconvenientes debe tener personal capacitado y preparado según los perfiles de cada cargo y de las responsabilidades que se asume en el lugar de puesto.

**Tabla N°- 1 Causas**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
No tienen un control de calidad	Por la falta de un control de calidad no se escogen bien las larvas
La empresa no cuentan con estrategias de ventas	Capacitar al personal acorde a esa área y modifique ciertos cambios en las Ventas.
No mantiene un sistema de Contabilidad Actualizado.	Actualización del software y los programa del área administrativa y financiera
Falta de capacitación al personal	El personal no está informado acerca de todo lo que oferta empresa.
El personal seleccionado no cumple con el puesto requerido	Personal no apto para laborar en el área de laboratorio o control d larvas.

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

### **1.3 Delimitación del Problema**

**Campo:** Administración del Control de Calidad

**Aspecto:** Servicio de Control de Calidad

**Área:** Producción.

**Periodo:** 2017- 2018

### **1.4 Planteamiento del Problema**

¿Qué factores están influyendo en el servicio de control de calidad de larvas de camarón que brindan los técnicos de laboratorio en la satisfacción de

los camaroneros como clientes en la Provincia de Santa Elena, durante el periodo 2017?

### **1.5 Variables de Investigación**

**Independiente:** servicio de control de calidad.

**Dependiente:** Satisfacción de los camaroneros

### **1.6 Evaluación del Problema**

**Delimitado.-** Insuficiente servicio de control de calidad generan insatisfacción en los camaroneros de la provincia de Santa Elena.

**Claro.-** Brindarle al cliente un mayor servicio de una forma rápida y concisa.

**Evidente.-** El servicio que oferta la empresa debe ser claro donde el cliente observe el servicio que se le brinda y lo pueda recomendar.

**Concreto.-** Revisar y corregir los factores que influyen para brindar un servicio corto preciso y directo en lo que se refiere al control de las larvas.

**Relevante.-** Es de suma importancia para la empresa tener un personal capacitado en donde brinde un servicio de calidad lo cual beneficiara a todos los que forman parte de la misma.

**Original.-** El problema encontrado con los laboratoristas nos ha ayudado a ver las falencias por la que está pasando la empresa, lo cual no motiva hacer los cambios respectivos e implementar un personal capacitado en esa área de producción.

**Contextualmente.-** La empresa debe aplicar estrategias al momento de hacer las entregas de los productos, tener su personal capacitado e implementar laboratoristas capacitados en el tema, para que al momento de hacer la selección de las larvas no se encuentre mayor inconveniente al momento de la entrega.

**Factible.-** El proceso investigado nos dio como resultado implementar estrategias, para contratar los servicios de una persona totalmente capacitada que realice el control de calidad de las larvas de camarón.

**Variables.-** Una vez identificadas las variables obtenemos los resultados esperados en el tema investigativo. La problemática investigada dará como resultados una implementación de estrategias las cuales mejorará el ámbito de la producción de la empresa.

## **1.7 Objetivos de Investigación**

### **1.7.1 Objetivo General**

Proponer acciones de mejora para el servicio de calidad que brindan los técnicos de laboratorio hacia los clientes camaroneros de la provincia de Santa Elena en el período 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre servicios de calidad.
- Evaluar la satisfacción de los clientes sobre el servicio de los técnicos que realizan el control de calidad y determinar cuáles son los factores que influyen en ellos.
- Diseñar propuestas de mejoramiento que ayuden a brindar un buen servicio de control de calidad disminuyendo el efecto de los factores determinados.

### **1.8 Justificación de la Investigación**

La investigación de este proyecto surge ante la necesidad de conocer los factores que están influyendo inadecuadamente en el servicio de calidad que dan los técnicos de laboratorio para satisfacer a sus clientes, por tal razón la propuesta de acciones de mejora que se expone en el presente estudio de investigación es conveniente porque garantizará el rendimiento de un cambio positivo para mejorar la atención y lograr un servicio de calidad para cumplir con las expectativas y satisfacción de los clientes, el mismo que generará de esta manera un ambiente comercial eficaz y eficiente con patrones claramente definidos y enfocados al bienestar social para el desarrollo de las empresas de larvas de camarón.

El estudio de investigación se justifica en el valor práctico que consiste en presentar propuestas de acciones y estrategias para mejorar y mantener los niveles de eficiencia y calidad en el servicio de control, logrando resolver de esta manera la falta de atención, la cordialidad, la amabilidad y el desconocimiento muchas veces sobre el tema, puntos negativos que no permiten mejorar la productividad y la calidad del servicio para satisfacer al cliente, pues la forma de atender al cliente proporciona mayor satisfacción

a todos los que componen la empresa así como también al cliente. Si las propuestas de mejoras son bien aplicadas se lograrán cambios en toda la organización, la misma que conllevará a la confianza y al logro del éxito de la empresa.

En la utilidad metodológica este estudio de Investigación ayudará a recopilar información de aspectos teóricos de las variables mencionadas anteriormente para mejorar en los laboratorios aquellos factores y procedimientos que influyen para lograr un servicio de calidad, mediante la aplicación de herramientas que utilizarán las empresas, esta investigación a desarrollar servirá como guía de apoyo para conocimiento y crecimiento de las diferentes empresas que aspiran dar conocer a sus técnicos y empleados las estrategias de mejoramiento de un buen servicio de calidad para siempre tener satisfecho a los clientes, este estudio de investigación también servirá como fuente de información para ser consultado.

La relevancia social de este trabajo investigativo tendrá como beneficiarios directos a los clientes camaroneros, pues se sentirán satisfechos de recibir un producto de calidad, como también haber recibido un buen servicio de control de calidad por la persona asignada. También se beneficiarán los dueños de laboratorios por que contarán con una herramienta básica de servicio al cliente, la misma que al ser puesta en práctica dará resultados positivos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Fundamentación Teórica**

En la actualidad el servicio de control de calidad, la atención que se brinda y que se realiza en las diferentes empresas, es una actividad de vital importancia, la misma que debe ser constantemente evaluada para corregir e implementar propuestas de mejoras de atención, para desarrollo y satisfacción de los clientes/camaroneros.

El Servicio.- Es una actividad de prestaciones intangibles realizadas por una persona que busca o intenta satisfacer las necesidades de otros llamados clientes.

Según (Berry Leonard, 1989) Un servicio es un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Según (Horovitz, 1994) Define al servicio como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza.

La calidad representa según (Álvarez Gallegos, 2006) Un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

"El control de calidad empieza con educación y termina con educación". Para promover el CC con participación de todos, hay que dar educación en CC a todos los empleados desde el presidente hasta los obreros de línea.

(Ishikawa, 1962) "Considera que en cualquier industria, controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad. El control de calidad empieza y termina con la capacitación".

## **2.2 Antecedentes Históricos**

HISTORIA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

(ESTRATEGIAS DE VENTAS) CON ENFOQUE GLOBAL,

REGIONAL, NACIONAL Y LOCAL. OBSERVA LOS QUE DICE

LA GUIA

**Independiente:** servicio de control de calidad.

Los enfoques en el servicio de control de calidad en una empresa camaronera aplican dos métodos sumamente importantes, el Método de Muestra y el Método de Control del Proceso. Estos se popularizan durante la Segunda Guerra Mundial en Estados Unidos, de modo masivo permitiendo inspeccionar con un número limitado de personas grandes cantidades de productos. El proceso de calidad, se basa en métodos estadísticos, por lo cual es el responsable del Departamento de Producción que debe conseguir que los productos se ajusten a las especificaciones, atributo y características establecidas. El control de calidad representa un avance significativo respecto a la inspección, es económicamente más eficiente, este se limita a las funciones productivas no implicada al resto de la organización.

Como ha evolucionado los enfoque de calidad, con grandes fases que son el control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de calidad total. La inspección y el control de la calidad no pueden considerarse como

enfoque de dirección propiamente dicha, esta es únicamente orientada a resolver problemas de carácter operativo y tienen escasa influencia en la dirección. La inspección y el control de la calidad constituyen el origen de su evolución. La secuencia de esta fase de gestión de calidad evoluciona hacia una visión cada vez más global, de tal modo que los enfoques más nuevos abarcan a los anteriores.

El control de calidad es de suma importancia en las empresas camaroneras, los controles de calidad de higiene, seguridad son esenciales para gestionar algún riesgo, mantener una buena imagen de marca y mejorar la confianza del cliente. La detección temprana de la larva reduce el riesgo de retiradas de producto y sanciones. El control de calidad de los productos del mar permite a fabricantes y proveedores alcanzar la conformidad legal necesaria para acceder a los mercados internacionales.

Un buen servicio de control de calidad hace que cumplas con políticas y requisitos que debe reunir una empresa con objeto de dar cumplimiento a los estándares de calidad definidos o acordados con el cliente para un producto o proceso. Los sistemas servicio de control de calidad se diseñan para establecer y facilitar las tareas productivas de la empresa, mediante métodos relacionados con la rama productiva que permiten controlar, evaluar y resolver de manera permanente el proceso de producción y los problemas inherentes, involucrados en ellos los aspectos directos e indirectos de la calidad.

Tradicionalmente el camarón ha sido exportado a varios mercados de gran volumen de consumo, como el estadounidense y países europeos; sin embargo, en los últimos años se ha podido palpar que las empresas nacionales emprendieron la búsqueda de nuevos mercados, cuyas economías se han desarrollado significativamente por las buenas relaciones laborales y trato de calidad que obtienen al firmar un contrato.

Estas empresas para vender su producto deberán brindar la atención y el tiempo necesario que requiera cada cliente en este caso; servicio de atención que se está perdiendo y que es muy importante que las empresas deban mantener realizando mejoras continuas en esta actividad, haciendo entender a todos los miembros de su empresa lo importante que es aplicar la educación, de brindar servicio de calidad cuando se recibe a un cliente, desde que entra hasta que sale; permitir que realice el servicio de control de calidad a los técnicos, ya que dicho control permitirá realizar una buena selección y entrega de un producto de calidad para importancia y satisfacción del cliente camaronero.

Realmente la calidad de servicios o de un producto genera confianza en los clientes, ya que la calidad se ha convertido en un importante instrumento para mejorar la competitividad de la empresa. Cabe incluso destacar que los empresarios y sus colaboradores deben tener suficientes conocimientos acerca de la definición de los servicios de calidad y satisfacción al cliente.

Pues hoy en día el brindar un buen servicio es lograr el éxito de la empresa, más aun si es de calidad. Las empresas no deben olvidar jamás que los clientes son el centro de los negocios por lo tanto merecen ser tratados y respetados en todo momento, así como también los técnicos designados por ellos.

### **2.3 Antecedentes Referenciales**

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE GRADUACIÓN SEMINARIO  
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO  
DE INGENIERO INDUSTRIAL  
AREA SISTEMAS PRODUCTIVO**

## **TEMA: ANALISIS Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN EN EL LABORATORIO LEPABI MEDIANTE LA APLICACIÓN DE TECNICAS TPM**

La mayor parte de los empresarios no tienen un profundo conocimiento técnico pero aún existe cierta resistencia a delegar responsabilidades o compartir conocimientos a los subordinados. Aun cuando existen excelentes técnicos y operarios, se da el caso en que estos mismos toman el control y parece funcionar bien, ya que el personal tiende a seguir órdenes. Su autoridad y creatividad es limitada y nuevamente toda la responsabilidad recae sobre una sola persona. En la actualidad la utilización de los recursos que se disponen para dichos procesos, son parte fundamental para el éxito, los adelantos tecnológicos están obligando a los miembros del mundo empresarial a redefinir el significado de la información. Durante los últimos años en el laboratorio Lepabi, los índices de producción disminuyeron debido a problemas en el sistema de producción de larvas, presentándose un elevado índice de mortandad en los cultivos y esto se debe principalmente a la calidad de la materia prima (Nauplius) que no cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa de la cría de esta especie bioacuáticas, además en el proceso del cultivo de larvas de camarón no se toma en cuenta la selección, aclimatación y siembra del mencionado crustáceo.

Para la presente tesis se hace referente al estudio en el laboratorio de lavas de camarón, donde podemos destacar los principales procesos de larvicultura tradicionales que si no realizan un buen proceso de selección de servicio de calidad la cual brindan, fracasará la empresa y mantendrá siempre problemas con los clientes por las molestias causadas al momento de la entrega inmediata. Para esto se debe mejorar o contratar a una persona especializada en los laboratorios para que puedan hacer una buena elección de larva y no haya problemas en las empresas. Las ventas consisten en un plan que posicione la marca de una empresa o producto para obtener una ventaja competitiva. Las estrategias exitosas que ayudan

a la fuerza de venta se centran en los clientes del mercado objetivo y se comunican entre ellos de maneras relevantes y significativas.

Según (Sánchez Reyes , 2016) de la Universidad de Cundinamarca, “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Rascheltex International S.A. Como vital importancia el crear una cultura en la organización ya que aporta de manera positiva y ayuda al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, dado que el objetivo de esta investigación es la importancia de mantener un buen ambiente laboral que permita planificar, monitorear, sus actividades y procesos dentro de su estructura organizacional, creando cultura en todos los funcionarios de la empresa y controlando, creando indicadores para el control de riesgos cumpliendo con los requisitos de la normativa está enfocada en el control de riesgos lo cual es de importancia minimizar el índice de estos en las compañía, en donde se elabora una matriz de evaluación de riesgos donde se establecen medidas preventivas y/o correctivas que atribuyan con estas problemática ocupacional.

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE GRADUACIÓN SEMINARIO  
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO  
DE INGENIERO INDUSTRIAL  
AREA SISTEMAS PRODUCTIVO  
TEMA: Análisis situacional de la producción y exportación de larvas  
de camarón desde Ecuador durante el año 2015-2016.  
Autoras: Elghoul Ruiz, Michelle Gonzalez Amaya Karen**

La exportación de larvas de camarón Ecuatoriano cuenta con aceptación en el mercado extranjero debido a los estándares de calidad que ofrece a países vecinos ocupando un sitio importante para su comercialización, tomando como referencia el mercado peruano, sin embargo esto no es suficiente para llegar a todos los países para que conozcan la calidad de larva de camarón que es expandida hasta el momento a países sudamericanos con aspiraciones a propagar el producto a nuevos segmentos de mercado internacional. La industria camaronera es una de

las actividades más importantes del sector productivo del Ecuador; en términos de ingresos del exterior para el sector privado. Tomando como referencia el contexto mundial, Ecuador es el cuarto productor (después de china, Tailandia e Indonesia) y el primer productor del Hemisferio Occidental. En su territorio está asentada la mayor cantidad de laboratorios de producción de post larvas y, es el mayor productor de alimentos balanceados para camarones de la región. Además, es el principal proveedor de camarón de los Estados Unidos, España y Francia. La acuicultura es un antiguo método de producción de alimentos se han centrado en los sistemas de cultivo de camarón y peces que se encuentran en el extremo superior de este espectro.

(Carrera, 2016). Se debe realizar un control del funcionamiento de la organización, al no contar con herramientas como el manual de calidad, procedimientos y registros que son indispensables dentro de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la satisfacción del cliente dado que se elaboró documentación complementaria como son el Manual de Procedimiento y Registros que son indispensables dentro de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la satisfacción del cliente.

## **2.4 Fundamentación Legal**

### **El Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021**

Es un instrumento por medio del que se concreta la garantía de derechos en un marco de política pública; por tanto su vinculación y la ejecución de su cumplimiento son importantes frente a los diferentes niveles de gobierno, otras funciones del Estado, e incluso el propio sector privado en su papel como responsable de los procesos de desarrollo. Es importante para la población que la política social y los servicios sean sostenibles; más aún en escenarios económicos adversos cuando la inversión en el campo social pueda verse afectada.

En el Plan de Desarrollo se desarrollan Tres Ejes principales:

**El Eje 1: Derechos para todos durante toda la Vida,** en este eje nos enfocamos en: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Amar a interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades. Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.

**El Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad,** Consolidar la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario y avanzar la dolarización. Impulsar la productividad y la competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria. Desarrollar las capacidades productivas y del entorno, para lograr la soberanía y alimentaria y el Buen Vivir Rural.

**El Eje 3: Mas Sociedad Mejor Estado,** Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía. Promover la transparencia y la correspondencia para una nueva ética social. Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estrategias al país en la región y el mundo.

En este estudio se relaciona y la base investigativa se basa en el Eje 2 por donde la empresa tendrá una sostenibilidad económica siempre y cuando las bases de la empresa estén acorde al personal requerido que cumpla con el cargo propuesto para así mejorar la calidad de servicio en los cuales los técnicos sean especializados en el tema a tratar. Una vez q cumplan con este eje la empresa deberá desarrollar estrategias de ventas y mantener un buen ambiente con los clientes para que se sientan a gusto y recomienden nuestro servicios a nivel nacional.

## **CODIGO DE TRABAJO**

### **Definiciones y Reglas Generales**

Art 8.- Contrato Individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una

remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre. Nota: Conforme al Art. 1 del Acuerdo 0256, se fija a partir del 1 de enero del 2015 el salario básico unificado para el trabajador en general, incluidos los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícolas, de maquila, trabajador o trabajadora remunerada del hogar, operarios de artesanía y colaboradores de la microempresa.

Art 9.- concepto de Trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- concepto de empleador. La persona o entidad de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. El estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad d empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no solo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y en general la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de las mismas, y en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cual quiera que fuere la forma o periodo de pago. Tienen la misma calidad de empleador respecto a los obreros de las industrias que están a su cargo y pueden ser explotadas por particulares.

Art 11.- Clasificación.- a) Expreso o tácito, y el primer escrito o verbal; b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto; c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional; d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo; y e) individual, d grupo o por equipo

Art 12.- Contrato expreso y Tácito.- El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o

reduciéndolas a escrito. A falta de estipulación, se considera tácito toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

Art 13.- Formas de Remuneración en los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

### **De la capacidad para Contratar**

Art 35.- Quienes pueden contratar. Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración. Nota conforme al Art. 1 de acuerdo 0256, se fija a partir del 1 de enero del 2015, el salario unificado para el trabajador en general, incluidos los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícolas trabajadores de maquila; trabajador o trabajadora remunerada del hogar; operarios de artesanía y colaboradores de la microempresa.

Art 36.- (Reformado por la Disposición Reformatoria Sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero; R.O 3322S, 12IX2014) Representantes de los empleadores.- Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principios ejercen funciones de dirección y en general, las personas que a nombre de sus principios ejercen funciones de dirección y administración, aun sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador. Exceptuase de la solidaridad señalada en el inciso anterior a las entidades que conforma el

sector público y las empresa públicas. En consecuencia, no podrá ordenarse o ejecutarse sentencia alguna en contra de los representantes legales o administradores de las referidas entidades o empresas.

### **Reformas de IESS**

Ley de justicia laboral y sus reformas a los contratos de trabajo, registro de trabajadores en el SUT.

Contrato eventuales y contratación a tiempo parcial, aplicando de los proporcionales en nóminas y aportaciones al IESS.

Ley de pasantías en el sector empresarial y su aportación al IESS según reforma.

Normas que regulan el teletrabajo

Obligaciones de empleador, según art. 42 y normas aplicables a las inspecciones de trabajo. Instructivo del acuerdo 135 publicado R. oficial #104 del 20 de octubre 2017. Obligaciones del empleador.

Directrices para la implementación del programa de prevención de drogas en espacios laborales.

Erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, programa de prevención de riesgos psicosociales.

Ley de discapacidades y su reglamento: derechos laborales y tributarios de las persona con discapacidad. Resolución de sustitutos en el SAITE y por manutención.

Jornada ordinaria suplementaria, extraordinaria. Casos de excepción; reducción de las jornadas prolongadas de trabajo. Ejercicios de cálculos del recargo de jornada nocturna y horas extras.

## **2.5 Variables de la Investigación**

**Independiente:** Servicio de Control de Calidad.

### **Servicio de control de calidad**

Es una actividad en donde se aplican técnicas y programas a un sistema efectivo para integrar los esfuerzos del desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de un servicio o producto de los diversos grupos de la organización a fin de comercializar, diseñar, producir y ofrecer servicios para asegurar la continua y completa satisfacción de los clientes.

**Dependiente:** Satisfacción de los camaroneros

Son las expectativas previas del cliente puestas en los servicios, productos y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial. Un cliente satisfecho es una de las claves del éxito de toda empresa.

## **2.6 Definiciones Conceptuales**

### **Satisfacción de los clientes**

Son las expectativas previas del cliente puestas en los servicios, productos y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial. Un cliente satisfecho es una de las claves del éxito de toda empresa.

### **SERVICIO AL CLIENTE**

En el documento preparado por (Kafati K., 2001) define un servicio como: "Una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad".

## **CALIDAD**

El autor (Juran, 1950) "Considera que la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial." Según lo leído en este texto se entiende que calidad es la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

### **Estrategias de Ventas**

Según (Pride, 2005) define las estrategias de ventas como las acciones de la organización dirigidas en crear las entradas principales de una empresa, representadas por los ingresos por ventas de servicios/ productos, sin un ingreso por venta adecuado, los negocios no pueden sobrevivir.

Según (Stanton, Etzel y Walker, 2004), La organización es necesario adaptar el proyecto a las necesidades del cliente, aumentando la confianza del cliente en el proveedor, facilitando al comprador su actuación inmediata, simplificando la solución de los problemas de un cliente en particular. El autor define a la venta como una comunicación personal de información para convencer a alguien que compre algo.

### **Control de calidad**

La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos.

Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita.

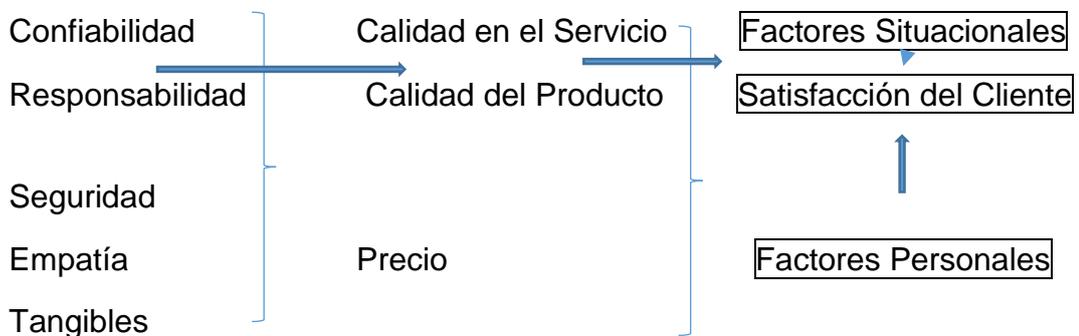
### SATISFACCION AL CLIENTE

Considera (Quijano Portilla, 2004)“Que la satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganar un lugar en la mente de los clientes. Por lo anterior, todos los involucrados en un proceso de servicio deben tener claro que la satisfacción debe ser un objetivo común.” Es decir que la satisfacción del cliente no depende solo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente

### SATISFACCION VERSUS CALIDAD EN EL SERVICIO

**FIGURA 1 PERCEPCION DE LA CALIDAD Y SATISFACCION DEL CLIENTE**

LA CALIDAD ES UN COMPONENTE DE LA SATISFACI3N



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo ante todo realizar una revisión detallada de los factores o procesos que influyen negativamente para brindar un buen servicio de calidad, y que a su vez este estudio servirá para evaluar la satisfacción de los clientes y presentara un plan para implementar y diseñar técnicas o estrategias que servirán para mejorar y dar solución a los diferentes inconvenientes para satisfacer a los clientes camaroneros en la Península de Santa Elena.

#### **3.1.- Análisis Situacional**

Las exportaciones no petroleras pasaron de \$5.149 millones en el 2001 a \$5.484 millones en el 2008, según Proecuador que realizó un análisis a base de cifras del Banco Central del Ecuador, durante el periodo enero a mayo de este año. El banano y el plátano, acuicultura, pesca, flores y plantas, cacao y elaborados y metalmecánica concentraron el 80.8% de las exportaciones.

La Unión Europea (UE) y China son los destinos de mayor crecimiento. Las exportaciones hacia el primer bloque alcanzaron un alza de 4,1% en valor FOB, mientras que hacia el otro registraron un aumento del 106%. Según Proecuador, los acuerdos con la UE y la Asociación Europea de Libre Comercio garantizarán el ingreso a más países europeos.

Hasta octubre pasado la industria camaronera nacional exportó, a más de 50 países, alrededor de 780 millones de libras de camarón que totalizan \$2.536 millones, y para finales de este mes espera llegar a los \$900

millones, alcanzando una tasa de crecimiento anual del 16%, la que supera con 4% la tasa promedio de los últimos diez años, que se sitúa en el 12%.

Según José Antonio Campusano, presidente de la Cámara Nacional de Acuicultura (CNA), este incremento, generado por la contratación de los precios que hoy se sitúa en un 10% de reducción, ha afectado a un eslabón de la cadena productiva del camarón: los laboratorios de larvas.

Estos centros, unos 300 a nivel nacional, de los cuales el 70% se concentra en la provincia de Santa Elena, se vieron en la necesidad de intensificar esfuerzos para cubrir la creciente demanda para las fincas, lo que según Campusano provocó que se omitieran ciertos procesos y controles necesarios e hicieron que una vibriosis (enfermedad que no se transmite a humanos y que venía afectando desde el 2006) se haya manifestado con la mayor fuerza y que laboratorios pequeños presentaron una alta mortalidad que derivó en pérdidas económicas y cierre de algunos.

Si nosotros cuantificamos el crecimiento de larvas en laboratorios, oscila en promedio del 25%, es decir, se ha demandado un 25% más de larvas en el 2016 frente al 2017, calculó Campuzano.

Como una solución a corto plazo, la CNA reactivó su gerencia técnica, para hacer un diagnóstico y definir una hoja de ruta en cuanto a la adecuación y mejora de las prácticas en laboratorios, más ciertas recomendaciones en infraestructuras. Para esto, el presidente de la Cámara Nacional de Acuicultura señaló que se ha incorporado al equipo de la CNA al experto Ingles Phillip Buick, quien está a cargo de esta gerencia.

Además, proyecta que los laboratorios necesitarán invertir alrededor de \$50 millones cada uno para mejorar su infraestructura y procesos, con miras a que la producción de camarón y las exportaciones sigan creciendo con la apertura de nuevos mercados.

Una de las opciones para el financiamiento, indicó el dirigente, serían créditos de la Corporación Financiera Nacional, con cuyos representantes

se reunieron la semana pasada para revisar el Tema. “Este tipo de intervenciones tienen que ser inmediatas porque el sector sigue creciendo” manifestó el presidente de la CNA.

De todas maneras, los resultados del 2017 alientan al sector camaronero, pero algunos de los actores de esta cadena productiva mencionan que aun enfrentan varios problemas y necesidades como los altos costos de producción y la inseguridad.

Roberto Boloña, Gerente General de Soluciones Acuícolas, que vende el alimento de ALIMENTSA, señala que el camarón ecuatoriano debe competir con grandes industrias como India y Tailandia, por lo que es necesario la exoneración de impuestos. “Hemos solicitado a través de la Cámara de Acuicultura y se ha logrado lo que se pide, pero falta más aún para mejorar y tener costos de producción más baratos”.

A la industria de los alimentos, agrega, se debería dar un poco de libertad para la importación de trigo y soya que necesita el sector camaronero. “Siempre tenemos problemas y angustias que no nos aprueban los permisos y si los aprueban, que se eliminen las trabas para importar aireadores y una serie de insumos”.

A Oswin Crespo, de la Cooperativa de Camaroneros de Pedernales, cuenta que ellos viven una realidad distinta. “Lo que teníamos que invertir en tecnologías lo hemos tenido que invertir en reparar las camaroneras tras el terremoto.

Y le preocupa también que a pesar de tener una relación comercial realmente importante con China se paga entre el 15 y 20% de impuestos.

La producción nacional de larvas de camarón bajó el 30% al pasar de 5 millones de larvas (producción promedio mensual de 2015 y 2016) a 5 mil millones, en los últimos meses de este año.

Según las cifras reveladas por Alex Elghould, dirigente por la Provincia de Santa Elena de la Cámara Nacional de Acuicultura (CNA) y

representante de los laboratorios de larvas de camarón. “Muchos (camaroneros) han decidido no sembrar sus piscinas y otros no han podido cosecharlas porque no tienen pedido de las empacadoras y estamos con la larva estancada en los laboratorios”, explicó el dirigente quien identificó que el problema se debe a los bajos precios en Asia.

Añadió que en Santa Elena funcionan 130 laboratorios de larvas que representan el 75% de los que proveen del producto a las camaroneras del país, según el dirigente, quien agregó que en esa zona también se realiza el 90% de las maduraciones y los trabajos genéticos para mejoras de larvas. Lamentablemente solo el 25% de los laboratorios de la provincia aplican la tecnología necesaria para ofertar una excelente calidad a sus clientes, el otro 75% se basa en conocimientos empíricos y ancestrales y esto resulta en una alta modalidad de nauplios y larvas.

Al respecto, José Antonio Campusano, presidente ejecutivo de la CNA, reconoció que existe una contratación de la producción de camarón, por lo que se están comprando menos larvas a los laboratorios. Los precios tienen 16 meses a la baja, desde febrero del 2016, ha bajado tanto que desmotiva al productor a sembrar tanto camarón como en los meses anteriores.

Explicó que los precios bajan por el ingreso de nuevos países competidores como Indonesia e India que producen mucho más volumen y saturan el mercado, este último pasó de ser el cuarto productor mundial al primero, tras la caída de los principales productores, como Tailandia, por el síndrome de mortalidad temprana.

Además, lamentó que el camarón ecuatoriano tenga que pagar un arancel del 22% para ingresar al mercado asiático, lo que también afecta la competitividad frente a otros productores que ingresan sin aranceles, pese a tener menor calidad que el producto local. Por esta razón, Campusano proyectó para este año una contratación de la exportación de camarón de entre el 10% y el 12%, es decir, \$300 millones.

Ante esta Proyección Elghould señaló que los laboratorios deberán botar el producto al mar o incinerarlo. Por esta situación que ya afrontaron los laboratorios, 10 ya habrían paralizado su actividad, un 20% estaría trabajando a “medida llave” y el resto está bajando su producción entre un 20% y 30%, explicó el dirigente de CNA.

Otra preocupación, es el anuncio del fenómeno de El Niño, que los afectaría por la caída del agua dulce en las piscinas que cambiaría el nivel de salinidad y generaría un estrés en el camarón que podría morir y bajar su calidad. El 75% de los laboratorios de larvas funcionan en la provincia de Santa Elena, según la Cámara Nacional de Acuicultura.

Sometidos a una inusual presión debido a una elevada demanda de larvas, los laboratorios (claves para el desarrollo de la segunda industria más importante del país después del banano) sufren un ataque masivo de vibrios (patógeno, bacterias). Hace cuatro días el Colegio de Acuicultores del Guayas le envió una carta a la ministra, Ana Drouet, donde expresa la preocupación tras una situación, que fue advertida por un grupo de camaroneros.

El panorama es desalentador en los laboratorios de larvas de la península de Santa Elena, principal proveedora de nauplios y larvas. Lo que preocupa es que, de seguir este inconveniente, habrá escasez de larvas a futuro, por ende, menos producción de camarón para exportación”, dijo hace pocos días el grupo “Camaroneros de Ecuador y El Mundo” Hoy ya no es un secreto. Representantes de numerosos laboratorios se reunieron la semana pasada en Salinas. Allí manifestaron sus problemas de producción.

### **3.2.- Análisis interno del Sector Camaronero**

El ambiente interno de la industria camaronera influye en la manera en que las empresas emplean sus capacidades para llegar a sus metas y lograr un desempeño de alto nivel, por lo tanto, se refiere a factores que están dentro y constituyen lo que se pueden llamar personalidad de las empresas, entre los factores que constituyen el ambiente interno esta la cultura empresarial

organizacional, incentivos, recompensas relacionados con el desempeño, clima organizacional, historia y tradiciones de las organizaciones puesto que las fortalezas y debilidades se establecen en comparación con la competencia las fortalezas le dan un valor agregado ante las demás.

### 3.3.- Análisis externo del Sector Camaronero

En cuanto a este ambiente el sector camaronero de la provincia de Santa Elena se enfoca a los aspectos que se encuentran fuera de su alcance, los mismos que necesitan atención (Amenazas), estas no se las pueden controlar, pero sin embargo afectan de manera directa a las empresas y encontramos también las oportunidades las cuales son un punto a favor para la empresa ya que abre nuevos caminos y aportan a mejorar su desempeño.

### 3.4.- Matriz de FODA

El análisis situacional se enfoca en requerir información sobre el ambiente externo e interno del sector camaronero, es decir, se basa en los factores que incurren en el accionamiento administrativo por la adecuada toma de decisiones en el establecimiento de las estrategias corporativas que conlleve al cumplimiento de los objetivos, por lo que se examina a continuación lo siguiente:

**Figura N°- 1 FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones naturales favorables para el desarrollo y explotación comercial de especies acuáticas en emprendimiento acuícolas.</li> <li>• Importante nivel de calidad cumplimiento de estándares y exigencias que permite el acceso de la producción local a mercados internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades para una supervisión adecuada que evite sistemas de explotación vulnerables a aparición de enfermedades.</li> <li>• Alta sensibilidad de la industria a situaciones sobre las que no se tiene control, como condiciones climáticas.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de innovación que han permitido que la industria se mantenga vigente a pesar de las crisis sanitarias.</li> <li>• Posicionamiento creciente a nivel mundial de la producción camaronera del país.</li> <li>• Expansión de la capacidad instalada en eslabones críticos de la cadena de valor (provisión de insumos, procesamiento de la producción)</li> <li>• Nivel de integración y coordinación de la industria.</li> <li>• Canales de distribución desarrollados y eficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa investigación acuícola distinta al camarón, lo cual impide una mayor diversificación productiva.</li> <li>• Limitaciones en el abastecimiento de semillas.</li> <li>• Factores cuyo estado afecta la competitividad de las operaciones (costos, mano de obra, tramitologías complejas, financiamiento limitado, etc.)</li> <li>• Condiciones adversas para la incorporación de nuevas tecnologías (poca información científica, cobertura limitada de infraestructura eléctrica, restricciones de financiamiento/ capital de riesgo)</li> <li>• Producción acuícola comercial con alta concentración en una sola especie.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de población mundial, ingreso disponible y consumo de alimentos en continuo aumento.</li> <li>• Creciente demanda internacional de alimentos certificados y producidos con características de sostenibilidad.</li> <li>• Existencia de importantes mercados consumidores con potencial de crecimiento para la producción local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vulnerabilidad a condiciones externas que ocasionen impactos de gran magnitud sobre las poblaciones.</li> <li>• Alta exposición de las actividades acuícolas a efectos nocivos del cambio climático.</li> <li>• Elevado nivel de inseguridad y vulnerabilidad ante la delincuencia.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de desarrollo de nuevos productos acuícolas y de generación de valor a la producción actual.</li> <li>• Mercados de nicho en el extranjero que demanda producción generada en sistemas amigables con el medio ambiente y bajo criterios de responsabilidad social.</li> <li>• Trazabilidad de la producción como mecanismo para fortalecer la reputación de las exportadoras locales y mitigar riesgos sanitarios y legales.</li> <li>• Amplios espacios de crecimiento para atender la demanda de especies acuícolas distintas al camarón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio de insumos como agua, energía y mano de obra que han mostrado una creciente evolución.</li> <li>• Tendencia acentuada de apreciación de la moneda de uso local (USD) respecto a las monedas de los países competidores.</li> <li>• Deterioro de la situación macro económica del país, afectando el clima interno de negocios.</li> </ul>
---	---

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

Según el instituto Nacional de Pesca existen 120 laboratorios de camaroneras que tienen formalizada su constitución.

**Tabla N°- 2 Laboratorios  
INSTITUTO NACIONAL DE PESCA I.N.P.**



	CODIGO	NOMBRE	DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO	TELEFONOS	CONTACTO
1	HT- 125	NIETOLAB S.A	AV. 9 DE OCTUBRE Y CALLE	94550550	MONICA VITERI MOLINA

2	HT- 151	EDWIN FRANKLIN NIETO ORMEÑO - LOBO MARINO III	KM 3,5 VIA MAR BRAVO. SALINAS	94495189	EDWIN FRANKLIN NIETO ORMEÑO - GERENTE GENERAL
3	HT- 414	ALEJANDRO RUBEN ARGUDO ODOÑEZ LAB. FORTALAB	SITIO LA DIABLICA SOLAR 3-4 MANZANA 2116 VIA PUNTA CARNERO	72935594-986727950	ALEJANDRO RUBEN ARGUDO ODOÑEZ
4	HT- 677	ESMERITA GAUDELIA VELEZ PINARGOT E	NIRAMAR Y MALECON DE LA PLAYA B ARRIO SAN CARLOS TONSUPA, ATACAMES	922003692 - 62464090	PROPIETARIA
5	HT- 852	AMPARITO MARIAMEJIA ZUÑIGA	SALINAS - SECTOR FLORESTA MZ WR SOLAR 2 - SALINAS CDLA MIRAMAR MZ 23 SOLAR 1A-B-C (MARE BRAVO)	2775856, 2779543	AMPARITO MARIAMEJIA ZUÑIGA ARRENDATARIA - GERENTE
6	HT- 856	MENISA S.A	CDLA MIRAMAR SECTOR MAR BRAVO 3L 5- 8MZ 54	2948014-099481244	OLGA MURILLO DE GOMEZ
7	HT- 857	LARISA ISABEL YAGUAL VERA - LAB- MIRAMAR	MAR BRAVO CDLA, MIRAMAR SOLAR A MZ. 47 - 48	042777854-042387889	LARISA ISABEL YAGUAL VERA
8	HT- 859	MITOLAB S.A	CDLA URDESA CENTRAL CALLE DATLES #416 Y AV. SEXTA MZ 187 SUPERMANZANA SL 9-5	042388457-042387889	LILIANA MARIA BOHORQUEZ BARRIOA
9	HT- 871	NUTRIAGRO	CDLA LA FAE, MZ, 36 V.15	2280167	TANIA BEATRIZ SEGARRA BARRIGA
10	HT- 873	FLENA LUCIOLA INFANTE ARAWO - LAB- PELIKANO	BALLENITA FRENTE A LA DISCITECA MOREIRA	278428 097197894	ELENNA LUCIOLA INFANTE ARAWO
11	HT- 878	JENNY ISABEL POZO GONZABAY	MONTEVERDE BARRIO NARCISA DE JESUS	099182655 - 0999743615	JENN ISABEL POZO GONZABAY

12	HT- 881	AUSBERT O QUIMI QUIMI - QUIMILAB I	COMUNA MONTEVERDE AV. PRINCIPAL S/N JUNTO AL CENTRO DE SALUD	042904246 - 0999743615	AUMBERTO QUIMI QUIMI
13	HT- 884	LAB. ROTI S.A	MAR BRAVO SALINAS; 500 MTRS MURLLER ECUASAL	2948315- 042888748- 0993147402	LORENA MARTINEZ ARRATA
14	HT- 889	LABORAT ORIO PENARUS- CALADEM AR 6	AV. CARLOS LUIS PLAZA DAÑIN Y DEMOCRACIA	2284010. 2399424	EFREIN MONTENEGRO
15	HT- 899	TEXCUMA R (MADURA CIÓN)	KM 2.5 VIA SAN PABLO MONTVERDE	042912002- 099555636	ING. RAFAEL VERDUGA R - GERENTE GENRAL
16	HT- 903	ULTRAMA R	SALINAS- MAR BRAVO	2772954	LUIS MONTENEGRO
17	HT- 906	HERNAN VERIÑAZ FIGUEROA	RUTA DEL SOL CANTON STA ELENA FRENTE A ECUALASAL - C OMUNA MOTEVERDE ATRÁS DE GUARDERIA	097401586 - 084108681	HERNAN VERIÑZA FIGUEROA
18	HT- 907	EDWIN EDUARDO YUGCHA TOAPAND A	LA LIBERTAD BARRIO KENNEDY DIAGONAL	042786993- 099401820- 0994018206	EDWIN EDUARDO YUGCHA TOAPANDA
19	HT- 912	LABORAT ORIO DE LARVAS ACUACUL TURA AMPALUC S.A	KM 13.4 VIA SALINAS - ANCONSITO LA DIBLICA MZ 2215 LOTE 1 AL 10	2948286- 092409455	TITO VARGAS YULAN
20	HT- 914	ACUANOR TE CI LTDA	AVE. SALINAS 201 Y CHECA CANOA- VIA SAN VICENTE	052616531 - 052690348	RODRIGO ELIAS VELEZ VELASCO
21	HT- 920	ANCOLAR VA	MAR BRAVO, CDLA. FLORESTA MZ. WR SL. 2	2775856, 2779543	JOSE NARANJO CEDEÑO
22	HT- 922	AQUA-GEN S.A.	VIA SAMBORONDON KM 1.5 S/N EDIF. SBC OFFICE CENTER PISO 2 OF. 29	042097219- 042097219- 046005776	LUIS ALBERTO BURGOS
23	HT- 923	AQUALAB S.A	AV 9 DE OCTUBRE 1911 Y LOS RIOS EDIFICIO FINANSUR PISO 7	2452386, 2451611- 042455409- 042452386	RODOLFO BARNICOL ZEREGA

24	HT- 924	LABORAT ORIO ROIDIOSA (LARVACU LTURA)	BARRIO SAN LORENZO AV, 13 ENTRE CALLE 40 Y 45	2770195 - 2770196	JHON BRIKETT - GERENTE DIVISION LABORATORIO
25	HT- 925	GORKY TOMAS AREVALO MENDOZA	VIA ANCONCITO S/N SECTOR LA DIABLICA	2777840 - 094029162- 0997784381	GORKY TOMAS AREVALO MENDOZA
26	HT- 926	LABORAT ORIO DE LARVAS ARMIJOS ARMILAB CLTDA	AVDA. LA FERROVIA S/N Y PRIMERA NORTE	072982010 - 0939928290	TITO ARMIJOS AGUILAR
27	HT- 927	JORGE AFRANIO GILCES MONCAYO	SAN VICENTE CALLE 2 S/N MANABI SITIO CAÑAVERAL - PEDERNALES	0982898010 - 052674205	ARRENDATARIO
28	HT- 928	GEOVANN Y FELIPE DELGADO BUSTAMA NTE	VIA ANCONCITO SL 8-9 MZ 2427	43034965	GEOVANNY FELIPE DELGADO BUSTAMANTE
29	HT- 929	BIOPLUS	RUTA DEL SOL KM 5 VIA MANGLARALTO	2776215	ERNESTO FERNANDO TINOCO
30	HT- 930	CARLOS MONTANE GRE MURILLO BRIANAMA R	V IA PUNTA CARNERO ANCONCITO SECTOR LA DIABLITA	98473976	CARLOS MONTRALEGRE
31	HT- 931	PRIMICIAS DEL MAR S.A PRICMARS A	PALMAR BARRIO LAS CONCHAS	2904210	RENE VICENTE CACAO MORAN
32	HT- 935	CEDALAB S.A	CANTON SANTA ELENA KM.5 CARRETERO SAN PABLO	043034965 - 099420393	GEOVANNY FELIPE DELGADO BUSTAMANTE
33	HT- 936	LUIS ENRIQUE CEDEÑO PROAÑO	SAN PABLO VIA A MANGLARALTO	2776215	ENESTO FERNANDO TINOCO
34	HT- 945	JULIA CECILIA ESTRELLA ROMERO	CDLA MIRAMAR MAR BRAVO (SALINA)	0099548746 2782017	JULIA CECILIA ESTRELLA ROMERO

		CULTIVOS MARINOS D.J			
35	HT- 936	LUIS ENRIQUE CEDEÑO PROAÑO	SAN PABLO VIA A MANGLARALTO	42912027	LUIS CEDEÑO PROAÑO
36	HT- 945	JULIA CECILIA ESTRELLA ROMERO CULTIVOS MARINOS D.J	CDLA. MIRAMAR MAR BRAVO (SALINAS)	0099548746 - 2782017	JULIA CECILIA ESTRELLA ROMERO
37	HT- 947	CULTRIAN ZA S.A	PUNTA CARNERO SECTOR LA DIAVLICA	8597513	BLGO. CESAR AGUIRRE SANCHEZ
38	HT- 948	CRIADERO DE ESPECIES BIOACUATICOS CRIESBIO S.A	ROBLES 109 Y CHAMBRES RECINTO SAN JOSE A 1 KM DE CIRIRZ MANGLARALTO	042581910 - 042501911- 0980720'84	RODRIGO LANLADO ROMERO
39	HT- 952	LARVICULTORES MARINOS ECUATORIANOS DEVERI S.A	CIRCUNVALACIÓN SUR OESTE BARRIO LOS PINOS	072927002 - 072927026	ALEX LEONARDO DE WIND NEIRA
40	HT- 959	DRONES S.A	CALLE AV. 7 S/N ENTRE CALLE 6 Y 7 SECTOR MAR BRAVO	042784838 - 0994105344	JORGE IGNACIO SAVATIERRA DAVILA
41	HT- 962	LAB. BOLIVAR PEÑA GENESIS	CDLA.MIRAMAR MAR BRAVO (SALINAS)	2-787403 - 093993304	BOLIVAR PEÑA RONGERENTE
42	HT- 976	LABORATORIOS QUIROLA LABQUIR S.A.	KENNEDY NORTE AV. FRANCISCO DE ORELLANA SOLAR 1 CALLE 12-D MZ 104	042916020 - 042393590 - 0990281600 - 042393590	CRUZ ALEXANDRA MOSCOSO COELLO
43	HT- 979	LARVAFIN A LARVAS JOSEFINA S.A.	BOYACA 642 Y PADRE SOLANO EDIFICIO EL TORREON 3ER PISO	2568525- 2568532- 2568516	NESTOR EMILIO NIETO PAREDES

44	HT- 982	LARVIQUE ST S.A.	KM.15 VIA SAN PABLO- MONTEVERDE A LADO MARINES	99485293	RICARDO SOLA TANCA
45	HT- 1319	BIOCEN NELA S.A	ISLA DE LAS PALOMAS ESTERO RIO HONDO S/N - VIA SAN PABLO MANGLARALTO	042291788 - 042684514	PEDRO ROBERTO CAJAMARCA NORIEGA
46	HT- 1508	LAB. MAXILARV A- PROESCO	KM 1.5 VIA SAMBORONDON EDIFICIO SAMBORONDON PLAZA PISO 4 OF 408-9	46015427	CARMEN AMELIA LASSO GUEVARA
47	HT- 1522	HECTOR FABIAN ESCOBAR GUERRA (GCF MARINO)	DUNAS II MZ. B7 VILLA 3	099356760, 042930371 - 2948166	HECTOR FABIAN ESCOBAR GUERRA
48	HT- 1660	ALICIA MAGDALE NA CASTRO CONSTAN TE	OF. 9 DE OCTUBRE 381 Y ROBLES - VIA ALOAG- STO. DOMINGO KM. 44	026001040-	ALICIA MAGDALENA CASTRO CONSTANTE
49	HT- 1675	SELENITA DEL CARMEN GUTIERRE Z ORRALA - QUIMILAB II	RACINTO MONTEVERDE CALLE PUBLICA S/N	2904246- 0999743613	SELENITA DEL CARMEN GUTIERREZ ORRALA
50	HT- 1726	EXCELLAQ UA S.A.	VIA PASAJE KM. 1/2, AV. 25 DE JUNIO	72983135	BOLIVAR AURELIO PRIETO TORRES
51	HT- 1849	PROMARIS CO S.A. (LABORAT ORIO DE MADURACI ON)	KM. 0.5 VIA A SAMBORONDON, RIO PLAZA 2DO. PISO OFIC: 2- 1 - KM. 1,2 VIA SAN PABLO A MONTEVERDE	2835056, 2835057, 2836119,0994 24261, 2912038	GUSTAVO GARCIA ZAMBRANO - GERENTE DIVISION LARVICULTURA
52	HT- 1933	AQUAMEL ARVAS S.A.	KM. 5 1/2 VIA MANTA - MONTECRISTI SECTOR LEÓNIDAS PROAÑO	52579336	MARIA VALERIA MEDRANDA VAQUE
53	HT- 1954	JOSE FABRICIO VILLAO RODRIGU EZ	BALLENITA AV PRINCIPAL S/N CDLA EL FARO DOS	0968085162- 0994035557	JOSE FABRICIO VILLAO RODRIGUEZ

54	HT- 1955	VICTOR VINCES RIVERA LABORATORIO PROMARE X	HUAQUILLAS 10 DE AGOSTO Y TENIENTE CORDOVEZ	2996977-099868931	VICTOR VINCES RIVERA PROPIETARIO
55	HT- 1956	JENNY MAYIYE LOPEZ CEDEÑO	CALLE 19 S/N CALLE 40	0988182228 - 042785835	JENNY MAYIYE LOPEZ CEDEÑO
56	HT- 2008	OPUSCULO DEL MAR S.A OPUMARSA	VIA SANTA ELENA MANGLARALTO KM 34 PASANDO CRUCE PALMAR	042691153 - 042390708	JAIME FRANCISCO PUIG PLAZA
57	HT- 2052	GENETICA MARINA DELECUADOR S.S GENEMAR	ANCONCITO SECTOR LA DIABLICA MZ 2215 SOLAR 3-5 8-10	2912020, 099420393	JOSELYN GABRIELA GONZALEZ ORDOÑEZ
58	HT- 2089	CABANI S.A	VIA MANGLARALTO KM 27 PUEBLO MONTEVERDE	2904107	ARTURO ANCHUNDIA FLORES - GERENTE DE PRODUCCIÓN
59	HT- 2136	CORPAQUAR S.A	CDLA MANGLARALTO MZ 66 SL A PUERTO AGUAJE MAR BRAVO	2948432	RICARDO SILVA CACERES GERENTE GENERAL
60	HT- 2165	LABORATORIOS DE LARVAS MARINAS	CALLE ARNULPO 608 Y PACIFICO CENTENO, MANABI	52410213	NA MARIA MENDOZA CHICA - NESTOR MIGUEL CEVALLOS SAKER / PROPIETARIOS
61	HT- 2215	LABORATORIO LOBO MARINO MADURACIÓN	KM 3.5 VIA MAR BRAVO. SALINAS	94495189	EDWIN FRANKLIN NIETO ORMEÑO-GERENTE GENERAL
62	HT- 2217	LUIYIS RAFAEL SORNOZA ZAMORA (LAB. MAREST)	11 AVA. NORTE ENTRE ESTERO HUAYLA Y JUNIN (PTO. BOLIVAR)	2929800, 2928260	LUIYIS RAFAEL SORNOZA ZAMORA

63	HT- 2218	CARLOS IVAN MORAN MONROY - SILVIA NANCY DE FATIMA LAGOS PETAMAL - (LAB. VEROMAR Y MORAN LARVAS)	MONTEVERDE KM. 26 VIA MANGLARALTO A DOS CADRAS DEGUARDERIA MONTEVERDE	096253321, 2203726	CARLOS IVAN MORAN MONROY
64	HT- 2262	LABORATORIO ECUATORIANO PARA DESARROLLO BIOACUATICO LEPABI COMPAÑIA LIMITADA	BARRIO SAN LORENZO, AV. 13 ENTRE CALLE 40 Y 43 - VIA SANTA ELENA PTA. CAPAES	042770195 - 042770196	GABRIELA MARTINEZ ORDOÑEZ
65	HT- 2263	LAB. BORMAN (LARVICULTURA)	BARRIO SAN LORENZO, AV. 13 ENTRE CALLE 40 Y 43	2770195, 2770196, 2770197	JHON BIRKETT-GERENTE DIVISION LABORATORIO
66	HT- 2264	LAB. BORMAN (MADURACION)	BARRIO SAN LORENZO, AV. 13 ENTRE CALLE 40 Y 43	2770195, 2770196, 2770197	JHON BIRKETT-GERENTE DIVISION LABORATORIO
67	HT- 2265	LAB. EGIDIOSA (MADURACION)	AV. 13 ENTRE CALLE 40 Y 43	2770195, 277096,	JHON BIRKETT-GERENTE DIVISION LABORATORIO
68	HT- 2321	SOMICOS A S.A.	CLEMENTE BAYEN 509 Y ESCOBEDO-LO DIABLITOS - ANCONCITO VIA PUNTA CARNERO	329409-2948429	JACOBSON SMITH ERIK RUSSELL
69	HT- 2482	FABRICIO BRIONES MACIAS	PTO. BOLIVAR-MACHALA	0997833401 - 072929883	FABRICIO BRIONES MACIAS
70	HT- 2560	JUAN ELICIO AGILA GONZALEZ (LAB. DE LARVAS)	SUCRE 1008 Y ESTERO HUAYLA	072929151 - 072929642 - 0984730763	JUAN ELICIO AGILA GONZALEZ

		MARENAM AR)			
71	HT- 2657	FERNAND O ALFREDO MUÑOZ SOTOMAY OR (TONSUPA )	AVENIDA COSTANERA Y CALLE S/N (TONSUPA ATACAMES)	093164451- 2725427/0858 26496	PROPIETARIO
72	HT- 2680	GASTON IGNACIO ANDRADE BECILLA (LARDEMA )	PIEDRA LARGA-SAN MATEO	09-7952915	PROPIETARIO
73	HT- 2692	JOSE PROSPER O PARRAGA CHAVEZ	TONSUPA HOTEL CANAIMA CORAL	093484452, 062465140	PROPIETARIO
74	HT- 2742	FRANKLIN SORIA YAGUANA LAB. IRMAT	LA LIBERTAD BARRIO PTO. NUEVO AVE. PRINCIPAL ENT. 6Y7 AVENIDA-COMUNA SAN PABLO VIA MANGLARALTO KM 4 1/2 JTO. LAB. TEXCUMAR	97197246/094 490124- 2783363-78	FRANKLIN SORIA YAGUANA
75	HT- 2769	MARBRAV OLAB S.A Mónica Viteri	JOSE LUIS TAMAYO CDLA. MIRAMAR MZ 51 CARRETERO MAR BRAVO	084892473- 094550550	MONICA VITERI MOLINA
76	HT- 2813	GENN RICHARD GARCIA SILVA - ROSA ESTELA PUERTAS ROSALES	MARIA LUISA -2DA. ETAPA-PEDERNALES- CAÑAVERAL-VIA COJIMIES/PEDERNALES	052681528/ 0986585804 / 052680408	GENN RICHARD GARCIA SILVA - ROSA ESTELA PUERTAS ROSALES
77	HT- 2835	WIDER QUIMI QUIMI - QUIMILAB III	COMUNA JAMBELI BARRIO VIRGEN DE FATIMA S/N	2904246/0999 743613	WIDER QUIMI QUIMI
78	HT- 3125	AMBARTE K S.A.	CRISTOBAL COLON 1813 Y LOS RIOS-ENGABAO, PLAYAS-GUAYAS, A	092098133- 093994003	SEGUNDO SAUL SALAZAR ZAMORA

			MANO IZQUIERDA DE LA IGLESIA LA DOLOROSA)		
79	HT- 3285	BIOTECNOLOGIA & GENETICA MARINA S.A. BIOGEMAR (LAB. ACUATICA)	CDLA. MIRAMAR S/N VIA MAR BRAVO	043831803 - 0990714000 - 0997444445	WALTER INTRIAGO DIAZ
80	HT- 3464	FERNANDO ALFREDO MUÑOZ SOTOMAYOR (AQUAFER PEÑAS BLANCA)	SECOR PEÑAS BLANCA PALESTINA - RIOVERDE	085286496 - 093164451 - 2725427	ARRENDATARIO
81	HT- 3470	JHONNY PATRICIO NIETO ORMEÑO (LAB. LOBO MARINO 4)	SANTA ELENA-SALINAS LOTE A MZ. 35-A-SECTOR MIRAMAR	042782305- 084892473	JHONNY PATRICIO NIETO ORMEÑO
82	HT- 3485	PILAR DEL ROCIO POVEDA MURILLO	BARRIO AMANTES DEL SUMPAS S/N SANTA ELENA	0991770639 - 042942406	PILAR DEL ROCIO POVEDA MURILLO
83	HT- 3572	JENFEL S.A.	EL ORO PUERTO BOLIVAR PEATONAL A SUR S/N MANZANA A OFICINA P.B.-MACHALA SANTA ROSA	072929642- 084730763	MONICA ORDOÑEZ LOAYZA -GERENTE GENERAL
84	HT- 3627	LUIS ARSECIO NIETO ORMEÑO (LOBO MARINO 5)	LIBERTAD AVE. 7 S/N CALLE 22-SANTA ELENA	88099844- 0094495189	GERENTE PROPIETARIO
85	HT- 3756	BIOTECNOLOGIA & GENETICA MARINA BIOGEMAR S.A.	CDLA. MIRAMAR S/N VIA MAR BRAVO	043831803 - 0990714000 - 0997444445	WALTER INTRIAGO DIAZ

		(ESTEROMAR)			
86	HT- 3975	LABORATORIO DE ECLOSION & ALEVINAJE (GUERRA PISCIS)	AVE CARCHI 1-230 Y PANAMERICANA NORTE - IBARRA-VIA TULCAN LAGO AGRIO	091798685 - 062604941	ING. ESTUARDO GUERRA RAMIREZ-PROPIETARIO
87	HT- 4066	INMOBILIARIA & PISCICOLASAN BENJAMIN S.A.	VIA MURGEON OE3-236 Y AVE. AMERICA - QUITO / NAPO QUIJOS CONSAGA VIA TENA	022551508/54 8939	PATRICIO MALDONADO
88	HT- 4106	QUIMANSE RVI S.A.	URDESA NORTE BALSAMOS NORTE ENTRE LA 5TA. Y 6TA.-NARANJAL SITIO PORVERNIR	042966130 - 042887985	LUIS QUIROLA VILLALBA-REPRESENTANTE LEGAL
89	HT- 4200	JORGE ARTURO PONCE MONROY (LAB PROLAMA RSA 2)	JOSE LUIS TAMAYO S/N SECTOR MIRAMAR	91208212	JORGE ARTURO PONCE MONROY
90	HT- 4373	LEGATORIE S.A.	HUANCAVILCA 2128 Y TULCAN - GUAYAQUIL/KM 2 VIA MAR BRAVO - SALINAS	042367574 - 042373862	MARCELO RODRIGUEZ-GERENTE GENERAL
91	HT- 5322	TIBALLOS A S.A.	CDLA. ENTRERIOS CALLE AV. RIO GUAYAS SL 19 INTERSECCION CALLE 7 MZ I-1 OF. 4	0985111792 - 0969367741 - 042948214	ISABEL CALDERON AGUADO - GERENTE GENERAL
92	HT- 5816	SANTIAGO JOSE CEDEÑO LOOR	CALLE SANTA ROSA S/N SITIO SAN CLEMENTE	0990919730 - 0990041347	SANTIAGO JOSE CEDEÑO LOOR
93	HT- 6037	INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA	KM 75 VIA PLAYAS ENGABAO	2774491- 2770196	JOHN BIRKETT WEISSON

94	HT- 6051	GUSTAVO ELOY RAMIREZ RAMIREZ	CALLE JOSE DE ANTEPARA #3420 ENTRE PORTETE Y VENEZUELA - VIA SALINAS PUERTO AGUAJE	0959123592-2450135	GUSTAVO ELOY RAMIREZ RAMIREZ
95	HT- 6270	MANUEL MELQUIADES MORALES HOHEB	KM 81 CAMNINO VIA MALGLARALTO RECINTO SAN PABLO	0997590721-046003193	MANUEL MELQUIADES MORALES HOHEB // LUIS ALBERTO CAMPOVERDE SANCHEZ - SOCIOS
96	HT- 6821	ALCANTARA ANGELA CONSTANTE SANTOS - LABORATORIO CONSTAMAR	CALLE COLONCHE S/N ENTRE VIRGILIO DROUET Y PAQUISHA	042940566 - 0994940268	ALCANTARA ANGELA CONSTANTE SANTOS
97	HT- 6892	CULTIVOS MARINOS CULMARIN SA S.A	BARRIO LA DIABLICA CAMINO VIA A ANCONCITO -	939273164	ANDRES FABIAN VALENCIA VELASCO
98	HT- 6894	SOCIEDADES CIVIL BIOPONS	SITIO EL COCO JUNTO AL PUENTE S/N	0984363848 - 072938993	EULER EGBERTO LUZURIAGA OROZCO
99	HT- 6976	EDWIN FRANKLIN NIETO ORMEÑO (LOBO MADURACION II)	KM 3.5 VIA MAR BRAVO. SALINAS	0992857076 - 0995140152	EDWIN FRANKLIN NIETO ORMEÑO
100	HT- 6982	DEONES S.A - DEONES 2	CALLE AV 7 S/N ENTRE CALLE 6 Y 7	0994105344 - 042784838	JORGE IGNACIO SALVATIERRA DAVILA
101	HT- 7031	WASHINGTON ELADIO CAICHE MALAVE	CALLE PRINCIPAL BARRIO SANTA MARIA - MONTEVERDE VIA MANGLARALTO	997969348	WASHINGTON ELADIO CAICHE MALAVE
102	HT- 7184	GASTON IGNACIO ANDRADE BECILLA - LARDEMA 2	MANTA - SAN MATEO S/N - BARRIO LOS ANGELES CALLE 313 S/N Y 225	999603137	GASTON IGNACIO ANDRADE BECILLA

103	HT- 7249	OCEANLAB LABORATORIOS DEL OCEANO S.A.	CDLA URBANIZACION SAN PATRICIA #6 COJUNTO GIANNA MARIA	072933718 - 0994013777	ROBERT PATRICIO LUZURIAGA OROZCO
104	HT- 7309	BRYAN FERNANDO SANCHEZ ORTEGA	CALLE GENERAL ENRIQUEZ GALLO SN EDIFICIO MARBELLA PISO 3 OFICINA 3A	989538161	BRYAN FERNANDO SANCHEZ ORTEGA
105	HT- 7320	MARPETS A CIA. LTDA	CIUADADELA CARAN CALLE QUINTA SN CARRETERO BAHIA-CHONE KM3.5	997237408	ALESSANDRO PETRILLI ARGUELLO
106	HT- 7445	CABAMINSUR S.A	CIUADADELA ALCIDES PESANTEZ S/N BLOQUE 3	0984363851 - 072961216	ROBERT PATRICIO LUZURIAGA OROZCO
107	HT- 7487	EDWIN EDUARDO YUGCHA TOAPANTA REYDAMAR 2	CALLE PRINCIPAL S/N SECTOR MAR BRAVO	099401820 - 042781502	EDWIN EDUARDO YUGCHA TOAPANTA
108	HT- 7509	ACUICULTURA Y TURISMO CRISANTI CLUB S.A	CIUADADELA SAN FELIPE SN CALLE MANZANA 130 VILLA 15	0997829038 - 042632496	NELLY CRISTINA BOHORQUEZ CANTOS
109	HT- 7538	TEXCUMAR S.A.(SECTOR 2)	CARRETERO VIA A SAN PABLO KM 2.5 CAMINO VIA A MONTE VERDE	0982482943 - 042912002	RAFAEL ERNESTO VERDUGA REGALADO
110	HT- 7559	ROMER MESIAS MALLA GRANDA	LOTIZACION JARAMISOL M1 - JARAMIJO	987247258	ROMER MESIAS MALLA GRANDA
111	HT- 7595	JUAN PABLO VINUEZA SOTELO	CALLE PRINCIPAL S/N SANTA ELENA - COLONCHE	0991875137 - 042941080 - 042940010	JUAN PABLO VINUEZA SOTELO
112	HT- 7611	LABORATORIO DE LARVAS DPKSUR S.A.	PUERTO HUALTACO S/N Y MALECON	072920384 - 0991116699	DARWIN GUSTAVO FUENTES CAMPOVERDE

113	HT- 7620	ALCANTARA ANGELA CONSTANTE SANTOS	CALLE COLONCHE S/N Y VIRGILIO DROUET Y PAQUISHA - VALDIVIA- SECTOR PLAYA BRUJA VIA A SIMON BOLIVAR	042940566 -	ALCANTARA ANGELA CONSTANTE SANTOS
114	HT- 7646	EMIBLA S.A. (SECTOR B)	BARRIO EL MORRO S/N VIA AL CEMENTERIO	0985040724- 042805820	CARLOS BENJAMIN ROSALES PINO
115	HT- 7649	CARLOS PATRICIO TOMALA RODRIGUEZ	CDLA CAROLINA CALLE AV.9 S/N Y CALLE 8	939816641	CARLOS PATRICIO TOMALA RODRIGUEZ
116	HT- 7732	GENETICA MARINA S.A GENMAR	CIUDADELA SAN FRANCISCO CALLE ELOY ALFARO S/N Y AV. JAMA	052410178 - 0992237346 - 0994937946	LUIS ARTURO CEVALLOS MUÑOZ
117	HT- 7742	GRUPETROL S.A	CIUDADELA ADACE CALLE CH NUMERO 109 ENTRE CALLES 7MA Y 11AVA	042280971- 042284855	ALEX ELIAS EL GHOUL HABOUD
118	HT- 7836	LABORATORIO - ACUATEC SA ACUACULTURA & TECNOLOGIA S.A	CIUDADELA COMUNA SAN PABLO CALLE PRINCIPAL S/N	997079000	RAFAEL ERNESTO VERDUGA REGALADO
119	HT- 7887	INDUSTRIA ACUICOLA CAMAROC EAN S.A	CALLE 25 DE JUNIO S/N ENTRE JUNIN Y PAEZ OFICINA P.B - SAN PABLO, KM 1 1/2 VIA MONTEVERDE	42920553	PAUL TOMAS MORENO WILCHES
120	HT- 7919	JEGNY MARIA MENDOZA PICO	CDLA LOT. LOS CARACOLES CALLE PRINCIPAL MZ 7 Y SEGUNDARIA CARRETERO VIA A PUNTA BLANCA	983636619	JEGNY MARIA MENDOZA PICO

Elaborado por: Melba Del Roció Muñoz Reyes

### **3.5.- Diseño de la Investigación**

Esta investigación nos permite recopilar información de todos los parámetros basados a las estrategias para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos de los laboratorios de larvas para los camareros de la Provincia de Santa Elena.

### **3.6.- Tipos de Investigación**

**Propuestas de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camareros en la provincia de Santa Elena.**

#### **Investigación Descriptiva**

Para el autor Arias,(2012). La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

Esta investigación se centra en describir el grado de satisfacción de los clientes sobre la calidad del servicio que ofrecen los técnicos de los diferentes laboratorios de larvas de camarón, ya que la información requerida para este caso se obtendrá por medio de entrevistas y observaciones de los procesos de atención de la empresa. Esto proporcionará el diagnóstico que permitirá mejorar el servicio de atención de los laboratorios.

#### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa para Arias,(2012), es la que se encarga de buscar el porque de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa- efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de la causas (investigación post facto), como de

los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel mas profundo de conocimientos.

El estudio de esta investigación estan para ser analizados y para ser dirigidos a responder las causas que influyen para prestar un buen servicio y los efectos de los sucesos y comportamiento sociales y culturales, que tendran en los clientes, relación existente entre las dos variables mencionadas anteriormente.

Logicamente luego de haber recopilado y procesado la información teórica y determinar las debidas conclusiones de la investigación se presentaran las propuestas y se determinará las posibles soluciones de este proyecto, el mismo que contribuirá como aporte para mejorar los conocimientos de servicio de calidad.

### **Investigación Correlacional**

Según Miranda, (2011). La investigación correlacional “basicamente mide dos o mas variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicaión completa (de causa y efecto), al fenomeno investigado”. El proposito de los estudios es saber como se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

Este estudio de investigación pretende determinar las varaiables que interactuan entre si de manera que cuando se presente un cambi9o en una de ella se pueda asumir como será el cambio en la otra que se encuentra relacionada con la misma.

### 3.7.- Población y Muestra

**Población.-** Es un grupo general o total de elementos, individuos o medidas que comparten rasgos comunes dentro de un contexto determinado, debe tenerse en consideración a la hora de realizar la selección de los individuos que harán de la población un estudio. (BMJ Publishing Group, 2017)

**Tabla N°- 3 Población**

DIRECTIVO DE LA CAMARA DE ACUACULTURA	1
LABORATORISTAS REGISTRADOS	120
CLIENTES	121

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Muestra.-** Es un segmento o subconjunto finito e importante tomado de una población. Dentro de cualquier proceso investigativo de amplio espectro, es esencial seleccionar una muestra. Esto se debe a que el estudio de grandes grupos de individuos requiere de una inversión alta en dinero, tiempo y esfuerzo. (Inca, 2017)

**Tabla N°- 4 Muestra**

DIRECTIVO DE LA CAMARA DE ACUACULTURA	1
LABORATORISTAS REGISTRADOS	120
TOTAL	121

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

La Muestra se realizará al Directorio de la Cámara de Acuacultura de Santa Elena y a 120 Laboratoristas Registrados y Aprobados en laboratorios de larvas para mejorar el servicio de calidad de todos los camaroneros del sector.

### 3.8 Técnicas de la Investigación

**Tabla N°- 5 Técnicas de Investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Observación</b>	<b>Guía</b>
<b>Cuestionario</b>	<b>Formulario</b>

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

El proyecto de Investigación permitirá realizar la Técnica de la encuesta la cual nos permitirá canalizar acciones en beneficio a los camaroneros de la Provincia de Santa Elena, se recogerá la información en un tiempo relativamente breve y de ser útil se usara un análisis de la información mediante una guía autodidactica que se genere en el proceso investigativo.

**La encuesta:** Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2016)

**La Entrevista:** Es el procedimiento más utilizado por diversos profesionales en muy distintos campos aplicados como el policial, periodístico, medico, psicólogo, laboral y educativo, entre otros. En todos los casos, el propósito más frecuente de la entrevista es conseguir información y procurar que esta responda, con la mayor precisión posible, a lo que necesitamos averiguar. Según María Márquez Sánchez, (2006)

## **Entrevista realizada al Director de la Cámara de Acuicultura en la ciudad de Santa Elena.**

1.- ¿Cuéntame sobre alguna situación en que hayas propuesto una mejora para el área de Acuicultura?

La creación de esta Cámara de Acuicultura ha sido un gran logro para la industria, ya que beneficia a todo el sector camaronero.

2.- ¿Se dice que el Camarón Ecuatoriano es el mejor del mundo, esta es una frase que exige un alto compromiso por la calidad? Que puede opinar usted respecto a esto.

Que es mejor lo determina el consumidor, en nuestro caso el camarón ecuatoriano es valorado por su sabor y frescura, la acuicultura en Ecuador está centrada en producir camarón fresco, procesado y congelado rápidamente para que mantenga su estado y sabor natural, esta son las bondades de nuestro producto.

3.- ¿Usted se ha destacado por insistir en proteger el medio ambiente?

Es necesario, porque trabajamos en el medio ambiente, le hago una comparación, es como que no cuidemos nuestro casa, que la cocina este sucia. Aquí hay que esforzarse por mantener un ambiente sano para mantener la excelencia del producto, agua y suelo limpio, que no se contamine es fundamental.

4.- ¿Qué es lo más urgente en la nueva Ley y de Pesca y Acuicultura que se está trabajando?

La visión que tiene es muy parecida a la que tenemos los que hemos estado en el sector del camarón desde hace mucho tiempo y este es que las leyes deben ser actualizadas, modernizadas y que el proceso debe mantenerse la estructura de la industria.

5.- ¿De qué manera se trabaja en la Acuicultura?

La forma en la que trabajamos aquí, el hecho de que hayan permitido que las concesiones pasen a mayor tiempo y sean sujeto de hipoteca y que el sector camaronero en base a eso pueda hacer inversiones, actualizar y mejorar su productividad.

Conclusión:

Esta entrevista nos da como información necesaria la apertura que se les brinda día a día a los Camaroneros, lo cual la creación de esta área ha sido un logro para este sector, en donde ha beneficiado a miles de familias, la venta del camarón es muy común para el consumidor son mariscos muy frescos lo cual nuestro producto es muy apetecido. Para mejorar la excelencia es beneficioso capacitar a todos los laboratoristas del mercado para que hagan una buena selección en las larvas ya que de este medio dependen nuestros consumidores y así mismo los productores. El directivo trabaja arduamente con todos los camaroneros se mejorarán las capacitaciones y se implementarán materiales tecnológicos actualizados para el buen desenvolvimiento.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados de la encuesta realizada a los 120 Laboratoristas Registrados y Aprobados en la ciudad de Santa Elena, según el Ministerio de acuicultura y pesca.

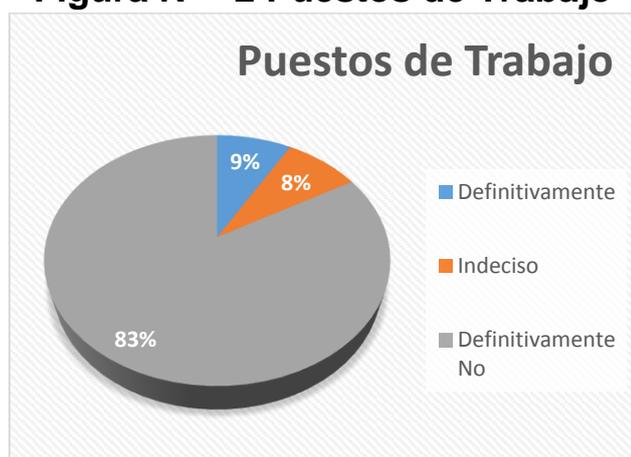
1.- ¿Cree usted que se hayan los puestos de trabajo distribuidos en base a cada función que desempeña cada uno de los colaboradores de los laboratorios?

**Tabla N°- 6 Puestos de Trabajo**

Definitivamente si	10
Indeciso	10
Definitivamente No	100
<b>Total</b>	<b>120</b>

Elaborado por: Melba Del Roció Muñoz Reyes

**Figura N°- 2 Puestos de Trabajo**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 8, el 83% de los encuestados manifestaron no estar definitivamente contentos con los puestos de trabajo, el 9% están definitivamente de acuerdo y el 8% están indecisos.

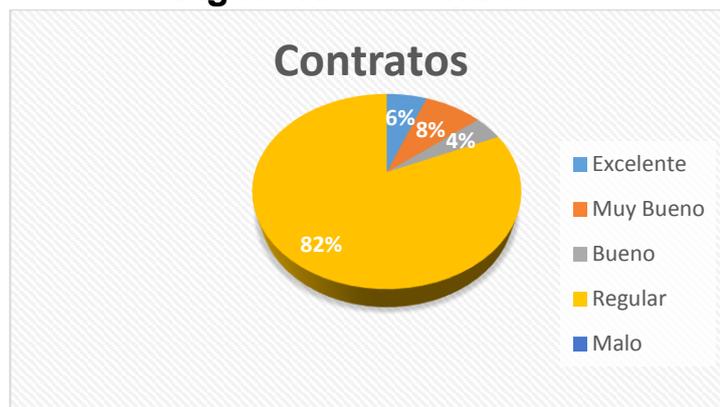
2.- ¿Cómo considera usted que es la comunicación en los laboratorios en de la Provincia Santa Elena, al momento de hacer la contratación de los laboratoristas?

**Tabla N°- 7 Contratos**

Excelente	7
Muy Bueno	10
Bueno	5
Regular	98
Malo	
<b>Total</b>	<b>120</b>

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 3 Contratos**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 9, el 82% de los encuestados han manifestado que mantiene contratos regulares, el 8% muy bueno, el 6% excelente y el 4% bueno.

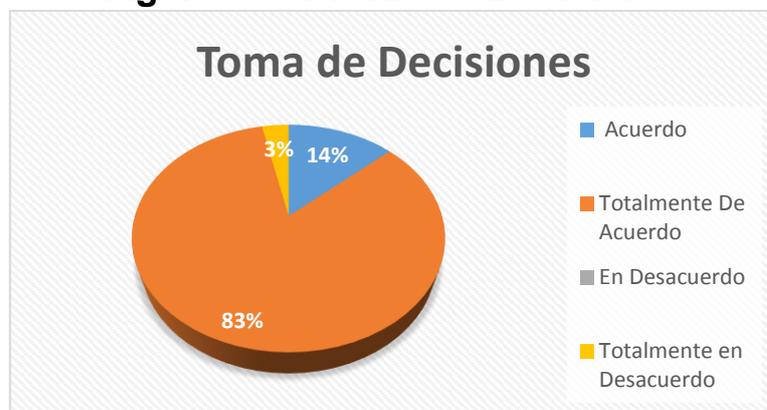
3.- ¿Está de acuerdo con que las decisiones de contratación solo las tomen los Técnicos en Laboratorios?

**Tabla N°- 8 Toma de Decisiones**

Acuerdo	16
Totalmente De Acuerdo	100
En Desacuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	4
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 4 Toma de Decisiones**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 10, el 83% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en las decisiones que sean tomadas por los laboratoristas, el 14% acuerdo y el 3% en total desacuerdo.

4.- ¿Considera usted que en el laboratorio debe existir un Diseño Organizacional que ayude a mejorar el desempeño y cumplir con los objetivos?

**Tabla N°- 9 Diseño Organizacional**

Definitivamente Si	118
Definitivamente No	
Probablemente Si	
Probablemente No	2
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 5 Diseño Organizacional**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 11, el 98% de los encuestados manifestaron que definitivamente debe existir un Diseño Organizacional, el 2% manifestaron que no.

5.- ¿Cree que es de suma importancia para el Laboratorio que posea un orgánico funcional donde les especifique las funciones que deben realizar los Técnicos de laboratorios?

**Tabla N°- 10 Laboratorio**

Si	113
No	7
Talvez	
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 12, el 94% de los encuestados manifestaron que si es de suma importancia para el Laboratorio que posea un orgánico funcional donde les especifique las funciones, el 6% manifestó que no.

**Figura N°- 6 Laboratorio**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 12, el 94% de los encuestados manifestaron que si es de suma importancia para el Laboratorio que posea un orgánico funcional donde les especifique las funciones, el 6% manifestó que no.

6.- ¿Piensa usted que los objetivos de los laboratorios se cumplen a cabalidad?

**Tabla N°- 11 Objetivos**

Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	100
Nunca	20
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 7 Objetivos**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 13, el 83% de los encuestados manifestaron que solo algunas veces se cumple a cabalidad los objetivos, el 17% manifestó que nunca lo hacen.

7.- ¿Considera usted que los Técnicos laboratoristas trabajan con eficacia y eficiencia?

**Tabla N°- 12 Eficacia y Eficiencia**

De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	
En Desacuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	120
<b>Total</b>	<b>120</b>

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 8 Eficacia y Eficiencia**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 14, el 100% están totalmente de acuerdo que los Técnicos laboratoristas trabajan con eficacia y eficiencia

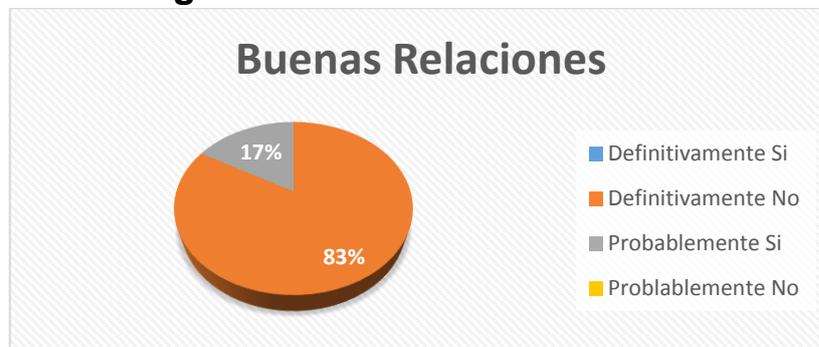
8.- ¿Cree usted que existen buenas relaciones entre los laboratoristas de las Larvas de las diferentes camaroneras del sector?

**Tabla N°- 13 Buenas Relaciones**

<b>Definitivamente Si</b>	
<b>Definitivamente No</b>	100
<b>Probablemente Si</b>	20
<b>Probablemente No</b>	
<b>Total</b>	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 9 Buenas Relaciones**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 15, el 83% de los encuestados manifestaron que no mantienen buenas relaciones entre los laboratoristas de Larvas, solo el 17% manifestaron que si mantienen buenas relaciones

9.- ¿Considera usted que los procesos de las larvas de camarón son de buena calidad y escogidos por expertos?

**Tabla N°- 14 Calidad**

Definitivamente Si	40
Definitivamente No	80
Probablemente Si	
Probablemente No	
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 10 Calidad**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 16, el 67% de los encuestados manifestaron que definitivamente no son de buena calidad, el 33% manifestaron que si son de calidad.

10.- ¿Cuál es el nivel de capacitaciones que tiene los empleados y jefes en el Laboratorio de Larvas?

**Tabla N°- 15 Nivel de Capacitación**

Alto	
Medio	120
Intermedio	
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 12 Capacitaciones**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 17, el 100% de los encuestados manifestaron que si están capacitados los empleados y jefes en el Laboratorio de Larvas

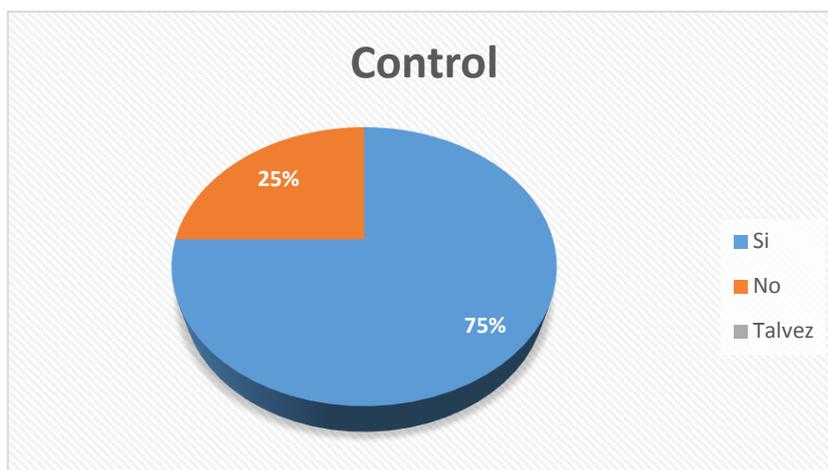
11.- ¿Las camaronas del sector capacitan a sus laboratoristas?

**Tabla N°- 16 Control**

<b>Si</b>	<b>90</b>
<b>No</b>	<b>30</b>
<b>Talvez</b>	
<b>Total</b>	<b>120</b>

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 12 Control**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 18, el 75% de los encuestados manifestaron que si se lleva un control en las capacitaciones que se les da a los laboratoristas, el 25% no recién las capacitaciones.

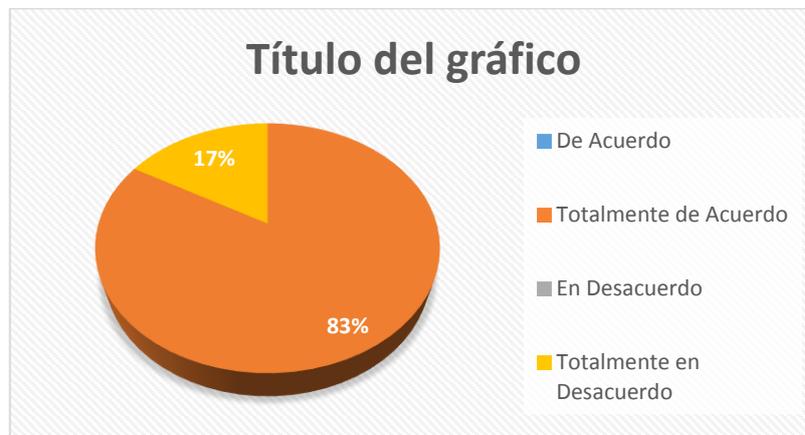
12. ¿Considera usted que las camaroneras del sector deben desarrollar acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios?

**Tabla N°- 17 Mejorar el Servicio**

De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	100
En Desacuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	20
Total	120

Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Figura N°- 13 Mejorar el Servicio**



Elaborado por: Melba Del Rocio Muñoz Reyes

**Análisis:** Como podemos observar en la Tabla N°- 19, el 83% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que desarrollen acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios.

## 4.2 Análisis de la Información

Una vez recopilada la información, nos permitió descifrar cuales eran las falencias con los que contaban los Laboratoristas de Larvas de la ciudad de Santa Elena.

La falta de procesos de estudio hace que la empresa no cuente con sistema actualizado de todos los laboratoristas que operan en la ciudad, el mal desempeño por parte de ellos es por la falta de capacitación, no mantienen buenas relaciones con el personal subordinado lo cual hace que se maneje un clima laboral inestable.

Los laboratoristas están presto a brindar una atención y un servicio de calidad siempre y cuando reciban ayuda mutua y les permita desarrollar acciones en donde mejore la calidad de servicio que brindan los técnicos de los Laboratorios.

Aplicando la técnica 5W + 2 H desarrollo la, propuesta.

### 4.3.- Plan de Mejoras

¿Qué?	¿Porque?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Donde?	Costo
Implementación de un control de calidad de larvas	No existe de técnicos especializados en laboratorios	Por medio de una retroalimentación en los sistemas de control	El 1 de septiembre del 2018	A los camareros de Santa Elena	En todas las camaroneras de las Provincia de santa Elena	\$1200
Incrementar los controles de calidad	No existen de buena selección de larvas y los clientes no están satisfechos con la atención brindada	Con técnicos especializados en laboratorios de larvas	El 1 de septiembre del 2018	Al personal de selección de la larvas	En todas las camaroneras de las Provincia de santa Elena	\$600
Implementación de nuevas tecnologías	Se trabaja solo manualmente	Implementando equipos especializados en la selección de las	El 1 de septiembre del 2018	Selección de camaroneras activas	En todas las camaroneras de	\$5000

larvas con equipos  
tecnológicos  
modernos

las Provincia de  
santa Elena

Capacitar a No mantienen Por medio de El 1 de Laboratoristas En todas las \$2000  
todos los capacitaciones charlas y septiembre de larvas y camaroneras de  
laboratorios de constantes y capacitaciones del 2018 camaroneros y las Provincia de  
larvas junto al eso se refleja en trimestrales lo cual clientes santa Elena  
Ministerio de las quejas beneficie al  
Agricultura y dadas por los consumidor y ellos  
Ganadería comerciantes y también estén al  
Acuacultura y clientes de la tanto de los  
Pesca para que Acuacultura cambios climáticos  
mejore la  
atención a los  
comerciantes

## **Conclusiones**

En el trabajo investigativo se puede dar a conocer ciertas falencias con las que cuentan los laboratorios de larvas para las camaronas en la Provincia de Santa Elena.

No mantienen planes de acción desarrollados lo cual le dificulta brindar un buen servicio.

Los laboratoristas no están capacitados al 100% lo cual retrasa la manera de trabajar de cada uno de ellos.

La calidad y servicio que les brinda a los comerciantes es pésima, por lo que el cliente se queja que los laboratorios no tienen personal especializado en larvas, y esto hace que el producto sea escogido a medias.

## **Recomendaciones**

Implementación de Procesos de Personal capacitado en laboratorios de larvas para que mejoren las camaroneras.

Incentivar al personal a recibir capacitaciones actualizadas en cada proceso para que mejore cada área de trabajo.

Planificar reuniones mensuales con cada uno de los laboratoristas para desarrollar estrategias que le ayuden a mejorar la selección de las larvas.

Creer como Técnicos para mejorar el servicio de calidad y así brindar personal especializados en los laboratorios de larvas que den mejor atención para satisfacción de los clientes/ camaroneros.

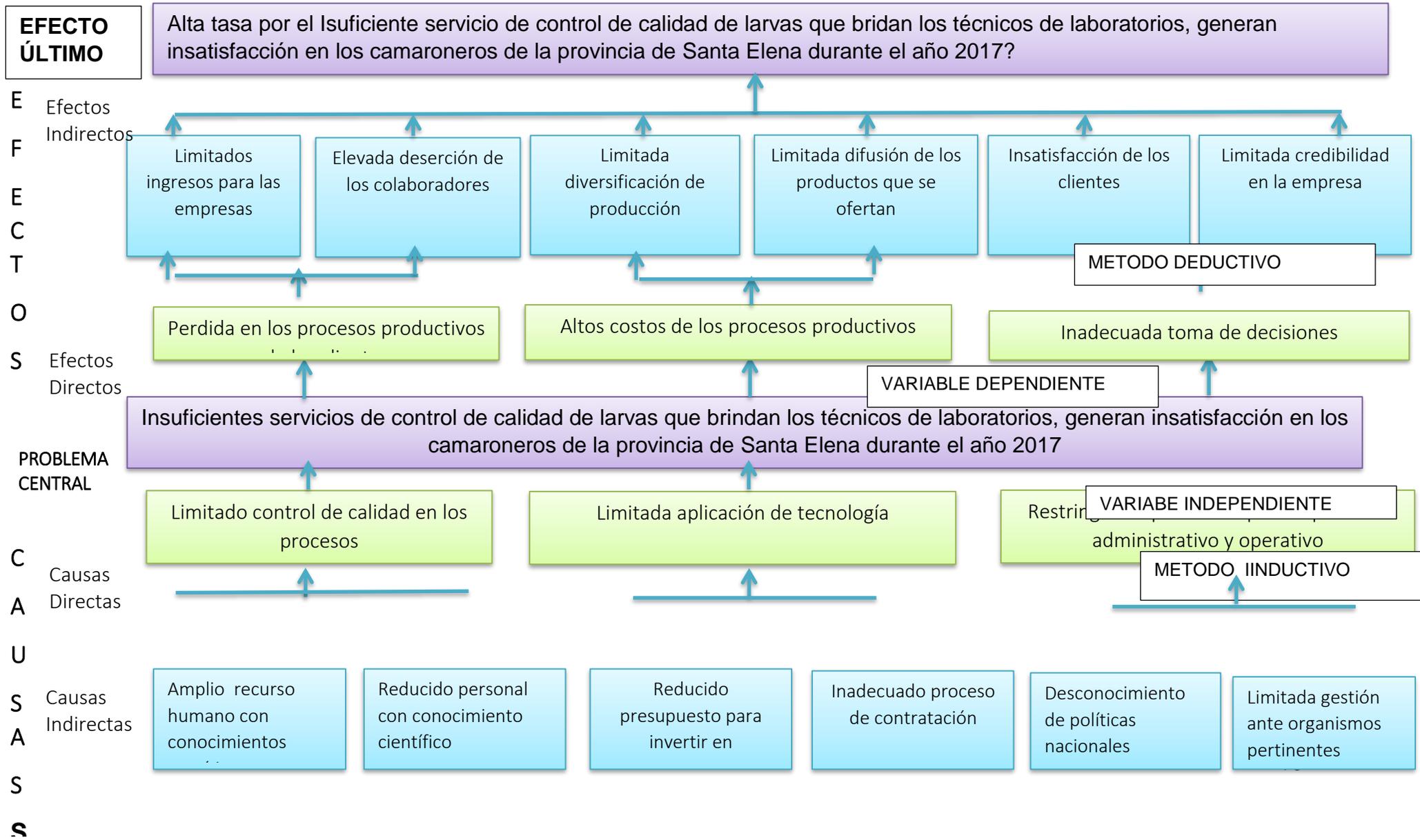
## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, 2012. (s.f.). Tipos de Investigación.
- Álvarez Gallegos, I. (2006). *Introducción a la calidad*. España: Ideaspropias Editorial S,L.
- ARIAS, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. g. (2012). *EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN. INTRODUCCION A LA METODOLOGÍA CIENTÍFICA*. Caracas. República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Berry Leonard, B. D. (1989). *Calidad de servicio: Una Ventaja estratégica para Instituciones Financieras*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Berry, P. y. (1985). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- BMJ Publishing Group. (2017).
- Carrera. (2016). Desarrollo de la metodología para la implementación de la ISO 9001-2015.
- Grasso. (2016). La Encuesta.
- Horovitz, J. (1994). *La satisfacción Total del Cliente*. Barcelona-España: McGraw-Hill Interamericana.
- <https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>. (01 de 02 de 2018).  
<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>.
- Inca. (2017). Muestra.
- Ishikawa. (1962). <http://fiai-pe.blogspot.com/2013/10/k-ishikawa-resumen-de-su-libro-que-es.html>.
- Jhon Barker. (1997). La Calidad.
- Juran, J. (1950). *Manual de Control de Calidad*. España: S.A. McGraw-Hill/Interamerican de España.
- Kafati K., A. (noviembre de 2001).  
<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente>.
- Kotler, P. (1966). *"Dirección de la Mercadotecnia: Análisis, planeación, implementación"*. México: Cámara Nacional de la Industria.

- Llanos, C. (2014). *Estructura Organizativa*. Obtenido de Claudia Llanos, Estructura Organizativa <http://www.slideshare.net/claudiallanos526/estructuraorganizativa-30364552>
- M.Juran, J. (1950).
- María Márquez Sánchez. (2006). *Qué es la Entrevista*.
- Miranda, L. (2011). <http://miranda-lizzette.blogspot.com/2011/12/3113-investigacion-correlacional-y.html>.
- Pride. (2005). Que son las Estrategias de Ventas.
- Quijano Portilla, V. (2004). *"Cumplir...enriquece ¡Logre la satisfacción de sus clientes"*. Mexico: Gasca Sicco.
- Quijano, P. V. (2004).
- Sánchez Reyes . (2016). Diseño de Sistema de Gestion de Calidad. Colombia .
- Stanton, Etzel y Walker, W. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.
- Valerie A. Zeithaml, J. B. (2002).
- Vasquez. (2007). Concepto de Calidad.

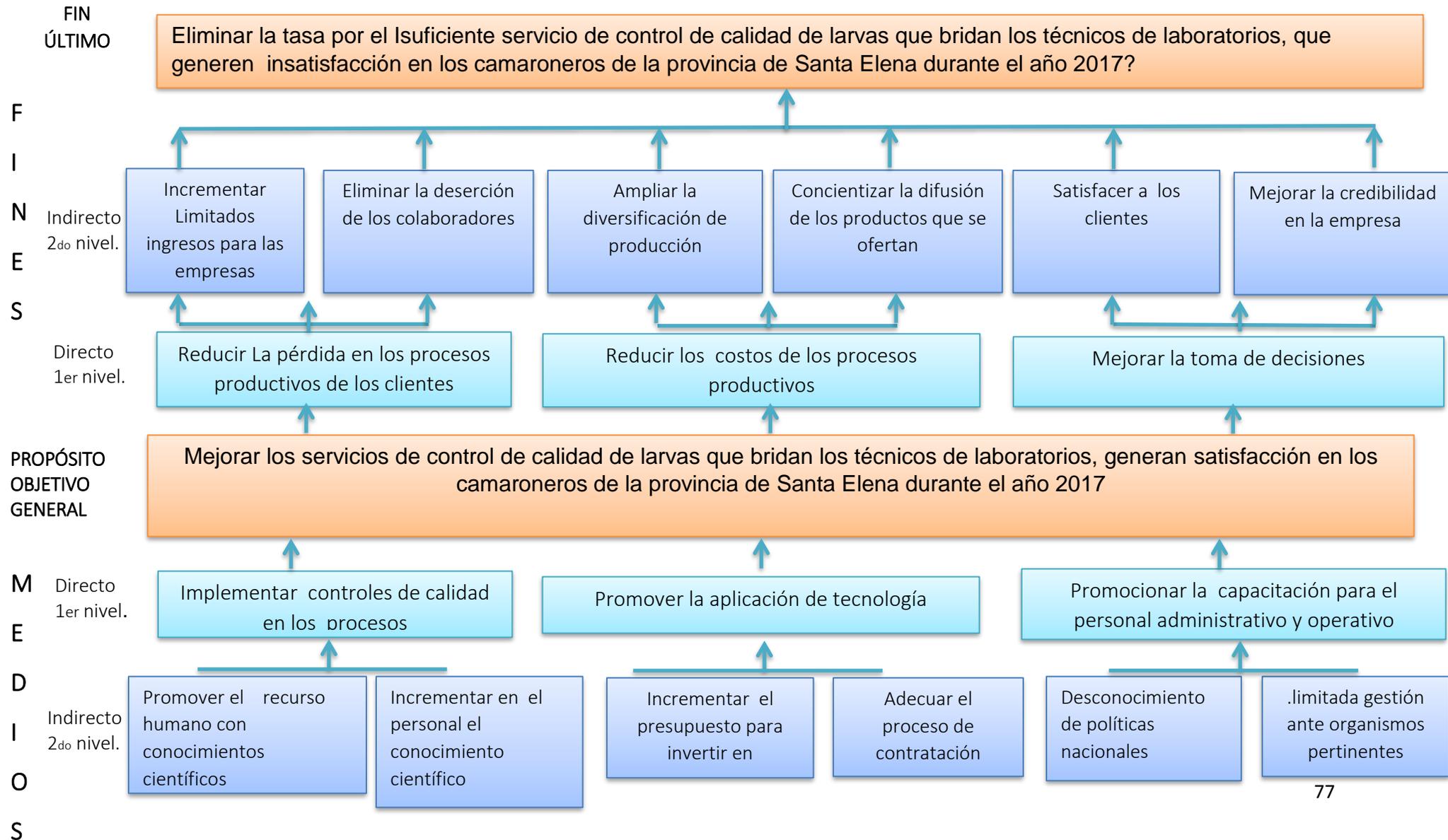
## ANEXOS: ARBOL DE PROBLEMAS

### ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



## ARBOL DE OBJETIVOS

### ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

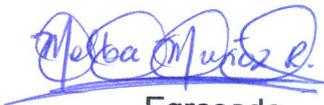
En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camaroneros en la provincia de Santa Elena”** y problema de investigación: **¿Insuficientes servicios de control de calidad de larvas que brindan los técnicos de laboratorios, generan insatisfacción en los camaroneros de la provincia de Santa Elena durante el año 2017?** presentado por **MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada

Melba Del Rocio Muñoz Reyes



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.



Factura: 001-002-000031190

20182401001D00978

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20182401001D00978

Ante mí, NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR de la NOTARÍA PRIMERA, comparece(n) MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES portador(a) de CÉDULA 0910995331 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en SANTA ELENA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), AUTORIZÁNDOME A LA OBTENCIÓN DE SU INFORMACIÓN EN EL REGISTRO PERSONAL ÚNICO DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO SETENTA Y CINCO DE LA LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES Y RESOLUCIÓN CERO SETENTA Y OCHO GUION DOS MIL DIECISÉIS, DICTADA POR EL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA EL DOS DE MAYO DEL DOS MIL DIECISÉIS. AGREGO A ESTA DILIGENCIA COMO DOCUMENTO HABILITANTE, 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. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SANTA ELENA, a 17 DE AGOSTO DEL 2018, (9:33)



*Melba del Rocio Muñoz Reyes*  
 MELBA DEL ROCIO MUÑOZ REYES  
 CÉDULA: 0910995331

*Gina Reyes Borbor*  
 NOTARIO(A) GINA AUXILIADORA REYES BORBOR  
 NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SANTA ELENA



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

Yo, Melba Del Rocío Muñoz Reyes, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de acciones para mejorar el servicio de calidad que brindan los técnicos en los laboratorios de larvas para los camaroneros en la provincia de Santa Elena", 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 Administración de Empresas, 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.

Melba del Rocío Muñoz Reyes

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0910995331

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma, se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



**EDUCACIÓN**  
 BACHILLERATO

**PROFESIÓN / OCUPACIÓN**  
 CONTADOR BACHILLER

**EDUCACIÓN**  
 E23332222

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE**  
 MUÑOZ MUÑOZ CELSO

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE**  
 REYES YAGUAL BERTHA

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN**  
 SANTA ELENA  
 2012-08-11

**FECHA DE EXPIRACIÓN**  
 2022-08-11




**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
 IDENTIFICACIÓN Y CENSALIZACIÓN

N. 091099533-1

**CEDULA DE CIUDADANA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
 MUÑOZ REYES  
 MELBA DEL ROCIO

LUGAR DE NACIMIENTO  
 SANTA ELENA  
 SANTA ELENA  
 SANTA ELENA

FECHA DE NACIMIENTO: 1988-06-12  
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA  
 SEXO: F

ESTADO CIVIL: CASADA  
 LEYENDA:  
 C=CONYUGALES




*Melba Muñoz R.*



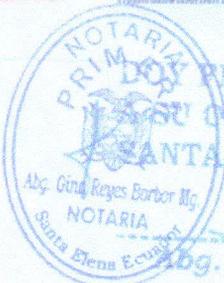
**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 C.V. 0910995331

**024** JUNTA NO. **024 - 184** NUMERO **0910995331** CEDULA

**MUÑOZ REYES MELBA DEL ROCIO**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN  
 SANTA ELENA CANTÓN ZONA: 1  
 SANTA ELENA PARROQUIA





RE: QUE LA COPIA ES IGUAL  
 A SU ORIGINAL  
 SANTA ELENA, 17 de Agosto del 2018

*[Signature]*  
 Abg. Gina Reyes Borbor Mg.  
 NOTARIA PRIMERA  
 DEL CANTÓN SANTA ELENA



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0910995331

Nombres del ciudadano: MUÑOZ REYES MELBA DEL ROCIO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SANTA ELENA

Fecha de nacimiento: 12 DE JUNIO DE 1968

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: CONTADOR BACHILLER

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: GOMEZ PARRALES LEONARDO DAGOBERTO

Fecha de Matrimonio: 26 DE NOVIEMBRE DE 1994

Nombres del padre: MUÑOZ MUÑOZ CELSO

Nombres de la madre: REYES YAGUAL BERTHA

Fecha de expedición: 11 DE JUNIO DE 2012

Información certificada a la fecha: 17 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: JOHANNA SARUCA REYES PITA - SANTA ELENA-SANTA ELENA-NT 1 - SANTA ELENA - SANTA ELENA



de certificado: 183-147-13437



183-147-13437

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

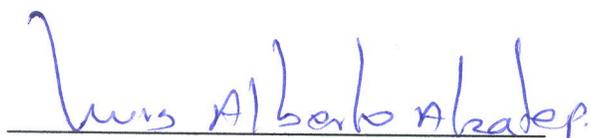


## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

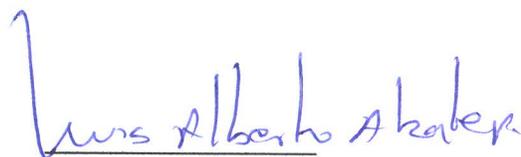
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### 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

Aclaración:

*LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados*

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en D*