

Análisis de la Cadena de Abastecimiento de la Comercialización de Camarón en el Sector Hotelero

LCDO. DIXONERIK PARRALES ZAMBRANO
EC. LEONELA ESTEFANIA BUENO ORTEGA, MGS
ING. KARLA SOLEDAD ORTIZ CHIMBO, MGS
ING. KARLA GABRIELA ESPINOZA VALDEZ



**Análisis de la Cadena de Abastecimiento
de la Comercialización
de Camarón en el Sector Hotelero**

PRIMERA EDICIÓN

Análisis de la Cadena de Abastecimiento de la Comercialización de Camarón
en el Sector Hotelero

Autores

LCDO. DIXON ERIK PARRALES ZAMBRANO
EC. LEONELA ESTEFANIA BUENO ORTEGA, MGS
ING. KARLA SOLEDAD ORTIZ CHIMBO, MGS
ING. KARLA GABRIELA ESPINOZA VALDEZ

Primera edición, julio 2017

Libro sometido a revisión de pares académicos.



Edición
Diagramación
Diseño
Publicación

Maquetación.

Grupo Compás

Cámara Ecuatoriana del Libro - ISBN-E: 978-9942-760-63-0

Guayaquil - Ecuador

Introducción

Al país le ha beneficiado la producción de camarón por medio de las microempresas dándoles una rentabilidad muy buena, también trae consigo que la tasa de desempleo en Ecuador baje; la exportación está dando un paso gigante llegando a cubrir un 35 y 40% en el mercado llegando a hacer uno de los negocios primordiales en las exportaciones.

Cada país posee formas y recetas particulares para preparar y consumir estos crustáceos. Actualmente la distribución de camarón se identifica con la calidad total y adquieren un mejoramiento continuo que las hace más productivas y competitivas en el mercado al cual pertenecen. Dentro de los hoteles y restaurantes de lujo y de primera categoría, del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil se ha podido constatar que utilizan mucho dentro de sus menús.

Este proyecto se enmarca a la implementación de un canal de distribución de camarón en su línea de proceso crudo bajo el pedido del cliente y el corte requerido, puesto que dentro de este nicho existe una gran demanda.

Por lo antes expuesto, luego de identificar las variables que afectan la distribución de camarón se implementan mejoras para lograr incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

El centro de la ciudad de Guayaquil es muy reconocido por tener una gran cantidad de hoteles que ofrecen un servicio excelente, ya que cuentan con la mejor atención y tecnología al momento de atender al cliente. Cada día crece la demanda de sus clientes por las variedades de platos que se están ofreciendo por este producto.



índice

Introducción	- 4 -
Situación.....	- 10 -
Camarón.....	- 12 -
Camarón levemente supera a banano en exportaciones.....	- 13 -
Enfermedades que llegaron a diezmar la producción.....	- 14 -
Soluciones financieras.....	- 15 -
La industria nacional de camarón refloto con fuerza.....	- 15 -
Calidad	- 16 -
Cultivo de camarón.....	- 17 -
Modelo de producción del crustáceo.....	- 17 -
Proceso de camarón hasta su fase final.....	- 18 -
Inversiones en mejoras genéticas y técnicas.....	- 18 -
Principales exportadores de camarón.....	- 19 -
Exportaciones de camarón a nivel mundial.....	- 22 -
Negocio	- 24 -
Estrategias	- 25 -
Productividad.....	- 26 -
Logística	- 29 -
La excelencia en la logística.....	- 30 -
Servicio estratégico.....	- 30 -
Cómo funciona la logística	- 31 -
Permisos y seguridad.....	- 32 -
Ruta Crítica.....	- 33 -
Sector hotelero	- 33 -
Cadena de valor	- 34 -
Esquema de la cadena de valor.....	- 34 -
Actividad de apoyo	- 35 -
Relevancia.....	- 35 -
Económica.....	- 36 -
Población y muestra	- 39 -

Análisis y recolección de datos de las encuesta	- 41 -
Análisis y recolección de datos de las Entrevistas	- 45 -
La propuesta	- 48 -
Introducción	- 48 -
Objetivos de estudio	- 49 -
Misión y visión de la propuesta	- 49 -
. Análisis interno y externo (foda).....	- 51 -
Presentación del camarón.....	- 53 -
Distribución.....	- 57 -
Transporte Adecuado	- 58 -
5.9. Estructura Logística.....	- 59 -
Cronograma de Distribución.....	- 65 -
Post Venta.....	- 68 -
SEGUIMIENTO AL USUARIO Y CLIENTE POTENCIAL.....	- 69 -
PRESUPUESTO	- 69 -
PRESUPUESTO DE ARRANQUE	- 70 -
CONCLUSIONES.....	- 71 -
RECOMENDACIONES	- 72 -
Bibliografía	- 74 -



Situación

La escasez de camarón afecta directamente al sector hotelero, puesto que es un gran aperitivo, solicitada por el cliente. La calidad y tamaño juega un papel primordial puesto que, cada día que pasa la demanda aumenta en el mercado y cada vez el cliente se vuelve más exigente, siendo esto un problema grande para el proveedor, debido que si no pasa la calidad previa por el cliente, será rechazado.

Todo cliente exige puntualidad en la entrega del producto y esto no sucede en la mayoría de las veces, ya que existe una demora por parte del proveedor al no tener una ruta crítica para llegar a tiempo; esto va originando clientes insatisfechos y disminuyendo la participación dentro del mercado.

Hoy en día las exportaciones aumenta cada vez más, por lo que el mercado interno se ve afectado; además se una variación de precios derivado de cada aguaje, lo que trae como consecuencia que dicho producto nunca se maneje con una tabla estándar de precio en el mercado.

El mercado en mención se pone más exigente, por lo que las personas que en emprenden, deben tener un capital suficiente que respalde el trabajo que van a realizar, ya que se debe cubrir las necesidades que el cliente requiera para incrementar la participación en el mercado.

El desarrollo del presente proyecto tiene un gran impacto social ya que se desea realizar una cadena de abastecimiento, en el cual el sector hotelero pueda cubrir las

falencias que se están presentando, se busca brindar un servicio de primera y mantener a los clientes satisfechos, dado esto se podrá cubrir una mayor demanda en el mercado.

Uno de los problemas que se presenta en la actualidad en el centro de la ciudad de Guayaquil del sector hotelero es la escasez del producto, ya que en la actualidad es muy pedido por su variedad de platos que realizan, es tomado en cuenta en muchos eventos dado que es un producto muy exquisito al momento de degustar.

Por tal motivo este proyecto tiene como objetivo la comercialización y distribución de camarón crudo en diferentes tallas y cortes, de excelente calidad para hoteles y restaurante de primera. Cabe recalcar que la calidad ofrecida del producto camarón es de primera y de clase para exportación, con esta idea de negocio pretendo tener un nuevo ingreso teniendo en cuenta la responsabilidad que conlleva aquello.

Voy a trabajar con varios proveedores que tengan criaderos propios para de esta forma, voy a tener mayor facilidad para obtener el producto. Para poder ir teniendo clientes fieles ya que dicho negocio tiene una gran demanda y está cada día más exigente.

Una vez dado el conversatorio con mis clientes y expuesto cual va ser mi forma y calidad de trabajo llegando a cerrar una negociación exitosa, procederé a buscar mínimo dos plantas procesadoras de camarón, donde tengan todos los equipos necesarios para la transformación de la materia prima. Y que tenga la debida calificación para exportación por las entidades encargadas de dicha labor, donde voy a estar seguro que cumpliré al máximo con mis clientes y no tendré rechazo alguno por demora o calidad.

Camarón

Es un crustáceo de origen marino de río, comestible, de fácil preparación y elaboración variada rico en fosforo, proteínas y vitaminas, requieren de un buen cuidado para su consumo, ya que a pesar de ser uno de los alimentos más saludable y recomendables, necesarios sabor que cuando no están fresco, se corre el peligro de sufrir algunos malestares en el organismo como intoxicación, alergias, enfermedades intestinales entre otros. Los literales y riberas de los ríos de México por su extensión y diversidad de clima, nos ofrecen una gran variedad de este crustáceo. Actualmente en el país existen estanques de cultivo de camarón y langostinos en lagunas costeras. (viteri, s.f.)

Hoy en día en el mercado existen dos tipos de camarones que se distribuyen el de aguas frías y el de aguas tropicales, el crustáceo crece en aguas naturales o son criados para su reproducción, debidamente en piscinas (granjas), que tienen que estar ubicadas a los alrededores de las costas tropicales y subtropicales para poder obtener

el agua más rápido por medio de bomba que la hacen llegar hasta las piscinas. El camarón se reproduce en varias tallas y su color también varía por aquello el precio del camarón depende de su talla y su color ya que este crustáceo tiene varias formas de prepararlos y es muy pedido por los clientes.

Camarón levemente supera a banano en exportaciones.

El camarón en la actualidad se mantiene como una de las exportaciones no petroleras más fuerte en el país superando al banano levemente, así lo da a conocer el Banco Central del Ecuador que detalla en su página oficial el nivel considerado que ha venido teniendo el camarón en los últimos meses del año. Así lo explica José Antonio Camposano, presidente de la Cámara Nacional de Acuicultura, este nivel superior e incremento en las exportaciones se ha venido dando por el alza en los precios muy considerados en el mercado internacional debido a que en los países asiáticos, se está presentando una enfermedad en el crustáceo lo cual surge un gran problema lo que ha hecho que este producto camarón incremente considerablemente alcanzando las 600 millones de libras en la actualidad. (PRODUCTOR.COM, Ecuador: Camarón supera levemente a banano en exportaciones, 15 DE ENERO DEL 2015)

Enfermedades que llegaron a diezmar la producción.

En una producción de este crustáceo se pueden presentar varias enfermedades que trae consigo problemas para el productor desde los criaderos se presentan por no llevar el control de calidad debido en cada paso estas enfermedades más comunes son:

- Camarón de algodón o mejor conocido como camarón de leche dicho, por su mismo nombre el crustáceo presenta manchas blancas en su cuerpo dado que este ya no vale para el mercado internacional-
- Gregarinas es una enfermedad que provoca la mal formación y que tome un tono amarillento es su intestino siendo esto un producto no apto para el consumo humano puesto que al consumirlo le produciría una infección.
- La mancha Blanca que es la peor de todas las que existen.

En el año 1998 Ecuador se consideraba uno de los principales exportadores a nivel mundial, en esos entonces años después el país sufre una gran baja en la producción a raíz de la enfermedad la mancha blanca desaparecieron laboratorios, grandes empresas y productores. Se hicieron estudios para salir de ese hueco donde había caído y poder ir superándose hasta la actualidad que nos encontramos en un muy buen momento, dado que en los países asiáticos se está presentando una gran enfermedad mortal el Síndrome de la Necrosis Hepatopancreática Aguda (AHPNS), el instituto nacional de pesca y la Acuicultura está tomando serias medidas de seguridad para evitar que dicha bacteria ingrese a nuestro territorio. (INP)

Soluciones financieras.

En la década de los 60 el Ecuador presentaba un gran desarrollo y tecnificación en el proceso y distribución de este crustáceo, su rol se ha visto seriamente afectado al pasar de los años se vio afectado severamente acarreando consigo una dura crisis en el año 1999 hasta el año 2001 la producción presentó una baja muy fuerte en más del 55% de la producción en aquel tiempo. Con el pasar del tiempo la acuicultura fue tomando medidas estrictas y muy cuidadosas para ir saliendo de tan terrible situación y dando proyectos para no volver caer en lo mismo dado que en la actualidad la exportación es uno de los fuertes que tiene el país y refleja unos ingresos no reflejados en su pasado. (DSPACE.ESPOL.EDU.EC)

La industria nacional de camarón reflota con fuerza

El camarón ecuatoriano está atravesando por unos de sus mejores momentos en la actualidad su principal base por lo que se ha visto aquel cambio son, los precios que sufrieron un cambio radical desde el año 2010 en adelante y al gran volumen de la producción que se procesa en todas las empacadoras del país que son de gran aporte para que este suceso se esté dando con mucha fuerza. Así lo explica José Antonio Camposano, presidente de la Cámara Nacional de Acuicultura, el camarón ha superado al banano como uno de los productos no renovables de mayores exportaciones los ingresos que se quedan como liquidez para el productor se lo usa para tecnificar su proceso y llegar a ser pioneros a nivel mundial en la exportación de este crustáceo. (PRODUCTOR.COM, EL CAMARÓN SUPERA LEVEMENTE AL

BANANO EN EXPORTACIONES)

Calidad

Podemos definir calidad como el conjunto de aspectos y característica de un producto y servicio que guarden relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. Este es una definición de calidad claramente concentrada en el cliente, los clientes tienen una serie de necesidades requisitos y expectativas. La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido, alcanzar para satisfacer a su clientela clave; al mismo tiempo, la medida que se logre en dicha calidad. (vertice, s.f.).

Una calidad de primera ofrecen productos que interesan al mercado, lo importante es elaborar productos novedosos para obtener satisfacción del cliente. Un excelente trabajo por parte de los trabajadores da lugar a un proceso que mejore objetivos como, de alcanzar la eficiencia y eficacia cumpliendo al mismo tiempo las exigencias del mercado en el que nos desarrollamos. Las organizaciones que justifiquen su existencia y cuál es el grado de calidad brindado al cliente para producir producto de primera; hacer que el producto tenga desde la materia prima que es la base para, el desarrollo de cualquier bien o servicio brindado a sus clientes.

Cultivo de camarón.

La acuicultura, camarón cultura o producción de camarones en cautiverio, es una actividad de cultivo en medio acuático, con fines de llegar a una excelente producción y comercialización en el distintos mercados que este tiene para su consumo la meta que se busca lograr es la, industrialización por medio de la tecnología. Ahora en día en el mercado existen dos clases o tipos de camarón, los de aguas frías que son criados en granjas que están cerca de las costas tropicales y subtropicales, puesto que el agua para dicho criaderos es bombeada del mar o sino de los esteros donde tenga más facilidad hasta llegar a las instalaciones en este proceso el camarón sufre metáforas donde los agentes de calidad están pendiente las 24 horas durante todo su tiempo evolutivo hasta el día que ya se vaya a realizar su pesca el agua y el alimento juegan el principal elemento en su evolución para que salga l gusto del productor. Y los de aguas tropicales son los que están en las profundidades de los mares y su reproducción es sola sin el debido proceso de calidad y su sabor, color y tonalidad son muy distintos a los de

Las granjas. (CAMARÓN, 2015)

Modelo de producción del crustáceo

Este modelo de cultivo es el más sencillo, que existe en este tipo de trabajo las granjas que lo practican adquieren las postlarvas del medio natural, ya se dé por medio de la compra en las épocas de reclutamiento masivo o captura.

Proceso de camarón hasta su fase final.

El proceso del camarón tiene un control muy estricto y supervisado en cada momento. Antes de que se pesque de las piscinas los productores tienen la obligación de enviar muestras vivas del crustáceo a las diferentes plantas donde se les va a procesar para hacerle el debido control de calidad para evitar inconvenientes al momento del proceso, una vez pescado y puesto en la planta de proceso se procede a hacerle el control del peso total de las libras reportadas en la guía, en mesa de acero inoxidable y con un personal profesional en el arte se procede a descabezarlo, el producto ya descabezado se lo lanza a una tanque lleno de agua y hielo que tenga la temperatura requerida para su lavado y por lo consiguiente clasificación por las tallas que arroje, en ese momento el dueño decide si se procede a realizar un empaque del camarón en shellon caja, o si todo el producto pasa a la sala de valor agregado donde se le das varias formas y por lo consiguiente el tratamiento que se le vaya a dar y decorado. Una vez pasado por estos procesos llega al área del frio donde se guarda en túneles de frio que se encuentran a menos 30° se controla un tiempo considerado donde se ve como se encuentra si está listo ya para pasar al área final que es el empaque donde se clasifica y selecciona cual esta acto para ser exportado al mercado internacional y cual queda para el mercado local. (GLOBEFISH, SEPTIEMBRE 2013)

Inversiones en mejoras genéticas y técnicas.

En varios países se encuentran con un déficit a los productores por el síndrome de mortalidad temprana que se les presenta, por eso cada día que pasa las investigaciones se hacen más exhaustivas para poder ir perfeccionando y lograr

obtener una producción de primera, con la tecnología que existe ahora se ha visto la evolución y la gran ayuda que se hace a la industria camaronesa. (ECUADOR)

Principales exportadores de camarón

Principales exportadores a nivel nacional

Ecuador está siendo reconocido por estar llevando la producción de camarón fresco con calidad de primera por su crustáceo que cada vez gana más posicionamiento en el mercado local e internacional y cada empresa procesadora impone su marca para ganar participación en el mercado interno. (LIDERES R. , s.f.)

- La Acuicultura nombra como las mayores exportadoras de camarón son:

1	Expalsa
2	Expolklore
3	Sta. Priscila
4	Songa
5	Promarisco
6	Empagran
7	Enaca
8	Omarsa
9	Edpacif
10	Estar
11	El Rosario
12	Oceaninvest
13	Karpicorp
14	Nirsa
15	Dufer
16	Comar
17	P C Seafood
18	Marines
19	Marecuador
20	Alquimia Marina
21	Oceanstar

Figura N°2

Elaborado por: Dixon PARRALES

Fuente: Google

El camarón ecuatoriano refleja como el mejor a nivel internacional.

En la actualidad este siglo XXI gracias a la tecnología se ha logrado ubicar a Ecuador como el país con el más alto nivel de demanda a nivel mundial. El mercado europeo y estadounidense son los que son las preferencias al momento de exportar y esto se ha visto reflejado en su incremento en los últimos 24 meses, se consume actualmente en más de 50 países del mundo dado que nuestro producto es el más fresco y al momento de ser consumido se siente su sabor y textura lo que nos da dicho nombramiento que es muy bien visto para el país por los cambios que se han venido dando. (blogs, 22 de abril del 2014)

	2005	2006	%
Tailandia	13,040	11,690	-10
China	4,510	6,690	+48
Indonesia	4,180	5,250	+26
Ecuador	3,220	4,720	+47
Vietnam	4,960	3,810	-23
India	2,750	3,100	+13
Otros	10,320	12,430	+21
Total	42,970	47,690	+11

Figura N°3

Elaborado por: Dixon Parrales

Fuente: Importaciones a Estados Unidos de Camarón – Enero (toneladas)

Exportaciones de camarón a nivel mundial.

La evolución en las exportaciones de camarón tiene una tendencia ascendente desde el año 2003, aunque en el año 2009 debido a la recesión económica mundial presenta una caída (-6,8%). Es interesante también observar que en el período 2003-2010, las exportaciones de camarón crecen un 284,2% al pasar de 298,9 millones de dólares en exportaciones FOB a 849,7 millones de dólares FOB (gráfico 12). Esto nos muestra el dinamismo que ha tenido el sector, lo que representa un proceso productivo que cubre las expectativas del mercado externo. Hay que recordar que este sector está desarrollado y encaminado para el sector externo. (PRODUCTIVIDAD)

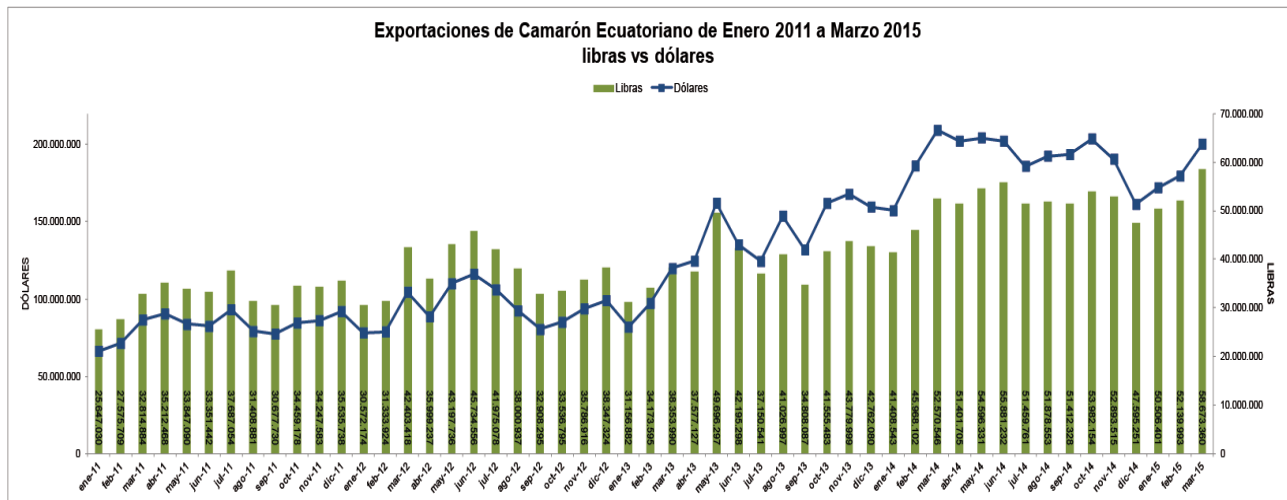


Figura N°4

Elaborado por: Dixon PARRALES

Fuente: www.cna-ecuador.com



Negocio

Todas las organizaciones son negocios, organizaciones que proveen bienes o servicios para obtener ganancias. En verdad, la perspectiva de obtener ganancias la diferencia entre entrada y salida del negocio es el que anima a la gente a abrir y ampliar negocio. Después de todo, las ganancias recompensan a los propietarios para arriesgar su dinero y tiempo. (Ebert, s.f.)

Son organizaciones que brindan un bien o servicio, en diferentes áreas que se necesite solucionar un problema. Cada persona es estudiada por organizaciones para ver alguna necesidad que estén teniendo y en ese momento buscar una Estrategia y realizar un plan para llegar a satisfacerlo, y que tengan cada día que pasa su vida normal. Cada día la tecnología avanza más y va cubriendo muchos campos en general donde existe un mercado.

Qué está requiriendo de la tecnología para poder comenzar salir adelante, todo negocio busca ganar dinero y tener clientes fieles y satisfechos. Se están realizando varias campañas por parte de varias cooperativas y banco para que una persona sea emprendedora y comience por tener su propio negocio lo cual ayuda a bajar el índice de desempleo que existe en el país.

Estrategias

La estrategia es una ciencia y arte de concebir y conducir los medios y los recursos naturales, espirituales y humanos en un tiempo y en un espacio determinado para alcanzar y mantener en su caso los objetivos establecidos utilizando lo mayor posible los medios que se disponen. Una estrategia es catalogada de buena si se consigue con ella alcanzar los objetivos previstos y sin ella ha habido economía de esfuerzos los objetivos pueden ser ofensivos, defensivos simplemente de mantenerse en el estatus que hay que considerar la esencia de la estrategia: descubrir la vulnerabilidad del adversario y conservar nuestro poder. (Perez, 2005)

La creación de estrategias para el buen funcionamiento de cualquier entidad se ha vuelto indispensable; nos permiten estudiar al mercado (nicho), al que queremos dirigirnos para obtener la confianza y tener clientes satisfecho en dicho producto que necesitan. Las organizaciones han creado a lo largo del tiempo varias estrategias muy buenas y excelentes para ganar y poder estar un poco competitivos en el mercado que cada día saca una nueva estrategia para atraer a sus clientes y darles beneficios en base a ese producto obtenido.

Productividad

El país se mantiene como uno de los países con mayor producción de pescado y camarón a nivel mundial siendo esto uno de los momentos mejores para el país creando fuente de trabajo para miles, ayudando a disminuir la tasa de desempleo en el país con miles de libras procesadas día a día esperando que se mantenga y se pueda seguir avanzando en su calidad así el consumidor. (Mendoza, camaronesexpo.blogspot.com, 28 de febrero del 2008)

Variación de precio.

En la actualidad el precio de este crustáceo juega un papel primordial para la economía de país y establecer una exportación fija periódicamente dado que este no tiene una tabla definida en su costo para los proveedores, en cada aguaje que se da los productores de dicho productos manejan un lista de precio distinta según el gramaje que este tenga y mucho más caro son los langostino que son de gramaje muy alto y muy pedido en el mercado internacional. Lo cual dificulta al producto pequeño en esta industria que trabaja para el mercado interno haciéndoseles complicado adquirir el producto, ya que la empresa reconocida y procesadoras de grandes volúmenes de libras diarias son las que tienen el favoritismo por sus volúmenes de comprar que hacen por cada aguaje:

Talla	Precio	Precio
41-50	\$ 2,40	\$ 2,70
51-60	\$ 2,00	\$ 2,20
61-70	\$ 1,90	\$ 2,10
71-90	\$ 1,80	\$ 3,00
91-110	\$ 1,30	\$ 1,50

Figura N°5

Elaborado por: Dixon PARRALES

Principales provincias procesadoras de camarón

El país se está pasando por un excelente momento con lo que respecta al criadero y proceso del crustáceo Guayas posee un 60% de hectáreas camaroneras siendo la provincia con el mayor porcentaje de participación en el mercado seguido de el oro con el 15% y el resto distribuidas en el resto de las provincias, siendo así una gran competencia entre las empresas que realizan este trabajo en todas las provincias, creando la necesidad para las plantas procesadoras de tener maquinarias y personal sumamente capacitado para la elaboración de dicho producto y estar al nivel de las gigantes que procesan miles de libras al día y poner ir ganando participación en el mercado que no es nada fácil. (LIDERES, 2014)

Camarón con valor agregado

El valor agregado que se da en cada proceso que este tiene es muy importante puesto que a este producto se lo puede procesar de varias formas o cortes una vez eliminada la cabeza según el pedido que realice el cliente a continuación nombrare los cortes que se les realiza una vez puesto en el área de valor agregado en una planta procesadora: (OceanGarden, s.f.)

- Bloque con cáscara o también conocido como shellon bloque. Se trata una vez eliminada la cabeza se procede a clasificar el camarón y empacarlo entero en cajetas según el peso requerido por el cliente.
- Congelado rápido individual con cáscara, se trata de decorar el camarón en mallas de plástico especial para este proceso donde su siguiente paso es llevarlo a los túneles de frío para su congelación.
- "IQF" se pela totalmente haciendo un pequeño corte en su parte superior para extraer la vena.
- Pelado con cola se procede a darle valor agregado según el pedido que requiere el cliente.
- Pelado y desvenado ("P&D")
- P&D con cola
- Pelado y desvenado IQF (P&D IQF)
- Pelado y desvenado con cola IQF (IQF P&D tail-on)
- Cocido y pelado
- Cocido P&D IQF

- Cocido P&D con cola
- Fácil de pelar
- Vena jalada
- Mariposa (P&D con cola con un pequeño corte para aplanar ligeramente el camarón)
- "Redondo" (pelado y desvenado con cola)
- "Corte western" (un corte mariposa profundo que aplanar el camarón)

Logística

La logística es el proceso por el que la empresa gestiona de forma adecuada el movimiento, la distribución eficiente y el almacenamiento de la mercadería, además del control de inventario, a la vez que maneja con aciertos los flujos de información asociados. En épocas anteriores, buscaba únicamente conseguir que el producto estuviese en el sitio adecuado y en el tiempo indicado, con el menor corte posible. Sin embargo estas acciones se han vuelto más complejas, por lo que los objetivos asociados a ella incorpora nuevos criterios de efectividad y optimización, la atención al cliente a través de un sistemas logístico se pretende atender a la demanda en términos de nivel, localización y temporalidad, y, al mismo tiempo, coordinamos de forma óptica el producto, el cliente y el canal de distribución, sin perder de vista aspecto como la rentabilidad a los cortes. (virgo, 2007)

Es el proceso por el cual cualquier empresa pública o privada tiene varias formas de realizar su logística o distribución a un mercado ya determinado, ayuda a tener un correcto del material para que no haya algún problema o mal entendido al momento de realizar la entrega. Ya que el producto tiene que ser entregado al cliente en óptimas condiciones ante esto la empresa tiene que realizar un estricto control de por donde está siendo dirigida en qué condiciones se encuentra, a qué hora esta aproximadamente en el punto de entrega.

Todo esto debe ser seguido y controlado por el departamento de logística de dicha empresa porque siempre hay que brindarle una logística de primera al cliente.

La excelencia en la logística.

Las empresas encargadas de ofrecer este servicio cada día están más avanzada con la tecnología para brindar un servicio muy agradable a la vista del cliente, el transporte necesario acorde al producto con un personal sumamente capacitado e instruido y él para llevar a cabo su trabajo de administración, bodegaje y distribución e inventarios es lo que hace una excelente logística y clientes satisfechos con el servicio brindado. (revista E. c., 2015)

Servicio estratégico.

Cada empresa dedicada a este comercio tiene se ve en la obligación de dar la información necesaria y requerida por el cliente para verificar si él envió que piensa

realizar sería el mejor, cada compañía cuenta con varias estrategias de garantías por ejemplo si su producto llega dañado, sucio, a destiempo, no llega nunca a su remitente o solamente sufre el transporte algún inconveniente la empresa llega hacerse cargo del daño en general la seguridad puesta por cada empresa es muy importante para que el destino de cada encomienda llega bien a su destino. (revista E. c., 2015)

Cómo funciona la logística

El traslado local e internacional de la mercadería se desarrolla gracias a varios pasos al momento de contratar el servicio logístico:

- La recolección la empresa pone a su disposición el transporte en el horario y día establecido dependiendo de la compañía también dan servicio de personal para la ayuda requerida.
- Verificación de documento es algo demasiado importante y delicado ante todo porque es el documento válido para poder realizar un transporte de confianza y sin ningún tipo de error al momento de prender la marcha.
- Preparación de carga esto depende de los requerimientos del cliente y el tipo de producto, se da el servicio de etiquetado, embalaje y empaque de la mercadería para dar una mayor seguridad al cliente.
- El transporte depende básicamente del tipo y destino que tenga la encomienda ya sea por medios aéreos, marítimos o terrestre.
- Terminal de carga es el primer lugar donde hacen las descargas ya sea que este envío fuera realizado por aire o mar se encargan de revisar minuciosamente el tipo de

carga ingresado para dar paso a su normal entrega, el transporte terrestre es más rápido por lo que su entrega se realiza de puerta en puerta de un día para el otro.

- Nacionalización cuando el envío se lo realiza por aire o mar el agente aduanero es el encargado de verificar el producto y su documentación que este legal y sin ningún problema para que puedan entrar al país importador.
- Bodega el personal y supervisor de esa área los encargados de almacenar toda la mercadería una verificada y llevarla con mucho cuidado sin ocasionar algún problema con la carga se ordena por envío y fecha donde pasa resguardada para evitar algún inconveniente al momento de su entrega.
- Distribución es el paso final donde se procede a entregar a cada cliente su producto. (revista E. c., 2015)

Permisos y seguridad

Las empresas que están establecidas y las que recién quieren incursionar en este mercado deben cumplir con todo los requerimientos legales por las autoridades, además debe tener certificaciones que avalen su profesionalismo en servicios logísticos y tener acreditaciones internacionales como BASC que es un documento que permite nuestro proceso de seguridad de transporte de aduana con calidad americana, deben de tener sociedades dedicadas al mismo trabajo para dar un mejor servicio. Las alianzas estratégicas son primordiales con empresas de todo el mundo para tener oficinas y poder hacer este trabajo más fácil y seguro. (revista E. c., 2015)

Ruta Crítica.

Una ruta crítica en un proyecto o empresa es de vital importancia para un excelente desarrollo dado que determina el tiempo más corto para la entrega, usando tiempo reales o determinados; unos de los puntos a tomar en cuenta es identificar las actividades que involucran el trabajo para determinar la procedencia. Es necesario realizar una red con base según el método a trabajar, y debemos analizar los cálculos específicos realizado la ruta crítica. (Drew, 2 de Marzo de 2014)

Sector hotelero

Se trata de un sector que ha generado empleo de forma interrumpidas en las últimas décadas. La participación directa del sector en el total de empleo nacional fue en 1997 del 6.2%, lo que equivale a 780.425 personas. Si además nos fijamos en el empleo indirecto (aquellos que se producen en la medida en que la actividad en las empresas específicamente turística impulsa el desarrollo de otras empresa) obtendríamos una cifra de un 10.1%, del total de empleo, lo que significa 1.399.700 puestos de trabajo. (200, s.f.)

En todo este sector ha ido evolucionando poco a poco, a lo largo del pasar de los años cada vez su tecnología, se apodera de estos espectaculares lugares donde le dan una gran acogida a sus clientes; que visitan cada una de las maravillas del mundo, también se logra dar fuentes de trabajos a muchas personas desempleadas y reducir el

índice de desempleo a nivel mundial, con una correcta preparación a cada uno de sus empleados, cada hotel podrá brindar una atención de calidad al cliente desde que está entrando a sus instalaciones hasta que se va para que el cliente se sienta satisfecho por la atención brindada.

Cadena de valor

La cadena de valor enseguida se puso en el frente del pensamiento de gestión empresa como una poderosa herramienta de análisis para planificación estratégica. Su último objetivo es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costes. De lo que se acepta pagar y los costos incurridos por adquirir la oferta.

Sin embargo, la práctica ha demostrado que la reducción de costos monetarios tiene también un límite tecnológico, pues en ocasiones ha afectado también la calidad de la oferta y el valor que esta genera.

Por ello el sistémico en este aspecto ha evolucionado a desarrollar propuestas de valor, en las que la oferta se diseña integralmente para atender el modo óptimo de la demanda. (Laudon, Mexico 2008)

Esquema de la cadena de valor

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final, descrito y popularizado por Michael Porter en su obra competitiva Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance (1985).

Actividad de apoyo

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas actividades secundarias: y Michael Porter fue el primero en descubrir la cadena de valor.

- Abastecimiento: almacenaje y acumulación de artículos de mercadería, insumos, materiales etc.
- Infraestructura de la organización: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: generadores de costos y valor.

Relevancia

Social

La relevancia social que presenta este tema se da debido a que coadyuva cada día a disminuir la tasa de desempleo a crear fuentes de trabajo para personas que no encuentran trabajo en ningún lado por varios factores que nos toca vivir en la vida, en la plantas procesadoras tienen un cupo para sus labores diarias y tener un trabajo fijo a

largo plazo dependiendo de cómo sea su nivel de trabajo en el área ya asignada, en este tipo de empresas pueden trabajar desde muy joven hasta las personas mayores que tengas la voluntad y el deseo del trabajo.

Económica

Ecuador era uno de los países con mayor demanda de exportaciones comenzando a salir al mercado en el año de 1968 y dio inicio a una de las principales industria en el país arrojando buenos resultados de ser reconocido a nivel internacional hasta que llegó el año 1998 hasta el 2001 donde su economía se vio afectado dado a una enfermedad que sufrió el crustáceo en nuestro país pero años después gracias a la tecnología y estudio necesarios se pudo combatir con esto y seguir, con la producción y exportación dando resultado positivo para que la economía que va en ascenso gracias al producto fresco y de calidad que se brinda. Las PYMES están sacando provecho y trabajando muy duro para desarrollarse por completo con lo que respecta a este proceso hasta llegar a ser reconocido como uno de los mejores llegar hacer un pionero y encabezar el primer lugar en los países procesadores de este producto

World Trade Atlas								
EEUU Distritos Aduaneros - Importaciones -Total-								
030613 Camarones, langostinos y demás Decápodos natantia								
Millones de Dólares Americanos								
Enero-Diciembre								
Rango	País	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
0	El Mundo	2,612.84	3,049.83	2,957.96	2,633.80	2,975.42	2,847.43	2,806.01
1	Tailandia	768.20	944.88	799.82	508.62	555.63	444.32	579.87
2	Vietnam	78.73	181.66	296.09	359.12	464.76	271.13	349.19
3	Indonesia	159.06	179.26	143.65	137.22	156.97	305.46	324.41
4	México	363.69	401.87	379.71	262.66	292.38	326.23	319.25
5	India	148.23	222.28	243.43	343.98	382.75	335.40	289.38
6	Ecuador	402.34	186.35	214.97	190.16	204.92	203.04	261.07
7	Bangladesh	111.93	145.21	92.24	87.63	81.71	168.57	133.85
8	Malasia	6.03	12.09	14.67	13.32	8.84	109.58	108.11
9	Honduras	66.71	83.56	70.36	63.03	56.99	58.95	62.26
10	Venezuela	93.57	141.50	78.58	65.41	60.84	85.71	59.84
11	China	45.12	127.84	171.10	201.81	319.73	219.78	45.49
12	Panamá	64.81	57.17	60.88	48.58	42.98	37.35	43.15
13	Guyana	28.09	40.33	53.19	36.55	37.85	27.97	32.61
14	Nicaragua	37.16	44.14	36.27	30.74	24.18	24.05	29.83
15	Perú	17.79	4.11	5.99	10.72	8.72	16.01	25.71
16	Colombia	27.26	32.81	31.18	25.83	16.95	21.99	22.66
17	Belize	22.80	22.11	20.62	16.63	40.12	37.92	19.54
18	Canadá	18.78	15.39	10.06	11.44	13.00	18.30	17.60
19	Filipinas	16.63	22.29	16.51	10.14	10.27	14.41	13.46
20	Brasil	14.89	53.13	63.62	87.65	96.76	40.72	12.14
21	Surinam	5.54	13.17	11.63	11.59	6.89	11.70	11.20
22	Guatemala	16.05	15.77	19.12	15.27	18.95	19.47	9.43
23	Arabia Saudita	3.35	4.70	7.16	4.93	8.59	7.00	6.48
24	Sri Lanka	8.98	15.07	8.04	4.40	10.71	11.45	4.53
25	Cambodia	0.03	0.02	0.00	0.01	0.00	9.48	4.09
26	Costa Rica	15.17	14.18	10.28	8.51	4.26	3.19	3.79
27	Emiratos Arabes Unidos	1.17	2.69	1.19	0.57	0.28	2.62	2.26
28	Jamaica	0.00	0.00	0.00	0.00	0.14	1.40	1.90
29	Irán, Rep. Islám.	0.00	0.00	2.03	2.52	4.79	2.22	1.81
30	Brunei Darussalam	0.00	0.00	0.00	0.10	0.36	0.44	1.53

Fuente: U.S. Dept. of Commerce, Bureau of Census

Figura N°6

Elaborado por: Dixon Parrales

Fuentes: U.S Depto. Of Commerce, Bureau of Census



Población y muestra

En el presente estudio se utiliza el muestreo probabilístico estratificado, el cual consiste en dividir toda la población objeto de estudio en diferentes subgrupos o estratos, de manera que un individuo o individuos sólo pueden pertenecer a un estrato. Una vez definido el marco muestral, en este caso los hoteles del centro de la ciudad de Guayaquil que son 109, los separaremos por estratos, quedando para objeto de estudio, los hoteles categoría Prime, es decir el estrato cuatro y cinco estrellas, siendo 10, a los cuales se les encuestara en su totalidad, pues “todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones, por ser el riguroso y científico” (Kotler, 2012); además que el error muestral es casi inexistente.

N°	Tipo	Componente	#
1	Marco muestral	Sector hotelero del centro de la ciudad de Guayaquil	109
2	Muestra probabilística estratificada	Hoteles categoría Prime 4 y 5 estrellas del centro de la ciudad de Guayaquil	10

Figura N°7

Elaborado por: Dixon PARRALES

Fuente: Asociaciones Hoteleras Provinciales AHOTEC.

A continuación se detallan los 10 hoteles, con los cuales se trabajará en la recolección de datos

N	HOTELES	#ESTRELLAS
1	Hampton inn by Hilton Guayaquil DOWNTOWN	5
2	Hotel Ramada	5
3	Gran hotel Guayaquil	4
4	Hotel continental	4
5	Hotel del rey	4
6	Hotel Sol de Oriente	4

7	Unipark hotel	4
8	Oro verde Guayaquil	5
9	Galería de arte Man-Ging	4
10	Hotel Palace Guayaquil	4

Figura N°8

Elaborado por: Dixon PARRALES

Fuente: Google

Análisis y recolección de datos de las encuestas

¿Con cuántos proveedores trabaja actualmente?

OPCIÓN	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	1 PROVEEDOR	5	50
2	2 PROVEEDORES	4	40
3	3 O MAS PROVEEDORES	1	10
TOTAL		10	100

Se puede apreciar que existen menos barreras de entrada para negociar con el 50% de los hoteles seleccionados, pues el otro 50% trabaja con un solo proveedor y dichas relaciones serian difíciles de quebrantar pero no imposibles.

¿Qué clase de camarón es más frecuente en su compra A o B?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	CLASE A	10	100
2	CLASE B	0	0
TOTAL		10	100

En base a los resultados obtenidos nos damos cuenta que el total del sector hotelero trabaja con camarón clase A debido al servicio que ofrecen a sus clientes, lo cual nos indica que, se debe trabajar con camarón para exportación que es la exigida por este sector.

¿Cuántos kilos de camarón compran mensualmente?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	DE 20 A 100	2	20
2	DE 101 A 500	6	60
3	DE 501 A 1000	1	10
4	MAS DE 1000	1	10
TOTAL		10	100

Se puede apreciar que el 60% compra entre 101 y 500 kilos, mientras el resto del sector hotelero manejan cifras dependiendo del stock que tenga en su inventario, lo que nos indica, que debo tener suficiente producto para la correcta distribución ante la solicitud de los clientes.

¿Qué presentación prefiere al momento de realizar su pedido?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	PyD IQF	7	70
2	Sh/on	3	30
TOTAL		10	100

Nos refleja que un 70% del sector hotelero trabaja con producto PyD IQF (pelado y desvenado) lo cual es más rápido para su proceso y preparación, mientras que el 30% trabaja con un camarón Sh/on (con cascara sin cabeza).

¿Qué empaque prefiere al momento de realizar su pedido?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	FUNDAS	7	70
2	CAJAS	3	30
TOTAL		10	100

Los resultados obtenidos en la presente tabulación, tiene relación con la pregunta #4, ya que debido a la presentación que solicite el cliente, dependerá el peso, el camarón PyD IQF va en fundas mientras el producto Sh/on van en cajas de cartón, lo cual nos indica con que material de empaque es el indicado y en cuál nos debemos enfocar, para tenerlo disponible, buscando siempre la comodidad y satisfacción del cliente.

¿Cuál es el factor que incide al momento de la compra?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	PRECIO	2	20
2	CALIDAD	3	30
3	TIEMPO DE ENTREGA	5	50
TOTAL		10	100

El resultado obtenido nos da a conocer que el 50% del sector hotelero categoría Prime se enfoca en el factor primordial "tiempo de entrega" al momento de decidir la compra, luego la calidad y el precio, lo cual nos indica que se debe trabajar con una logística efectiva de distribución, porque el tiempo es lo que amerita, y mantener precios estándares para el cliente, aunque este cambien periódicamente en cada aguaje, siempre ofreciendo la mejor calidad en el producto y en el servicio.

En su logística interna ¿Cuáles son los días establecidos para recibir el producto?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	LUNES A VIERNES	5	50
2	LUNES A MIERCOLES	3	30
3	MARTES	1	10
4	MARTES JUEVES Y SABADO	1	10
TOTAL		10	100

Podemos visualizar diferentes días que se manejan para la recepción del producto, lo cual nos ayuda en la planificación para la entrega del mismo.

¿Existe demora en la entrega del producto?

OPCION	CATEGORIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1	SI	7	70
2	NO	3	30
TOTAL		10	100

Indica que existe un 70% en la demora de la entrega del producto debido a varios factores mientras tanto un 30% no tienen problemas alguno ahora en recibir sus pedidos. Lo que nos indica que se va a realizar una ruta bien planteada para no tener este tipo de problemas, creando una logística de salida efectiva direccionada al sector hotelero categoría Prime del centro de la ciudad de Guayaquil, determinando en qué punto la ruta es crítica.

Análisis y recolección de datos de las Entrevistas

Se entrevistó a tres Gerentes de Operaciones de los Hoteles Ramada, Grand Hotel Guayaquil y Oro Verde.

1. Se consulto acerca de cómo es la negociación con los proveedores y con cuentas trabaja
2. Que ocurre con la recepción del producto cuando entra en época de aguaje

3. De qué depende la frecuencia de compra y el factor que predomina al momento de la adquisición
4. El proveedor cumple con sus expectativas o que más espera recibir aparte del producto



La propuesta

Introducción

En base a la información obtenida se puede medir el comportamiento de cada cliente y el tipo de mercado al que va dirigido, en el sector hotelero del centro de la ciudad de Guayaquil y sus alrededores cada empresa trabaja con dos o tres proveedores de camarón, sus compras se realizan mensualmente en base al stock y a la demanda de mercado.

La propuesta se basa en la implementación de una logística de distribución que cumpla con los parámetros establecidos para la eficiente entrega del crustáceo, el cual está enfocado específicamente en hoteles prime (4 y 5 estrellas) debido a que es el mercado en el cual se enfocará.

Teniendo el conocimiento debido de como es el proceso del camarón y haber hablado con los gerentes de copras y logística de cada hotel el cual nos tocó en nuestra investigación, nos pudimos dar cuenta que cada uno cuenta de uno a dos proveedores para no tener ningún inconveniente al momento de realizar sus pedido, sabiendo qué ingresar a este mercado va hacer muy difícil por la competencia que también ofrece bueno servicio nosotros brindaremos seguridad y responsabilidad al momento del negocio que el producto llegue a tiempo para que el cliente se sienta satisfecho para poco a poco ir ganando participación de mercado.

Objetivos de estudio

Objetivo general

Implementar una logística de distribución de camarón en el sector hotelero prime del centro de la ciudad de Guayaquil, para evitar demoras, insatisfacción y mala imagen ante el cliente.

Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual en el sector en cuanto a distribución y comercialización.
- ❖ Garantizar que el producto llegue al cliente de la forma efectiva y rentable posible.
- ❖ Disminuir la cancelación de pedidos por problemas de tiempo en su entrega.

Misión y visión de la propuesta

Misión

Llegar a ser pionero en el mercado hotelero con lo que respecta a distribución y poder cubrir el 100% de la demanda que exige este mercado para satisfacer sus necesidades.

5.2.2. Visión

Ser reconocido a nivel nacional por la calidad del servicio que se brinda y llegar al mercado internacional como una entidad firme y sustentable donde los futuros clientes se sientan seguros y respaldados al negociar.

. Análisis interno y externo (foda)

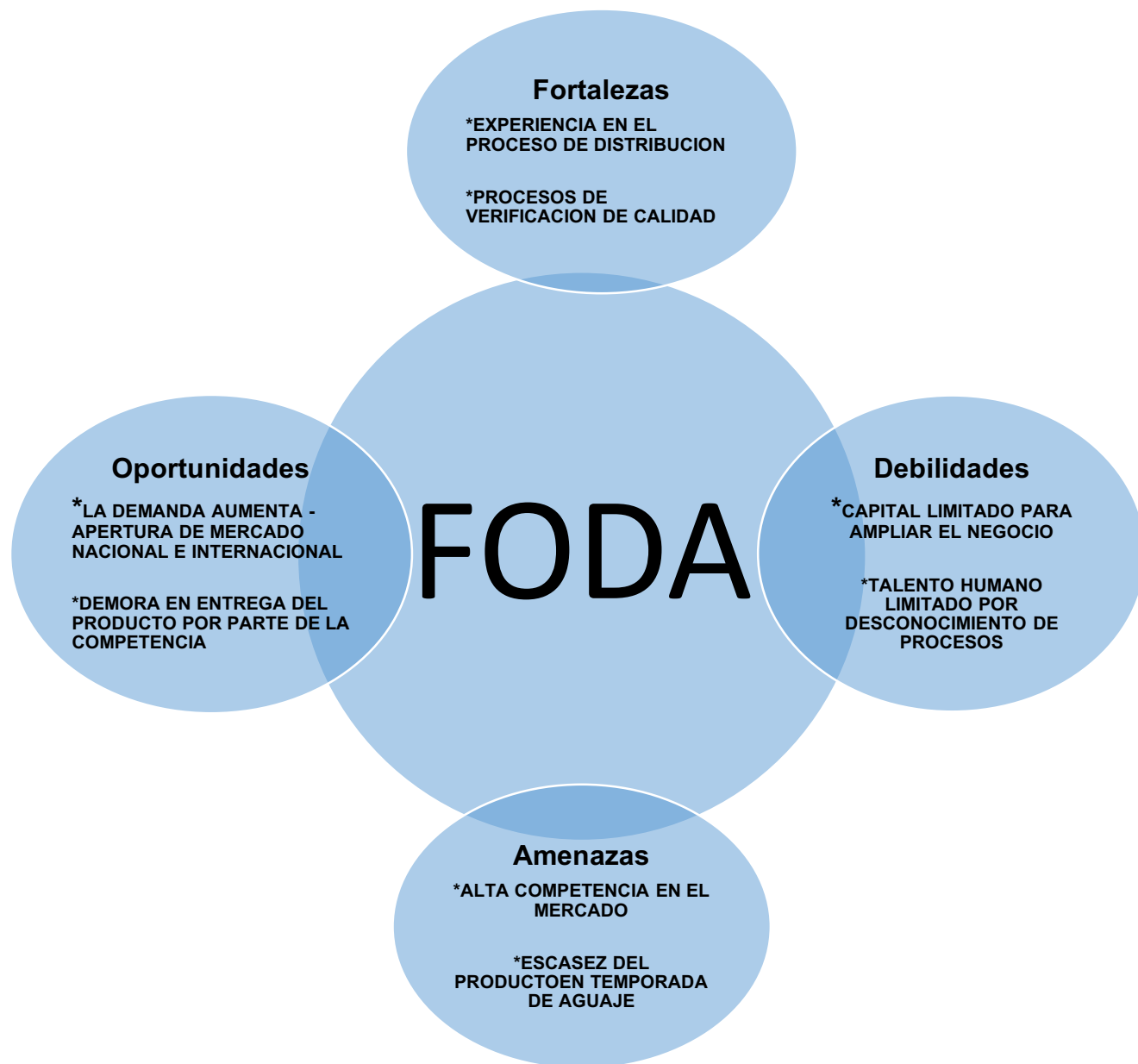


Figura N° 17

Elaborado por Dixon Parrales

Para el cumplimiento de la propuesta debemos tener conocimiento de los siguientes puntos, para ofrecer una excelente distribución del producto, con servicio satisfactorio para el cliente, siendo este, los hoteles prime del centro de la Ciudad de Guayaquil.

Producción

Es el proceso por el cual se lleva a cabo la reproducción del crustáceo en sus distintos criaderos para una vez estar listos ser trasladados hasta las plantas procesadoras, donde va a ser transformada esa materia prima y dándole un valor agregado se obtendrá el producto final.

❖ Precio

Varía mucho en cada aguaje debido a que no existe una tabla periódica que indique el valor que tiene, y es aprovechado por los mayoristas exportadores que tienen prioridad al momento de negocia.

❖ Copacking

Este proceso se realiza obtenido el producto y según el pedido realizado por el cliente se procesa al peso y clasificación que se da en la planta procesadora en la que vayamos a realizarlo.

Presentación del camarón

- **Camarón entero**

Se lo denomina así dado que este no sufre ningún cambio en su apariencia tal como es sacado de sus criaderos es lavado e empacado, congelado para su respectivo envío y presentación dependiendo de las exigencias del cliente.

- **Camarón descabezado**

Llamado también SH/ON camarón sin cabeza donde su proceso consiste en retirar la cabeza, luego se procede a lavar y empacar bajo el pedido del cliente.

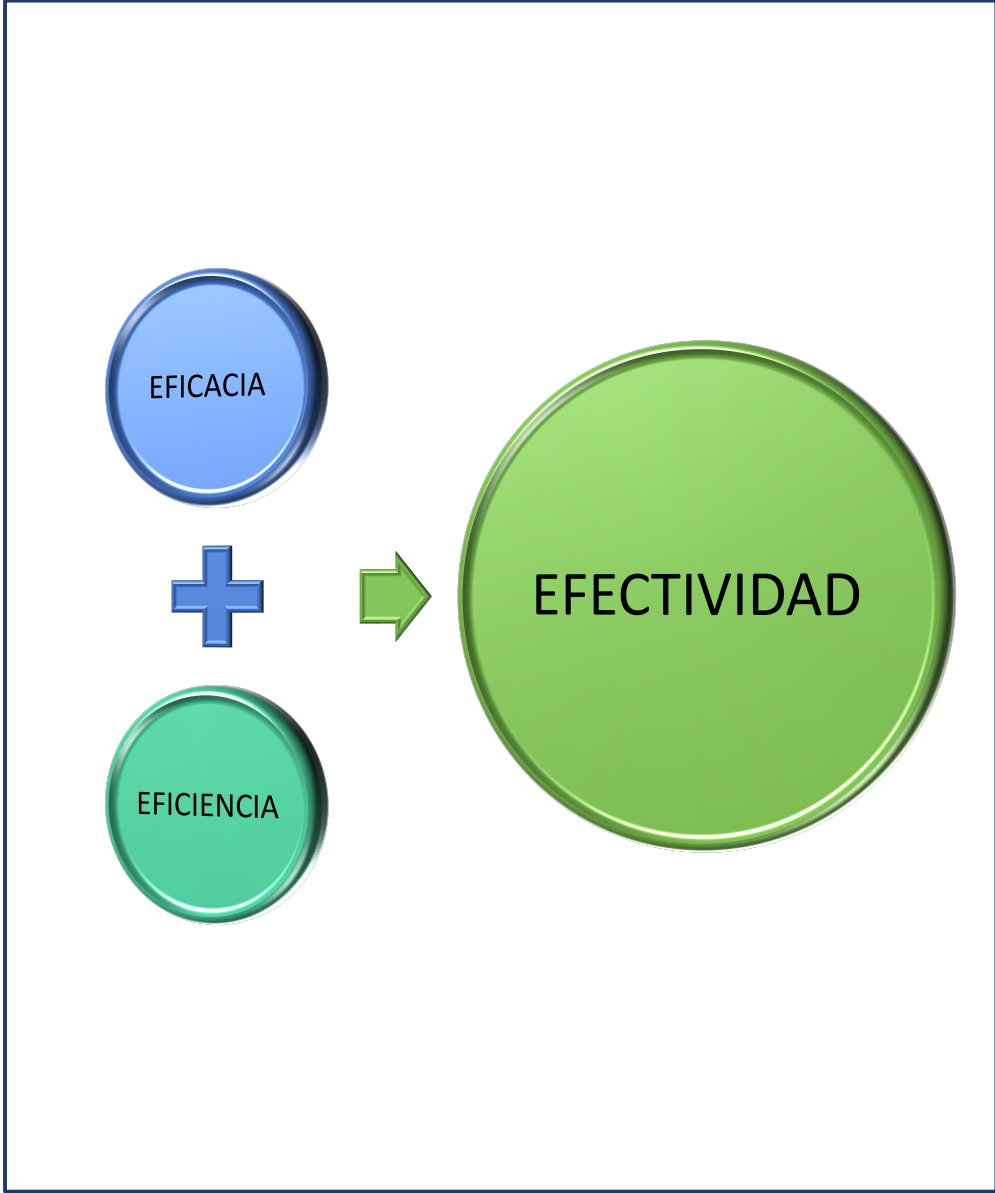
- **Camarón pelado y desvenado**

Este proceso se le conoce como PYD IQF donde se procede a quitar la cabeza y cascara totalmente y hacer un pequeño corte en su parte superior para quitar la vena y proceder a empacar según el pedido del cliente.

5.5. Diagnostico / situación actual

La situación actual en cuanto a distribución y comercialización del camarón en los hoteles prime del centro de la ciudad de Guayaquil, no es efectiva, es decir que no se cumple con las tres E de la planeación estratégica: Eficacia + Eficiencia = Efectividad; debido a que no se están usando adecuadamente los recursos y en ciertos casos es escaso, principalmente el recurso tiempo.

Las tres E de la Planeación Estratégica



Elaborado por: Dixon Parrales

Este problema obedece a tres puntos

- a. Situación de mercado, en la cual la Demanda > Oferta, y escasea en ciertas temporadas.



Elaborado por: Dixon PARRALES

- b. El recurso tiempo juega en contra de la eficiencia + diversidad de clientes.



Elaborado por: Dixon PARRALES

c.Las quejas y resignación frecuente por parte del cliente.



Elaborado por: Dixon Parrales

Situación propuesta

La situación propuesta está ligada a resolver los problemas en la distribución vigente de camarón, se pretende agilizar el proceso y satisfacer al cliente, siempre con calidad y buen trato.

El punto está en que la distribución, es diversificada respecto a los puntos de destino, sean estos hoteles, comerciales, restaurantes dentro y fuera de la ciudad, por lo que en algún momento esto desembocará en un problema de tiempos y mal servicio si no se ajusta la estructura idónea de distribución.

Primero segmentaremos el mercado al cual se dirige la presente propuesta:

Segmentación

La presente propuesta se especializa en la distribución a un solo grupo, determinado a continuación.

Grupo objetivo:

Hoteles (4 y 5 estrellas)

Variables Geográficas:

Ciudad: Guayaquil

Parroquia: Ximena

Sector: Centro

Lugar: Avenida 9 de octubre y alrededores



Elaborado por: Dixon Parrales

Distribución

Se le llama a la acción o efecto de repartir o entregar una mercadería, este proceso consiste en que el cliente reciba a tiempo y en buenas condiciones el producto en el punto de entrega indicado por el cliente para una mayor seguridad y al momento de la entrega se pide que esté un supervisor o la persona encargada para que reciba y verifique la calidad pertinente una vez puesto en el punto de entrega para que no haya novedad alguna después de entregado el producto. (definicion.de/distribucion, 2015).

Se busca garantizar que el producto llegue al cliente de forma efectiva y disminuir la cancelación de pedidos por problemas de tiempo en su entrega. Para lo cual se contará con el transporte adecuado, la estructura logística idónea y el cronograma (días y horas) establecido de acuerdo a la disponibilidad del cliente.

Transporte Adecuado

Para la correcta logística de distribución, se utilizará una camioneta adecuada para la transportación, debido a que los pedidos no son grandes y en el caso extremo de que así sea, como contingencia, se contrataría un furgón que tenga frigorífico para mantener la calidad.



Elaborado por: Dixon PARRALES

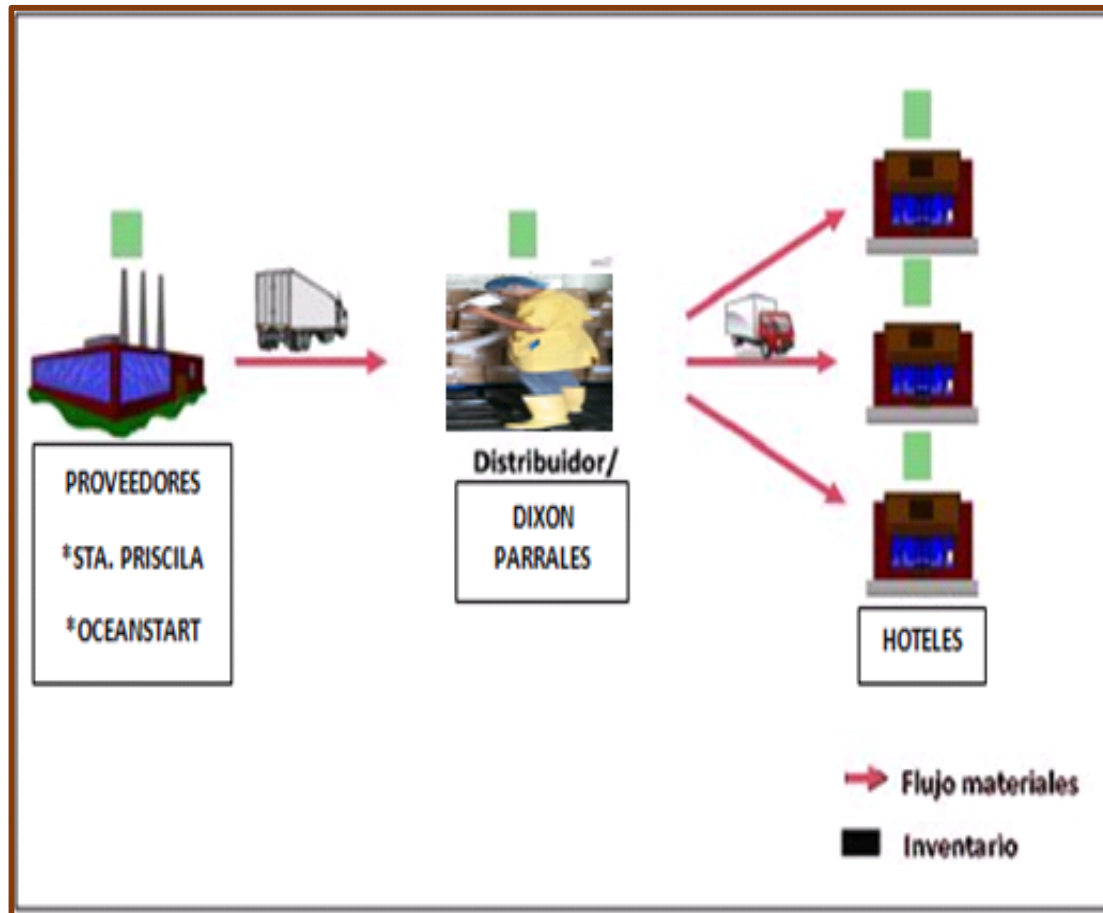
- **Especificaciones:**

Citroën berlingo, Frigorífico FRA.X 0°, elevalunas eléctricos, cierre centralizado, 6 velocidades, control de velocidad, caja de 2,20 m de largo, ABS, ESP, 3 plazas.

5.9. Estructura Logística

La logística de distribución estará dada de la siguiente forma:

LOGISTICA GENERAL DE DISTRIBUCION

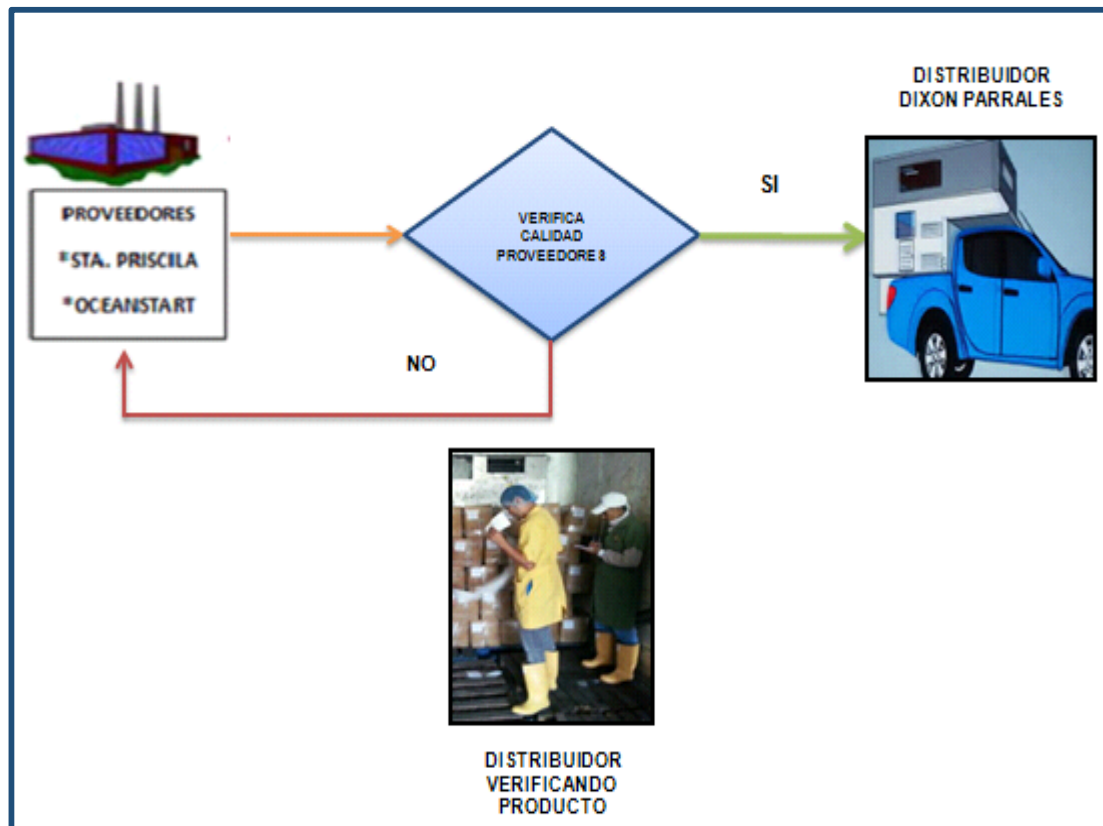


Elaborado por: Dixon PARRALES

La logística general inicia con la compra a los proveedores, en este caso se labora con dos Santa Priscila y OCEANSTART, luego se distribuye a los hoteles prime del

centro de la ciudad de Guayaquil, en un vehículo adecuado y con antelación en los tiempos, buscando la satisfacción del cliente.

LOGISTICA DE CALIDAD I

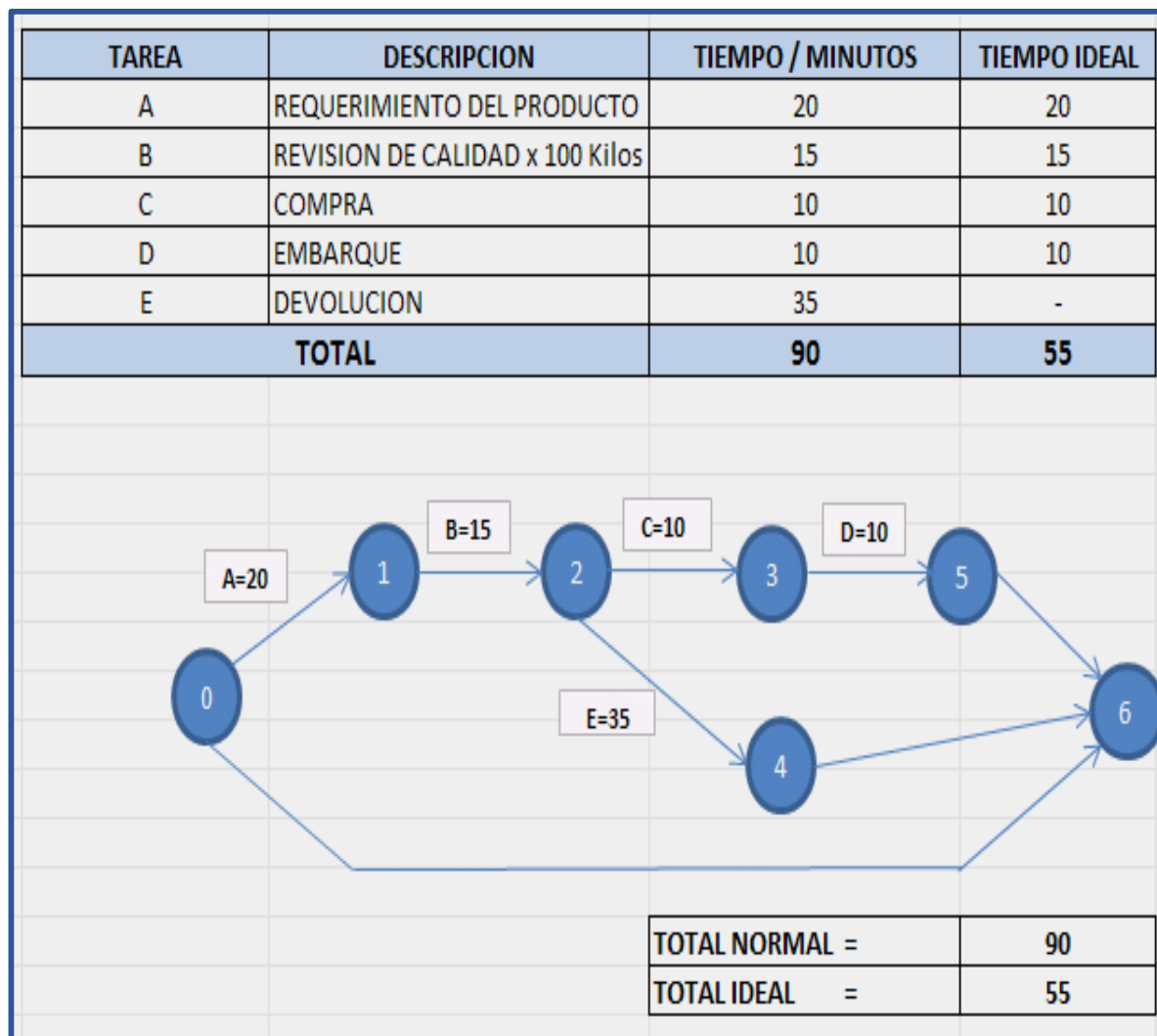


Elaborado por: Dixon Parrales

El control de calidad en cada una de las estructuras, es pieza fundamental para la logística de distribución; en esta estructura se observa el control que se efectúa antes de la compra del producto a los proveedores Santa Priscila y OCEANSTART, se revisan dos fundas de 2 kilos por cada 100 kilos que se adquieren; este proceso está

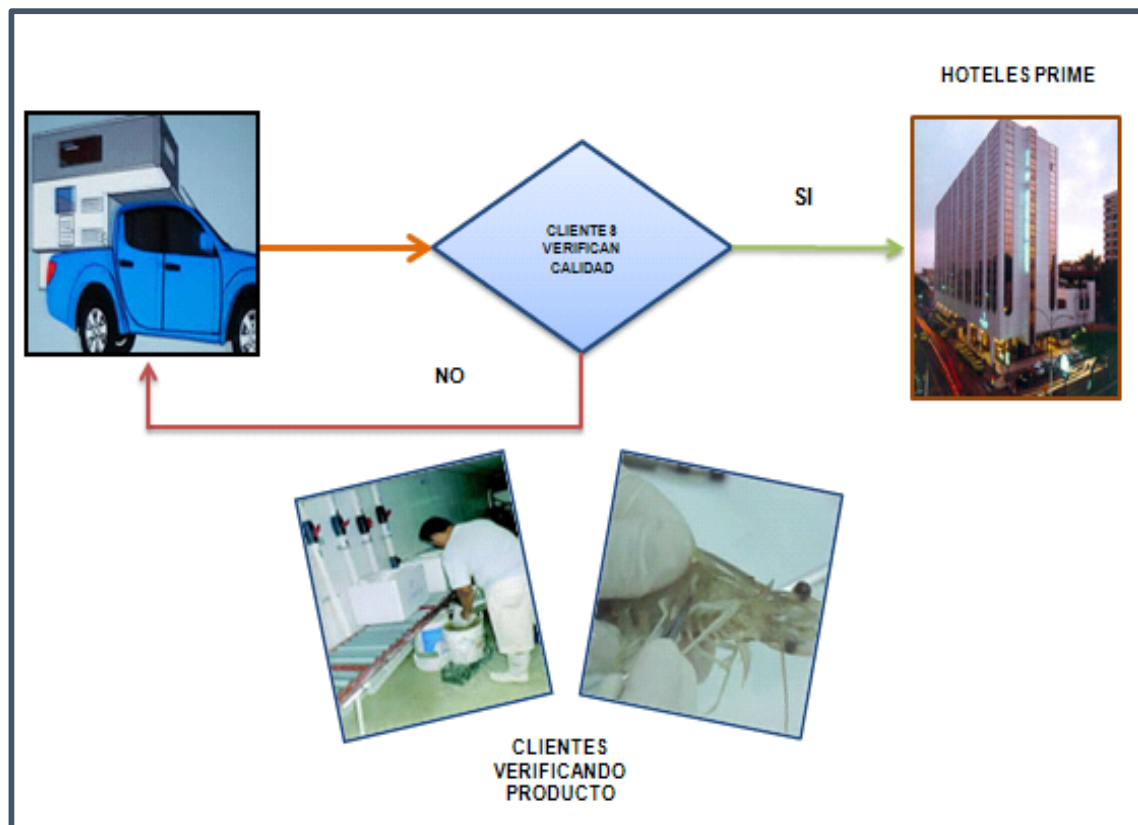
condicionado y en el caso de no cumplir con la calidad que requiere el distribuidor, la compra no se efectuará.

LOGISTICA DE CALIDAD I



Elaborado por: Dixon PARRALES

LOGISTICA DE CALIDAD II

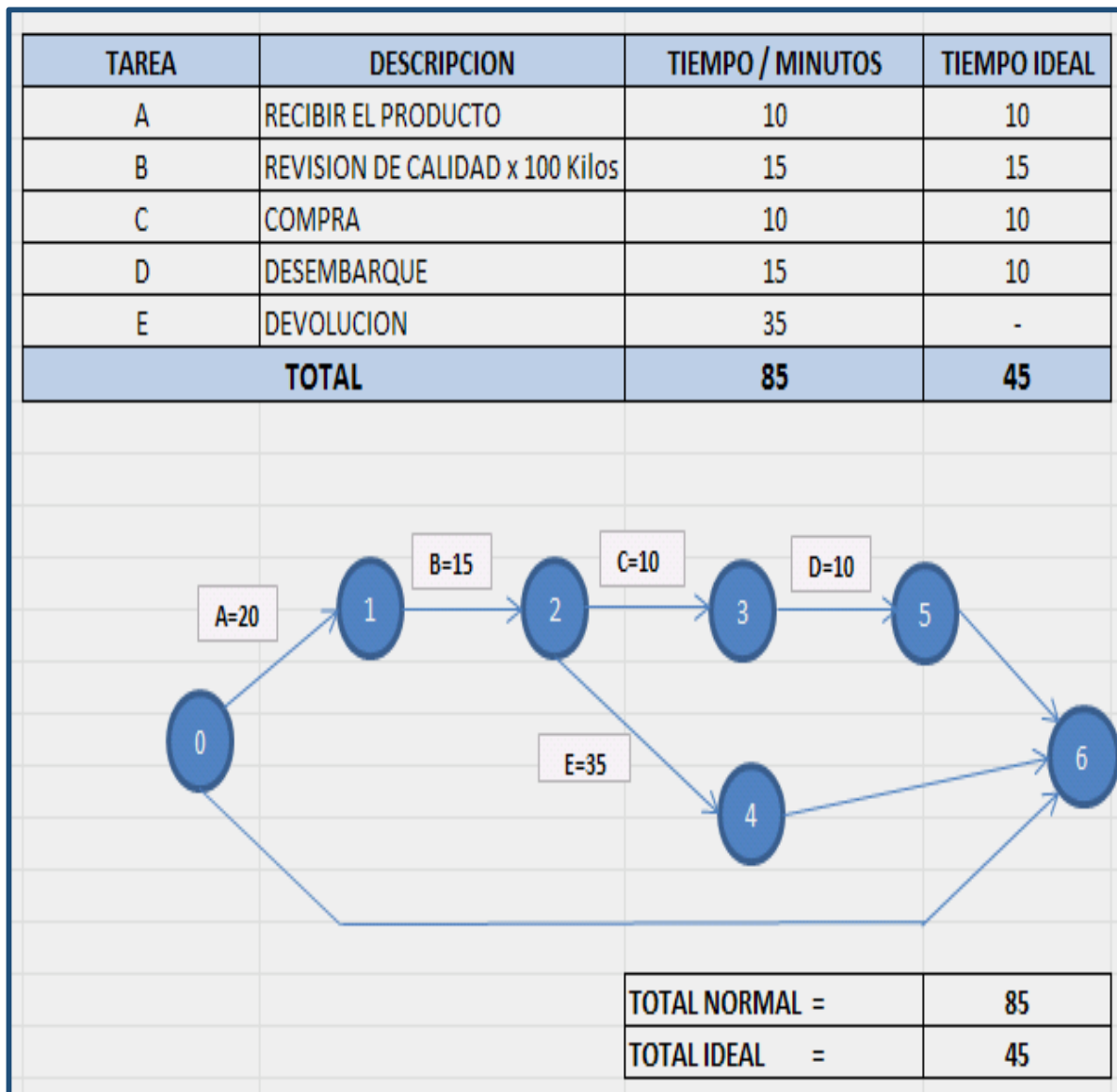


Elaborado por: Dixon PARRALES

En el control de calidad II, se observa el control que efectúan los clientes antes de la compra del producto al Distribuidor Dixon PARRALES, de igual forma revisan dos fundas de 2 kilos por cada 100 kilos que se adquieren; este proceso está condicionado y en el caso de no cumplir con la calidad que requieren los Hoteles, la compra no se llevará a cabo.

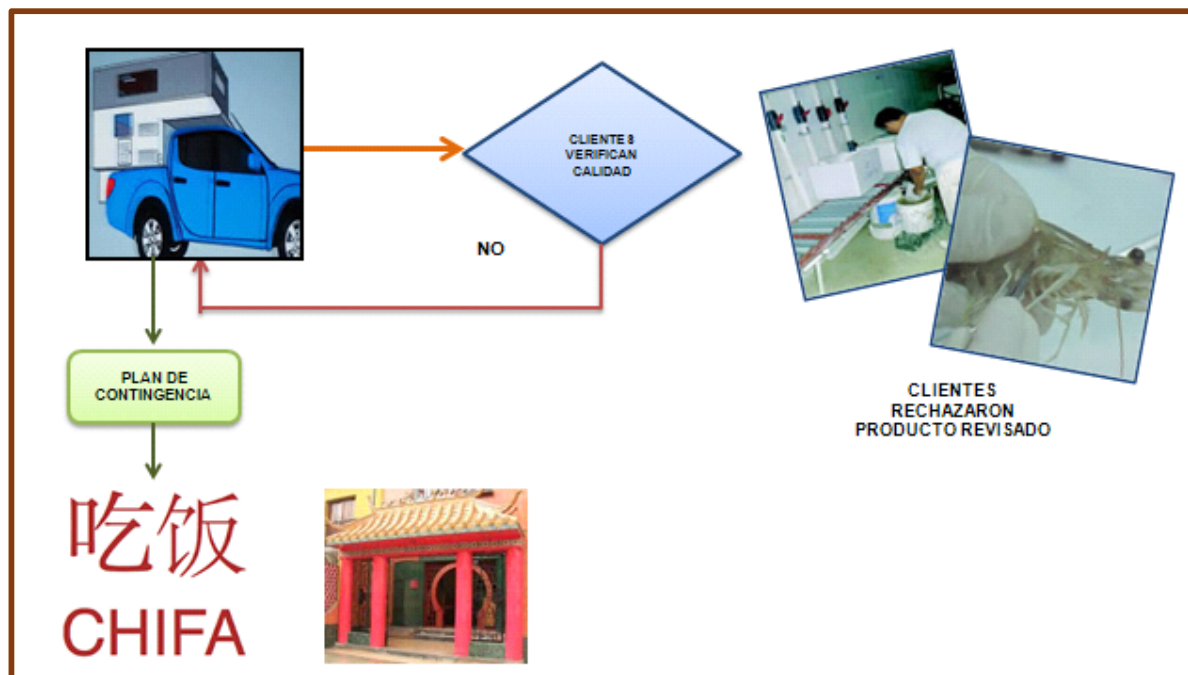
Los hoteles al ser 4 y 5 estrellas, deben cumplir con estándares acordes a su categoría, no solo en lo referente a habitaciones, confort, ventilación y servicios varios prime, sino en lo culinario.

LOGISTICA DE CALIDAD II



Elaborado por: Dixon PARRALES

LOGISTICA DE CONTINGENCIA EN DEFECTOS DE CALIDAD II



Elaborado por: Dixon Parrales

Si el condicionante obedece a lo negativo y el cliente devuelve el producto, se maneja un plan de contingencia para que la pérdida del margen de ganancia no sea fuerte, esto es, entrega del producto a Chifas y restaurantes aledaños, los cuales no requieren normas estrictas de calidad y por ende en P.V.P es menor.

Cronograma de Distribución

Se elabora un cronograma de distribución el cual va a ser establecido mediante días y horarios establecidos por los clientes para una revisión de calidad y entrega adecuada.

CRONOGRAMA DE ENTREGAS

HOTELES / DIAS	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	RANGOS ESTABLECIDOS CON EL CLIENTE
Hilton Colon							06:00 - 08:00 AM
Oro Verde							08:30 - 12:00 AM
Hotel Continental							09:00 - 12:00 AM
Hampton Inn by Hilton							08:30 - 12:00 AM
Sol de Oriente							08:30 - 12:00 AM
Galería Man Ging							06:00 - 08:00 AM
Palace Guayaquil							09:00 - 12:00 AM
Gran Hotel Guayaquil							08:30 - 12:00 AM
Hotel de Rey							09:00 - 11:00 AM
Unipark hotel							06:00 - 11:00 AM

Figura N° 32

Elaborado por: Dixon PARRALES

Es importante la elaboración del cronograma, para coordinar los días y horarios, para evitar complicaciones de último momento y ocasionar insatisfacción en el cliente.

Además se grafica la Ruta por días y hoteles, para una mayor planificación de tiempo y espacios a recorrer; pues es evidente que el recurso tiempo es el punto crítico en este negocio, claro, luego de la calidad.

Hoy en día el estudio logístico de rutas, tiempo y espacio son esenciales para una atención efectiva al cliente, que permita en el futuro, el reconocimiento y la preferencia.

RUTA LUNES A VIERNES

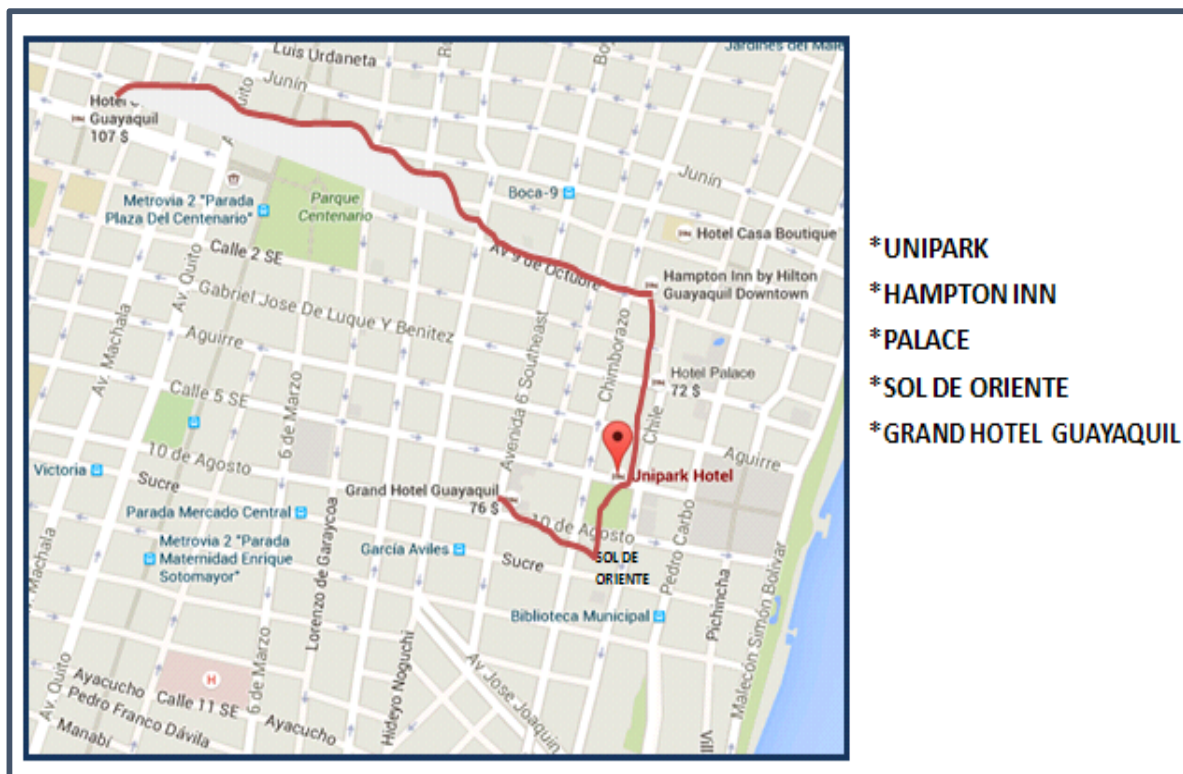


Figura N° 33

Elaborado por: Dixon PARRALES

RUTA LUNES A MIERCOLES

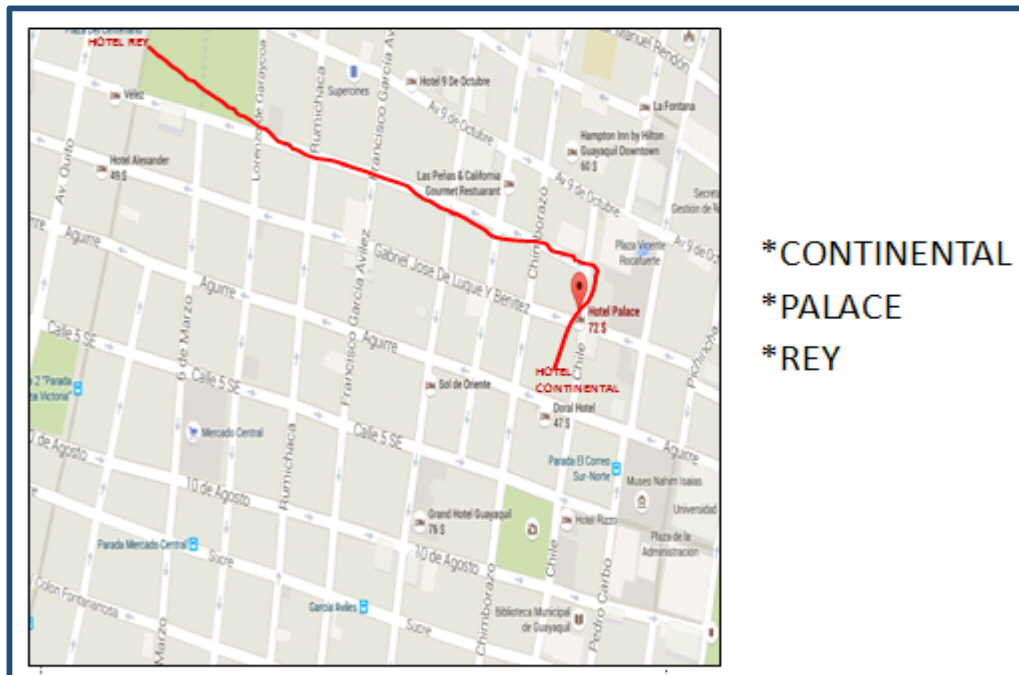


Figura N° 34

Elaborado por: Dixon PARRALES

RUTA MARTES

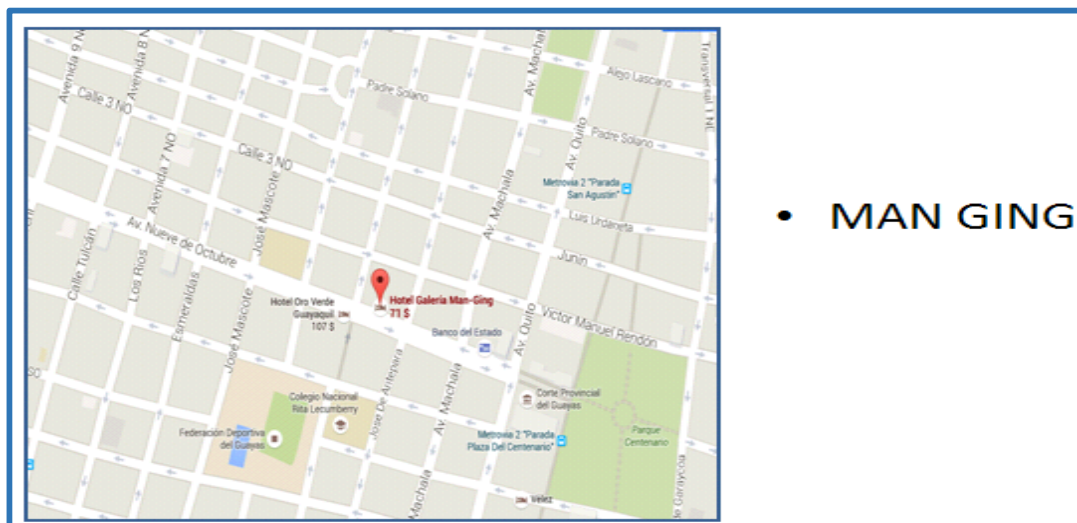
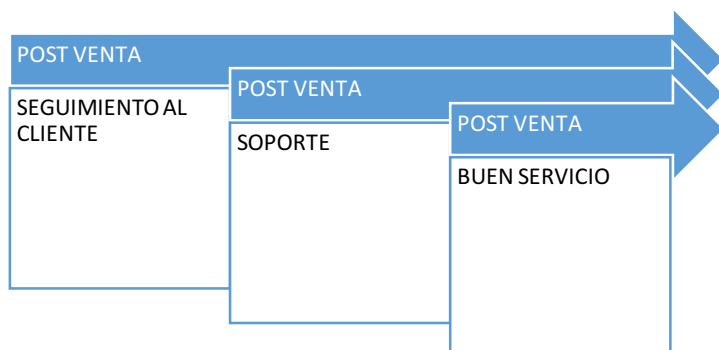


Figura N° 35

Elaborado por: Dixon Parrales

Post Venta

El servicio post venta, permite darle valor agregado al cliente, para lograr recompensas, referidos y crecimiento dentro del mercado.



LOGRAR RECOMPENSAS

SEGUIMIENTO AL USUARIO Y CLIENTE POTENCIAL

Para tener clientes fieles y potenciales es necesario mantener una **Comunicación Integral de Marketing CIM**, es bueno hacerles llegar por medio de un boletín electrónico o una llamada telefónica del excelente servicio que se le está ofreciendo.

Recordarle que eres de esos pocos proveedores que siempre están pendientes de sus clientes haciéndole llegar una tarjeta, recordando ese día tan especial que es para él ya sea su aniversario, su cumpleaños lo importante que es para ti, el dar este tipo de seguimiento ayuda a encontrar al cliente por medio del que ya es tu cliente puede recomendar tu calidad de servicio que estas ofreciendo.

PRESUPUESTO

El presupuesto se lo elabora a partir de lo necesario para arrancar con la Distribución, siendo lo más fuerte económicamente, el vehículo, a pesar de que cuento con el capital requerido, aunque para ampliaciones futuras, se necesitará financiamiento bancario.

PRESUPUESTO DE ARRANQUE

Gastos de arranque

vehículo y equipo tecnológico					
Nº	Descripción		Cantidad	Precio	Total
1	Camioneta Citroën berlingo frigorífico o0 larga		1	18.000	18.000
	total				18.000

Elaborado por: Dixon Parrales

Materia prima					
Nº	Descripción	Cantidad en kilos	Cantidad en lb	Precio por lb	Precio por kl
1	Camaron PyD IQF crudo	300	661,39	3,2	2.116,45
2	Camaron Sh/on (con cascara sin cabeza)	200	661,39	2,7	1.785,75
	total				3.902,20

Se necesitará un capital de \$21,902.02 para arrancar, de acuerdo a lo investigado y calculado.

CONCLUSIONES

En base al análisis realizado en el presente proyecto, al sector hotelero se puede llegar a la conclusión:

Que existe un mercado muy amplio para poder ingresar como nuevo proveedor de camarón, ofreciendo un producto con valor agregado al gusto del cliente ya sea descabezado, pelado y distribuido por pesos.

Hay proveedores que se encuentran posicionados por su imagen y calidad de servicio que les ofrecen a este sector y varios más que han logrado posicionamiento de mercado.

Para mejorar este mercado se necesita de un excelente servicio que este igual o mejor que el de la competencia para poder atraer a prospectos clientes, dándoles opciones muy buenas y eficaces para cubrir el problema que se está presentando al momento de la distribución.

Es un mercado exigente y delicado que un error lo puede hacer quedar sin cliente y e ir perdiendo mercado poco a poco.

El producto que se está ofreciendo cumple con todas las normas y parámetros estrictamente establecidos, garantizando un producto sano y seguro sin problemas, nos estaos enfocando a los hoteles de 4 y 5 estrellas durante los primeros años de la empresa aspirando más adelante poder abarcar al 100% del total del mercado en todo el país y ser pioneros en este mercado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un análisis as profundo para realizar un prospecto contrato donde ambas parte estén de acuerdo por el bien común de ambos, y que tengan su producto seguro mensualmente.
- Para prósperos proveedores que van a incursionar en este mercado realizar su plan de negocio para poder captar clientes, y ofrecer un buen producto y servicio.



^

Bibliografía

200, I. M. (s.f.). *condiciones de trabajo o identidad en el sector hotelero en la comunidad valenciana. una aproximación en la comunidad valenciana* Ignacio Martinez Morales 200. Obtenido de pag 11 - 12 .

blogs, g. y. (22 de abril del 2014). *youtube*. Obtenido de el camarón ecuatoriano es el mejor del mundo.

CAMARÓN, S. (2015). *SUPER CAMARÓN EL MEJOR DE LOS MARISCOS* .

de, D. (Copyright © 2008-2015). *definición de Metodo inductivo*.

definicion.de/distribucion. (2015). *Distribucion* . Guayaquil.

Drew, B. (2 de Marzo de 2014). *prezi.com/xlrwgtdrm7q/ruta-critica*. Obtenido de ruta critica .

DSPACE.ESPOL.EDU.EC. (s.f.). *ANÁLISIS MACROECONÓMICO DEL SECTOR DEL CAMARÓN* .

Ebert, R. w. (s.f.). *negocios 7/e de ricky w. Griffin y Ronald j Ebert publicado por pearson education INC*. Obtenido de pag 4.

ECUADOR, P. (s.f.). *CAMARONES CONGELADOS EN FRANCIA. INFORMACIÓN DE MERCADO*.

estudio, T. d. (s.f.). *tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion37.htm*.

GLOBEFISH. (SEPTIEMBRE 2013). *MERCADO DEL CAMARÓN*.

INP), E. T. (s.f.). *ALERTA EN ECUADOR SOBRE ENFERMEDADES QUE ATACAN AL CAMARÓN* . GUAYAQUIL.

Laudon, K. C. (México 2008). *wikipedia* . Obtenido de Laudon, Kenneth C. sistemas de informacion gerencial. administracion de empresa digital. pearson educacion .

LIDERES. (2014). www.revistalideres.ec/lideres/industria-nacional-camaron-refloto-fuerza.html.

LIDERES, R. (s.f.). *LA INDUSTRIA NACIONAL DE CMARÓN REFLOTO CON FUERZA*.

Mendoza, J. P. (28 de febrero del 2008). camaronesexpo.blogspot.com. Obtenido de camaron: produccion de camarones .

Mendoza, J. P. (28 de febrero del 2008). camaronesexpo.blogspot.com. Obtenido de camaron: produccion de camarones .

OceanGarden. (s.f.). www.camaronfresco.com/articulos/camaronconvaloragregado.

Perez, C. M. (2005). *Estrategia y mente el codigo del gran juego. libros en red* .

PRODUCTIVIDAD, M. D. (s.f.). *BOLETÍN MENSUAL DE ANÁLISIS SECTORIAL DE MIPYMES. PROCESAMIENTO DE CAMARÓN PARA EXPORTACIÓN*.

PRODUCTOR.COM, E. (15 DE ENERO DEL 2015). *Ecuador: Camarón supera levemente a banano en exportaciones*. ECUADOR: EL UNIVERSO.

PRODUCTOR.COM, E. (s.f.). *EL CAMARÓN SUPERA LEVEMENTE AL BANANO EN EXPORTACIONES*. EL UNIVERSO.

revista, E. c. (27 de junio de 2015). *excelencia logistica*. Obtenido de calidad y eficiencia en toda la cadena .

revista, E. c. (27 de junio de 2015). *excelencia logistica*. Obtenido de calidad y eficiencia en toda la cadena.

vertice, e. (s.f.). *la calidad en el servicio al cliente @editorial vertice* . Obtenido de pag 1.

virgo, I. p. (2007). *Ideas propias editorial virgo (2007) distribucion logistica y comercial. la logistica en la 1er edicion* . Obtenido de paag 7.

VIRTUAL, E. E. (s.f.). *POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CALIACÁN, SINALOA, MEXICO.*

viteri, S. (s.f.). *cocinando con camarones elegancia de reyes manjar de emprendedores Sebastian viteri* . Obtenido de pag 13.



LCDO. DIXON ERIK PARRALES ZAMBRANO

Licenciado en Publicidad y Mercadotecnia por la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil; Profesional comprometido con su trabajo, proactivo, con aras de superación continua. Personal de apoyo en ACCIVAL - Acciones y Valores S.A.

EC. LEONELA ESTEFANIA BUENO ORTEGA, MGS.

Magister en Finanzas por la Escuela Superior Politécnica del Litoral; Economista por la Universidades de Especialidades Espíritu Santo; Docente de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil; Analista Financiera de la Coordinación Zonal 8 – Salud del Ministerio de Salud Pública; Ex. Ejecutiva de Riesgos del Banco Produbanco; Docente de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil.

ING. KARLA SOLEDAD ORTIZ CHIMBO, MGS.

Magister en Diseño Curricular por competencias; Diploma en Diseño Curricular; Ingeniera Comercial; Tecnóloga en Gestión Empresarial; Diploma de Habilitación Universitaria SNNA; Trayectoria en docencia universitaria desde el año 2008, en la Universidad de Guayaquil, Universidad Internacional del Ecuador, Tecnológico Espíritu Santo; Tutora de Tesis de pregrado y postgrado; profesional comprometida con su carrera; generadora de producción científica continua en Congresos Nacionales e Internacionales; siempre al servicio de la comunidad educativa y en general. Docente de la Universidad de Guayaquil.

ING. KARLA GABRIELA ESPINOZA VALDEZ

Ingeniera en Administración de Empresas énfasis en Gestión Empresarial por la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL); Candidata a Magister en Economía y Dirección de Empresas con pasantías internacionales por la Escuela Superior Politécnica del Litoral; Diplomado en Finanzas por la Escuela Superior Politécnica del Litoral; Pre- MBA por el IDE Business School; Analista Financiera de la Universidad de Guayaquil.

ISBN: 978-9942-760-63-0

