



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ARMADORES PESQUEROS PARA LA  
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, PARROQUIA SANTA ROSA, PROVINCIA  
SANTA ELENA, 2023**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Anthony Xavier González Quijije**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Sistema de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, parroquia Santa Rosa, provincia Santa Elena, 2023**“, elaborado por el **Sr. Anthony Xavier González Quijije**, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Eco. Hermelinda Cochea Tomalá; MsC.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Sistema de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, parroquia Santa Rosa, provincia Santa Elena, 2023**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Anthony Xavier González Quijije** con cédula de identidad número **2450096959** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente



f.....

**González Quijije Anthony Xavier**

**C.C. No: 245009695-9**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría y equilibrio para afrontar cualquier situación en mi vida. A mis hermanas, **Carmen, María y Kerly**, por siempre estar pendientes de mí, por cuidarme y brindarme su amor incondicional.

A los miembros de la Cooperativa de Producción Pesquera Santa Rosa de Salinas por su valioso apoyo y tiempo para proporcionarme información y participar en entrevistas que fueron fundamentales para realizar esta investigación.

A la universidad, a todos los docentes que me acompañaron a lo largo de mi carrera, y especialmente a mi tutora, MsC. **Hermelinda Cochea Tomalá**, por su orientación y guía, que han sido esenciales para el desarrollo de este trabajo. A los amigos que hice durante mi formación académica; sin su apoyo no habría podido lograr esta meta.

*González Quijije Anthony Xavier*

## Dedicatoria

Con el más profundo amor y en memoria del ángel que me guía cada día, dedico esta tesis a la Sra. **Juana Quijije Manrique**. Madre, gracias por el privilegio de ser tu hijo, por siempre amarme y cuidarme. En mi mente y corazón, siempre guardaré los más preciados recuerdos que me diste. (Q.E.P.D)

A mi mayor inspiración, a quien guía mi barco, mi padre, Sr. **Francisco González Tigrero**. Gracias por enseñarme a ser fuerte, a enfrentar toda adversidad con determinación, trabajo y humildad. Gracias por amarme y nunca dejarme solo.

A mi querido hermano, Sr. **Juan González Quijije**, por sus enseñanzas y consejos que me acompañan en todo momento. Por demostrarme que no hay sueño que no se pueda lograr.  
Finestkind.

*González Quijije Anthony Xavier*

**Tribunal de sustentación**

.....  
**Lcdo. José Xavier Tomalá, Mgtr.**

**Director de la Carrera**

.....  
**Ing. José Palacios Meléndez, Mgtr.**

**Profesor Especialista**

.....  
**Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, Mgtr.**

**Profesor Tutor**

.....  
**Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.**

**Profesora Guía de la UIC**

.....  
**Lic. Julissa González González**

**Secretaria de la carrera  
de administración de empresas**

## Índice General

<b>Resumen.....</b>	<b>8</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>9</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>18</b>
<b>Marco referencial.....</b>	<b>18</b>
Revisión de la literatura .....	18
Desarrollo de teorías y conceptos .....	22
Fundamentos legales.....	35
<b>Capítulo II.....</b>	<b>37</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>37</b>
Diseño de la investigación .....	37
Métodos de la investigación.....	38
Población y muestra.....	39
Muestra .....	40
<b>Capítulo III.....</b>	<b>44</b>
<b>Resultados de discusión .....</b>	<b>44</b>
Análisis de datos .....	44
Discusión.....	65
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>75</b>
Conclusiones .....	75
Recomendaciones .....	75
<b>Referencias.....</b>	<b>76</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>83</b>



**Sistema de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, parroquia Santa Rosa, provincia Santa Elena, 2023.**

**AUTOR:**

González Quijije Anthony Xavier

**TUTOR:**

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, MsC.

**Resumen**

El siguiente estudio aborda la mejora de la gestión logística de los armadores pesqueros en el puerto de Santa Rosa-Salinas con el objetivo de incrementar la satisfacción de los clientes. La metodología aplicada incluyó un diseño no experimental, un enfoque mixto con un alcance descriptivo-exploratorio y un método inductivo-deductivo, con el que, a través de encuestas y entrevistas, se identificaron problemas clave, como la ineficiencia logística y la necesidad de formación del personal en el almacenamiento adecuado de los productos pesqueros. Para solucionar estos problemas, se propone un plan de acción que incluye la implementación de mecanismos eléctricos que faciliten las labores en altamar, la adopción de métodos que maximicen la calidad del pescado, y la capacitación continua del personal en nuevas tecnologías. La justificación de esta propuesta radica en la necesidad de aumentar la competitividad y sostenibilidad de la industria pesquera local. Mejorar la gestión logística y la calidad de los productos, además de satisfacer a los clientes actuales, atraerá también a nuevos mercados y asegurará la viabilidad a largo plazo del sector pesquero en Santa Rosa. En conclusión, esta investigación ofrece una solución para optimizar las operaciones logísticas, para mejorar la calidad del producto y aumentar la satisfacción del cliente, garantizando el crecimiento y la estabilidad del sector pesquero.

**Palabras claves:** *Gestión logística, armadores pesqueros, satisfacción de los clientes.*





**Logistical management system of fishing shipowners for customer satisfaction, Santa Rosa parish, Santa Elena province, 2023.**

**AUTOR:**

González Quijije Anthony Xavier

**TUTOR:**

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, MsC.

**Abstract**

The following study addresses the improvement of the logistical management of fishing shipowners in the port of Santa Rosa-Salinas with the aim of increasing customer satisfaction. The methodology applied included a non-experimental design, a mixed approach with a descriptive-exploratory scope and an inductive-deductive method, which, through surveys and interviews, key issues such as inefficiency in logistics and the need for staff training in the proper storage of fishery products were identified. To address these problems, an action plan is proposed that includes the implementation of electrical mechanisms to facilitate work at high seas, the adoption of methods that maximize fish quality, and continuous training of staff on new technologies and improved logistical practices. The justification for this action plan lies in the need to increase the competitiveness and sustainability of the local fisheries industry. Improving logistics management and product quality in addition to satisfying existing customers will also attract new markets and ensure the long-term viability of the fisheries sector in Santa Rosa. In conclusion, this research offers a solution to optimize logistics operations, to improve product quality and increase customer satisfaction, ensuring the growth and stability of the fisheries sector.

**Keywords:** *Logistical management, shipowners, customer satisfaction.*

## Introducción

La gestión logística se ha consolidado como una disciplina indispensable en el presente siglo, siendo relevante en el ámbito de los armadores pesqueros. La pesca es una actividad económica vital, debiendo enfrentar desafíos de una demanda mundial en cambios constantes; tras la pandemia, la demanda de pescado ha disminuido, lo que ha llevado a una caída en los precios, en medio de un ambiente de incertidumbre.

Los datos mundiales, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (2020), mencionan en un artículo científico que la disminución en la producción de las empresas pesqueras mediterráneas se debe a su reticencia a salir al mar, lo que ha resultado en importantes descensos en la capacidad de producción, que varían entre un 20% y un 70%. La pérdida de esta demanda y las dificultades para alcanzar a los consumidores han conducido a su vez a precios más bajos y volátiles, que a la vez simbolizan mayores oportunidades para el consumo del pescado.

El investigador Orosco (2021), explica que, en Chiclayo, Perú, en el distrito de Santa Rosa, que se destaca por una abundante biodiversidad marina, existen 98 empresas pesqueras, tanto jurídicas como naturales. Sin embargo, la mayoría de estas empresas no han definido sus procesos de gestión logística; a pesar de tener un conocimiento empírico de ellos, carecen de procesos bien estructurados. Esta situación ha llevado a que los clientes consideren cambiar de proveedor hacia otras empresas de distritos vecinos debido a la insatisfacción generada.

De acuerdo con el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2021), la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, durante el año 2021, emitió 39.068 permisos a nivel nacional como parte de sus gestiones. De estos, se otorgaron 11.051 a embarcaciones y 28.017 a pescadores artesanales; esto permitió regularizar las actividades de los actores involucrados en el sector pesquero, en línea con la política pública pesquera, cuyo objetivo es mitigar la pesca ilegal no declarada y reglamentada.

La gestión estratégica es esencial para beneficiar a los armadores pesqueros al mejorar la administración de las operaciones, controlar los recursos y adaptarse al mercado global en constante evolución. En el sitio web, Mundo Marítimo, Información Marítima de Latinoamérica (2020), estas estrategias ayudan a prevenir crisis económicas, sociales y ambientales en el sector pesquero. La gestión logística se presenta como un enfoque integral para abordar estos desafíos de manera efectiva.

La provincia de Santa Elena, con su costa extensa, se encuentra en una posición única para impulsar la actividad pesquera, pero también debe realizarse de forma sostenible y responsable. Los puertos pesqueros de Anconcito y Santa Rosa se destacan por tener la mayor concentración de embarcaciones de fibra de vidrio dedicadas a la captura de peces pelágicos grandes como el dorado (mahi-mahi), bonito, albacora y peces demersales como el pargo, mero, cabrilla. Estas dos provincias, Santa Elena y Esmeraldas, son líderes en el comercio de recursos obtenidos mediante la pesca artesanal, lo que contribuye significativamente al desarrollo productivo y económico del país (Borbor, 2022).

La gestión logística en el ámbito de los armadores pesqueros adquiere una relevancia imponente en el contexto de la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa, ubicado en el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena. Dicho puerto es un epicentro de la actividad pesquera, desempeñando un papel esencial en la economía regional y local, donde Borbor (2022) expresa que la gestión efectiva de las operaciones, recursos y estrategias logísticas se convierte en un elemento fundamental para el aseguramiento de la sostenibilidad en la industria.

A partir de la información obtenida, se formula el **planteamiento del problema**, de la siguiente forma: A nivel mundial, la insuficiente gestión logística es un asunto crítico que afecta a las industrias, organizaciones y economías en todo el mundo. La ausencia de una presencia efectiva de gestión en este campo se manifiesta mediante diversos inconvenientes que impactan en muchos aspectos.

La escasez de procedimientos logísticos bien definidos conduce a las cadenas de suministros ineficientes, traduciendo esto en costos innecesarios, menor competitividad de las empresas a nivel global y retrasos en la entrega de productos. La ineficiente gestión logística representa un impacto negativo en la competitividad y rentabilidad de las organizaciones, resultando en pérdidas de oportunidad de mercado, menor capacidad para satisfacer demandas de clientes y aumento de los costos.

Durante la pandemia de COVID-19, la inadecuada gestión logística obstaculizó la distribución de productos esenciales y bienes importantes a nivel mundial, lo cual tiene devastadoras consecuencias en el entorno de la economía. Muchos puertos pesqueros dependen en gran medida de la pesca local como fuente principal de sus ingresos, lo cual produce una escasez de estrategias de gestión logística que conlleva a una dependencia excesiva en la pesca local, resultando como explotación insostenible de los recursos marinos.

Considerando a Gabino et al. (2020), mencionan que no existen investigaciones que promuevan el apoyo y la revalorización de la producción pesquera en Canarias-España, desde una perspectiva comunicativa, especialmente organizacional. Como respuesta, se establece una herramienta para mejorar y repotenciar el nivel de la pesca, mediante la comunicación estratégica. La industria pesquera artesanal no tiene la actitud y la capacidad corporativa para formar grupos de presión para promover la comunicación estratégica.

La poca optimización y coordinación en la cadena de suministro pesquera da lugar a ineficiencia en la distribución de los productos marinos, conduciendo a retrasos en la entrega, menor competitividad en el mercado y pérdida de calidad de los productos. Además, la explotación pesquera insostenible se impulsa por parte de la ineficiente gestión estratégica, trayendo consecuencias graves como la sobrepesca y la contaminación.

A nivel nacional, en el Ecuador, la gestión logística en puertos pesqueros es una problemática de relevancia, que impacta en la industria pesquera, el medio ambiente y la economía regional. La ausencia de un enfoque efectivo en estos aspectos se manifiesta mediante varios inconvenientes que afectan a los puertos pesqueros ecuatorianos.

La deficiencia de gestión logística dificulta la ampliación y diversificación de mercados de exportación para productos pesqueros, limitando la capacidad y rentabilidad de competencia de comercio internacional. Los puertos pesqueros enfrentan amenazas como fluctuaciones en los precios de los productos, desastres naturales y cambios en las regulaciones del ambiente. La ineficiencia de una gestión adecuada estratégica reduce la resiliencia de los puertos para adaptarse a condiciones cambiantes y afrontar la crisis.

En el contexto provincial, el puerto pesquero de Santa Rosa se ubica en el cantón de Salinas de la provincia de Santa Elena, contando con una inadecuada gestión estratégica y logística, presentando esto como enfoque fundamental para abordar desafíos que enfrentan los armadores pesqueros, revitalizando la industria local pesquera. Aunque la pesca es importante en la vida de la comunidad y en la economía, esta industria experimenta una serie de inconvenientes que requieren soluciones eficaces y atención especial.

Los armadores pesqueros usualmente carecen de habilidades comerciales, técnicas y de gestión, sumamente necesarias para la optimización de sus operaciones. La escasez de programas de capacitación y de desarrollo organizacional específicos para el área pesquera ha llevado a una gestión deficiente de dichos emprendimientos, lo cual afecta a la sostenibilidad a largo plazo y la competitividad.

La pesca es adquirida muchas veces a precios muy bajos cuando se compra directamente a los armadores, dependiendo de la venta local. La deficiencia de una estrategia diversificada de comercialización y de la cadena eficiente de suministro ha limitado el margen de ganancias. La dependencia de las ventas locales en el puerto pesquero de Santa Rosa impide el acceso a mercados más rentables y amplios.

La industria pesquera afronta una crisis que se caracteriza por la explotación insostenible de recursos marinos, limitada diversificación económica y presión medioambiental. La insuficiente gestión estratégica contribuye a esta problemática y aumenta la vulnerabilidad de los armadores pesqueros y la sostenibilidad en el área que afecta la economía del sector Santa Rosa.

Por otra parte, la carencia de una adecuada gestión administrativa de los armadores pesqueros al trabajar de manera empírica, al no estar registrados en el Servicio de Rentas Internas ni manejar registros contables resulta en la insuficiencia de identificación de oportunidades de mejora, como la evaluación de demanda de productos locales pesqueros. Esto limita el crecimiento y la expansión de los armadores pesqueros hacia los mercados nacionales e internacionales, donde obtendrían un mayor valor por sus productos.

Finalmente, la inadecuada gestión logística ha llevado a una subutilización de los recursos logísticos y una carencia de la optimización en la cadena de suministro, impidiendo que la materia prima pesquera llegue de forma rentable a los puntos de consumo dentro de la provincia como también en otras regiones del país, perjudicando el rendimiento productivo y afectando la competitividad del sector pesquero.

En conclusión, el problema resalta la necesidad del desarrollo de estrategias de gestión logística, abordando retos que ayuden a los armadores pesqueros del puerto de Santa Rosa a mejorar sus operaciones, tanto de manera competitiva y productiva, avanzando hacia un modelo sostenible de negocio que impulse un cambio en la manera de gestionar el negocio pesquero, que por muchos años ha conservado las mismas herramientas y estrategias, alejándola de la innovación, afectando de manera negativa las operaciones.

Con base a la problemática mencionada previamente, se pretende diseñar estrategias con respecto al sistema de gestión logística de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa, fortaleciendo las operaciones que se llevan a cabo en el lugar, identificando oportunidades de demanda para los productos locales pesqueros e impulsando su comercialización.

A través del presente estudio, se busca brindar soluciones viables y responder a la siguiente **formulación del problema**: ¿De qué forma ayuda el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros en la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa, provincia de Santa Elena en el año 2023?

Por lo tanto, se realiza la **sistematización del problema** de investigación:

- ¿Cómo se desarrolla en la actualidad la gestión logística en el sector de los armadores pesqueros en el puerto de Santa Rosa?
- ¿Cuáles son los factores de la gestión logística de los armadores pesqueros que impactan en la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa?
- ¿Cómo la gestión logística de los armadores pesqueros optimiza las operaciones de forma efectiva para la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa?

El **objetivo general** de la investigación se apoya en implementar soluciones en el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa, provincia de Santa Elena, para mejorar la eficiencia operativa y competitividad en el mercado. Con este propósito, se plantean los **objetivos específicos**:

- Analizar la situación actual del sistema de gestión logística de los armadores pesqueros en la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa de Salinas.
- Valorar el impacto de las prácticas de gestión logística en la eficiencia y rentabilidad del negocio durante el año 2023, para hallar oportunidades de mejora.
- Diseñar estrategias específicas de gestión logística de los armadores pesqueros dirigidas a la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa.

La **justificación teórica** para abordar el tema de estudio es fundamentada en la recopilación de información teórica, que se obtiene a partir de fuentes confiables, incluyendo libros, sitios web oficiales, artículos científicos, revistas indexadas, repositorios de diversas instituciones, entre otros documentos que aporten conocimiento, ayudando a respaldar y enriquecer la presente investigación.

Según la plataforma europea de Adaptación al Clima (2024), la diversificación de los productos de la acuicultura y la pesca también significa diversificación de los mercados, que deben adaptarse a los desafíos y oportunidades del cambio climático. Las acciones en este contexto incluyen medidas destinadas a aumentar la conciencia de los consumidores sobre los productos pesqueros etiquetados como sostenibles.

Los autores López et al. (2021), precisan que la gestión logística es un componente esencial de la cadena de suministro, gestionando el flujo de información y materiales, así como el almacenamiento y movimiento de los datos, servicios y bienes. El objetivo del sistema logístico es la entrega de productos terminados a los clientes finales con un nivel acorde de calidad y servicios, con costos bajos, para impulsar la competitividad de las empresas de distintos tamaños mediante enfoques eficientes para la distribución de la carga.

De acuerdo con los investigadores Sánchez et al. (2023), indican que Ecuador es considerado un país con una gran ubicación marítima, gracias a su plataforma marina y diversos recursos que, junto con la producción acuícola, lo convierten en uno de los principales exportadores de productos pesqueros de América Latina. Según el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) (siglas en inglés), las pesquerías del Ecuador sustentan a una gran población y son una de las bases de la seguridad alimentaria de la región y del país.

Con base en la información proporcionada, se manifiesta que una parte integral del plan de negocio de la pescadería es el estudio de la rentabilidad financiera del proyecto. Este proceso ayuda a comprender los objetivos financieros que un pescadero debe alcanzar para sobrevivir; una vez más, este análisis proporciona una indicación de las ganancias futuras de las ventas que se alcanzan.

Claramente, la precisión de estas estimaciones financieras es crítica; la planificación financiera para pescaderías incluye controles automatizados que ayudan a preparar previsiones financieras realistas. En este documento, los precios de pescado y mariscos de una pescadería están sujetos a cambios (se pueden realizar múltiples estimaciones y/o predicciones).

La **justificación práctica** de la gestión logística de la industria pesquera, en el contexto de la satisfacción de los clientes, desempeña un papel esencial en el desarrollo sostenible y económico de las comunidades costeras, destacando al puerto pesquero de Santa Rosa, ubicado en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena durante el año 2023, este tema enfrenta desafíos en el entorno pesquero, ya que se encuentra en una evolución constante.

Para concretar un análisis a profundidad de la gestión logística de los armadores pesqueros, dirigida a la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa, se centra en la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, el desarrollo socioeconómico de esta región y la competitividad en el mercado. Se basa en una serie de factores críticos que afectan a la comunidad local y a los actores de la industria pesquera.

La optimización de la gestión logística permitirá una asignación más eficaz de recursos disponibles en el puerto pesquero de Santa Rosa, desde el personal hasta las embarcaciones y equipos. Esto quiere decir que habrá una reducción significativa de costos operacionales, aumentando, a su vez, la rentabilidad de los armadores pesqueros. Asimismo, el componente de la sostenibilidad juega un papel fundamental.

La competitividad regional también influye en este estudio, debido a que, una gestión logística sólida eleva la posición de los armadores pesqueros del puerto de Santa Rosa en el mercado regional e incluso internacional. Esto mejora la competitividad, genera empleo, atrae inversiones y aumenta los ingresos en la comunidad; además de impulsar el desarrollo local económico.

También se considera la calidad alimentaria, de modo que el diseño de estrategias eficaces de gestión garantiza la alta calidad a los mercados y la entrega eficiente de productos marinos, satisfaciendo las necesidades de los consumidores. Finalmente, se puede señalar que la gestión logística en la satisfacción de los clientes en el puerto pesquero de Santa Rosa permitirá a los armadores abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades de la industria pesquera del sector.

La **idea para defender** busca respaldar, mediante la investigación, que: la implementación de soluciones logísticas optimizará los procesos de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes en el puerto pesquero de Santa Rosa, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, durante el año 2023.

En este punto, en el estudio se examinará cómo los armadores pesqueros del puerto de Santa Rosa pueden administrar sus operaciones de manera logística, maximizando la eficiencia y asegurando el crecimiento sostenible de la economía.

Este estudio enmarca la idea de que la gestión logística no solo impulsa la eficiencia operativa de los armadores pesqueros, sino que también es una herramienta para la sostenibilidad e innovación en el puerto pesquero de Santa Rosa. Mediante un enfoque holístico, se explorarán las estrategias y prácticas que contribuyen con la resiliencia económica de la industria local pesquera. El puerto de Santa Rosa es un testimonio de la interacción compleja entre el medio ambiente y la actividad económica; la gestión logística adecuada es un eslabón importante que permita a los armadores pesqueros la optimización de recursos y el aseguramiento de la continuidad de una industria.



El **mapeo** del presente estudio se organiza en capítulos, con el propósito de organizar el contenido de forma sistemática, proporcionando a los lectores información concisa y clara para su posterior comprensión. La estructura se dispone como se explica a continuación:

La **introducción** está conformada por la contextualización del tema de estudio en niveles macro, meso y micro, presentando a su vez la problemática, que sirven como antecedentes para establecer el objetivo general de la investigación. Además, se detallan los objetivos específicos y se declara el problema central, el cual servirá como enfoque principal de la investigación, formulando preguntas que guiarán a la sistematización. Asimismo, se aborda la justificación teórica y práctica del trabajo.

En el **primer capítulo** se establecen los cimientos para la investigación. Comprende una revisión literaria exhaustiva, desarrolla teorías y conceptos clave, y aborda los fundamentos legales relevantes. En el marco referencial se establecen artículos y tesis que fueron fundamentales para elaborar la investigación, como también se introduce el marco teórico que contextualiza el tema de la gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción del cliente en la Parroquia Santa Rosa, Provincia Santa Elena, segmentado mediante dimensiones e indicadores. Por último, mediante los fundamentos legales se presentan artículos que sirven como respaldo. Este capítulo proporciona una base sólida para el análisis y la discusión posteriores en la investigación.

En el **segundo capítulo**, se describe el enfoque y el tipo de investigación que se utilizó para abordar el problema. Además, se detallan los diversos métodos de recolección de datos que se emplearán en el estudio, lo que incluye el cálculo de la muestra de la población objeto de análisis. También se especifican los instrumentos que se utilizarán para recopilar la información necesaria para la investigación. Este capítulo proporciona una guía clara sobre cómo se llevará a cabo la investigación y cómo se recopilarán los datos pertinentes para abordar la pregunta de investigación.

Finalmente, en el **tercer capítulo** de la tesis se presentan los resultados obtenidos a partir de la recolección y análisis de información sobre la gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción del cliente, obtenidos a través de encuestas y entrevistas para determinar el estado actual del mismo. Mediante una discusión se comparan estos resultados con los de las investigaciones del marco referencial. Se elaboran estrategias propuestas para el éxito del estudio, basadas en los hallazgos. Se concluye el estudio con las conclusiones y recomendaciones formuladas en base al tema de investigación.

## Capítulo I

### Marco referencial

#### Revisión de la literatura

En un enfoque internacional, se detalla el **artículo científico** denominado “*La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la región Puno, 2016*” elaborado por Quispe (2018), que analiza cómo la gestión de la logística empresarial afecta la satisfacción del cliente de las empresas de transporte especializadas en carga de emergencia en la región de Puno, Perú.

El objetivo principal es explicar cómo la gestión logística afectaría a la satisfacción del cliente corporativo. Se utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando niveles explicativos enfocados en tipos de investigación básica o pura, diseño no experimental y estableciendo relaciones de casualidad. El equipo de investigación fue compuesto por clientes B2B (Business to Business) de empresas específicas, con un total de 45 clientes regulares.

Se seleccionó una muestra aleatoria de 18 empresas utilizando la fórmula Fisher-Arkin-Colton para una población de hasta 500 personas. Para el análisis de datos se utilizaron tablas de frecuencia, tablas de contenido y métodos cuantitativos, los cuales mostraron que el proceso no fue claramente identificado y las mejoras causaron fallos en el control de distribución en el 44 % de las empresas. Además, se encontró que el 50 % de las empresas no incluye los procesos y operaciones necesarios para garantizar una distribución adecuada. Estas deficiencias afectan negativamente la rentabilidad económica y financiera de las empresas.

Ante la obtención de estos resultados, el autor propuso directrices con el objetivo de mejorar las empresas destinadas al transporte especializado en carga de emergencia. Mediante estos estándares, se incluyeron la oferta de una mejora en el servicio al cliente, la fiabilidad de las relaciones que existen con los clientes, el requerimiento adecuado de los servicios que son solicitados a la empresa, la importancia del respeto con el que los clientes deben ser atendidos, la implementación de nuevas relaciones y la entrega de un servicio eficaz.

En conclusión, la investigación reveló el impacto de la gestión logística sobre la satisfacción del cliente, que a la vez obtuvo soluciones para mejorar los servicios prestados, a la vez el alcance de una mayor rentabilidad en el mercado y poder beneficiar al sector logístico de las empresas dedicadas al transporte de emergencia en la región de Puno.

A un nivel nacional, se menciona el **artículo científico** “*Implementación de procesos logísticos en la empresa “Avidigital” para mejorar la satisfacción del cliente.*”, elaborado por Aguilera (2021), que tiene como objetivo principal el aumentar la satisfacción del cliente, incrementar el nivel de ventas, la rentabilidad y el crecimiento de la empresa. La técnica cuantitativa-cualitativa implementada fue una entrevista y encuestas realizadas a 382 clientes, en la cual los resultados obtenidos mostraron que el 50 % de los clientes estaban insatisfechos con el tiempo de entrega de productos, que mediante la investigación era un punto crucial para abordar.

Para ello, el autor ideó un plan logístico que podía ser implementado por la compañía. Con ella también propuso la creación de un departamento de logística en el organigrama de la empresa. En respuesta, utilizó un enfoque de control del cambio, el cual es el modelo Kotter, que se basa en ocho pasos para que la transformación organizacional sea gestionada de una manera eficaz.

La implementación de este modelo fue llevada a cabo una vez que fue diseñada y que garantice el alcance de los objetivos establecidos por parte de la empresa. A través de este modelo se tuvo en cuenta la relación con los proveedores, en este caso la empresa Movistar, y la gestión de procesos internos tales como lectura de pedidos, volumen óptimo de pedido, suministro, recepción, almacenamiento, inventario y distribución de productos a los clientes finales.

Por último, Aguilera Vidal creó una junta de control logístico para evaluar el impacto de la intervención. Esta tabla incluyó indicadores clave de rendimiento (KPIs) tales como pedidos, ventas anuales, entregas, envíos y clientes. La evaluación de estos indicadores tanto antes como después de la aplicación de los procesos logísticos mostró un aumento significativo en cada uno de ellos, lo que demuestra la eficacia de la intervención realizada por el investigador.

En resumen, el autor aborda una preocupación real de Avidigital: la insatisfacción del cliente debido a errores en la gestión logística. Consiguió mejorar significativamente el rendimiento de la empresa en términos de satisfacción del cliente, ventas y rentabilidad mediante una robusta metodología que incluyó el diagnóstico inicial, el diseño y la implementación de procesos logísticos alineados con los objetivos de la compañía y la evaluación posterior a través de indicadores clave.

En un ámbito internacional, un **trabajo de tesis** de Rojas (2019), realizado en Huancayo-Perú, denominado “*Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*”, define como objetivo mejorar la gestión logística y el servicio al cliente mediante la implementación de un sistema de gestión logística. Esto surge a partir de la necesidad de optimizar los procesos logísticos y el cumplimiento de pedidos por parte de la empresa.

Para poder abordar la problemática de la ferretería, se implementaron diversas herramientas metodológicas, destacando el tipo de investigación inductivo-deductivo que se utilizó para clasificar el sistema de los datos obtenidos mediante la observación; el método descriptivo a su vez permitió analizar las variables y dimensiones, además del uso de instrumentos metodológicos propios de la ingeniería industrial, que a partir de un análisis se pudo determinar que no se utilizaba ningún sistema de gestión logística en la ferretería. Posteriormente, se evaluó la necesidad de establecer procedimientos formales y estandarizados para el desarrollo efectivo del sistema de gestión logística propuesto por el investigador.

Con el fin de poder optimizar el proceso de planificación y entrega con el que contaba la empresa, se implementó la herramienta de Planificación de los Requerimientos de Distribución (DRP), que permitió programar pedidos de manera eficiente, que podrían ser de hasta 8 semanas. Esta herramienta no solo mejoró el cumplimiento de los plazos queridos por parte de los clientes, sino también contribuyó a un mayor aprovechamiento de los recursos económicos con que cuenta la empresa.

El investigador optó por implementar formatos y procedimientos para el control y gestión de los inventarios en el almacén, demostrando que no solo abordó el proceso de cumplimiento de pedidos, sino también la gestión de inventarios, que es una pieza fundamental para una adecuada gestión logística. Como resultado final, se logró implementar con éxito el Sistema de Gestión Logística en la Ferretería El Tambo EIRL, lo que mejoró significativamente el servicio al cliente.

En resumen, esta investigación abordó una problemática real en una empresa mediante el uso de herramientas y metodologías probadas de la ingeniería industrial, enfocándose en optimizar los procesos logísticos que van desde la planificación de pedidos hasta el control de inventarios. Los resultados obtenidos demostraron una mejoría eficiente en el servicio al cliente, contribuyendo a la eficiencia de las operaciones logísticas.

En el contexto nacional, el **trabajo de tesis** elaborado por Figueroa (2018), en su proyecto de investigación de nombre “*Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda*”. Esta investigación tiene como objetivo principal implementar un modelo de gestión por procesos logísticos que aumente la satisfacción de los clientes de la empresa, factor fundamental para el éxito de una empresa.

El investigador combina elementos cualitativos y cuantitativos mediante investigación de campo, exploratoria y descriptiva. La principal técnica de recopilación de datos fue el uso de encuestas, aplicadas a 381 clientes de la empresa en diferentes provincias del país. El enfoque mixto aportó una perspectiva completa al incorporar perspectivas internas y externas sobre la problemática estudiada.

Los resultados obtenidos evidenciaron la necesidad de implementar un nuevo modelo de gestión de procesos logísticos. Este hecho respalda el objetivo del estudio y sienta las bases de propuestas derivadas de la investigación. Para ello, se propuso una serie de medidas estratégicas para mejorar la gestión logística a través de la satisfacción de los clientes.

El modelo se enfoca en redefinir roles y responsabilidades de quienes están involucrados en la cadena de suministros para una gestión más eficaz; asimismo, realizar programas de formación para los empleados que forman parte del proceso logístico, como mejorar sus habilidades y cumplir con los objetivos del modelo propuesto. Mejorar la cooperación y el flujo de información entre las diferentes partes interesadas a través de la programación de conferencias y el uso de la tecnología utilizados en la gestión logística para medir correctamente la productividad, estableciendo metas basadas en el nuevo modelo.

Esta propuesta demuestra un enfoque integral, abordando no solo aspectos operativos, sino también aspectos clave como la estructura organizacional, los factores humanos, la integración de las partes interesadas clave y la medición de la productividad por indicadores. Todos estos factores son necesarios para garantizar la aplicación exitosa del modelo y el alcance de los objetivos establecidos por la empresa.

En resumen, este estudio aborda temas relevantes utilizando metodología sólida, ofreciendo ideas concretas y fundamentadas para optimizar la gestión logística en la empresa Alimentos Sabor, que garantice una ventaja competitiva a través del servicio de clientes. Enfatizando finalmente en el hecho de que este modelo puede ser implementado por cualquier empresa que busque incrementar el nivel de satisfacción de clientes.

## Desarrollo de teorías y conceptos

### Gestión logística

Según Mora (2023), la logística se enfoca en utilizar medios para manejar la administración de una empresa, con el objetivo de reducir pérdidas durante la gestión de la misma. Al centrarse en el área distributiva, se impulsa la eficiencia operativa y maximiza los procesos que conforman la cadena de suministro, enfrentando desafíos como los cambios y la exigencia de los consumidores.

Conforme los investigadores Cruz, et al. (2020), la gestión logística, como herramienta gerencial, ofrece una visión completa de aspectos como la demanda y el manejo de materiales; esto va más allá de la logística interna, abarcando la coordinación con proveedores y distribuidores para garantizar un flujo eficiente de bienes. Su enfoque estratégico busca optimizar recursos y mejorar la eficiencia operativa.

En este apartado, se hace un análisis del entorno para evaluar y tomar en cuenta los factores externos como regulaciones gubernamentales, cambios en la demanda del mercado y condiciones ambientales, que influyen los ciclos de vida del proyecto, las cadenas de suministro y las eficiencias resultantes. Al desarrollar las estrategias, promueven la sostenibilidad, la pesca responsable y la gestión eficiente de los recursos.

La logística nos dice que se debe planificar una cadena de suministro eficiente que abarque desde la captura hasta la distribución, yendo de la mano con la optimización de los recursos y evitando la sobreexplotación de la pesca y reduciendo el desperdicio.

**Distribución.** De acuerdo con Dueñas (2022), señala que, en la actualidad, el transporte de mercancías representa uno de los principales sectores económicos a nivel global, movilizando enormes volúmenes de productos anualmente y generando ingresos comparables o superiores a muchos sectores, además de proporcionar empleo a gran cantidad de personas a partir de esta función.

Como expresa Arenal (2022), la distribución dentro de la red empresarial produce, vende y entrega productos o servicios a segmentos de mercado predeterminados. Esto incluye no solo a los fabricantes y proveedores, sino también a los cargadores, almacenes, minoristas y a los propios consumidores que forman parte del entorno en el que trabaja una entidad o empresa.

En la parte pesquera, se refiere a la planificación, implementación y control eficiente de los flujos de productos pesqueros desde su origen en el mar hasta el consumidor final. Este proceso involucra la coordinación de actividades clave como la captura, procesamiento, almacenamiento, transporte y entrega de los productos, con el objetivo de asegurar la frescura, calidad y sostenibilidad de los mismos.

Para obtener una buena logística pesquera, se debe de tomar en cuenta la captura y procesamiento, que es la planificación de rutas de pesca para maximizar la eficiencia y minimizar los tiempos de navegación junto a la coordinación de la captura, clasificación y procesamiento a bordo para garantizar la calidad del producto. El diseño de instalaciones de almacenamiento en el puerto es esencial para mantener la cadena de frío y asegurar la frescura de los productos, teniendo en cuenta la implementación de sistemas de almacenamiento a bordo, que preserva la calidad de los productos durante largos periodos en el mar.

**Cadena de suministro.** En base a Mejía (2023), la cadena de suministro de un producto o servicio se refiere al conjunto de procesos a través de los cuales las empresas y sus funciones comerciales avanzan desde la concepción hasta la entrega final al consumidor, eliminando gastos relacionados con el almacenamiento de inventario y reduciendo los plazos de entrega, con el fin de establecer una ventaja competitiva.

Para Lusa, et al. (2021), este sistema representa una estructura de organizaciones que, impulsadas por una decisión tomada por el líder de la cadena, trabajan conjuntamente, ya sea de manera efectiva o potencial, para adquirir, distribuir, utilizar, mantener y, en ocasiones, recuperar un producto o una gama de productos.

La gestión logística se vuelve aún más importante para los armadores pesqueros porque implica la coordinación de actividades desde la captura de la pesca hasta la entrega en puerto y finalmente al consumidor. La calidad, frescura y satisfacción son garantizadas por una gestión efectiva en este sector, pero para conseguirlo es fundamental comprender y optimizar la cadena de suministro.

**Costos logísticos.** En las investigaciones realizadas por Silvera (2020), los costos logísticos en la mayoría de las empresas tienen un impacto significativo, en especial el transporte de productos, que es una parte fundamental en el total de los costos operativos. Este aspecto destaca la importancia estratégica del manejo eficiente de los costos de transporte en la cadena de suministro de las organizaciones porque tiene un impacto directo en la competitividad y la rentabilidad de las empresas.

Desde la posición de Escudero (2019), proporciona una clasificación detallada de costos según su relación con el producto y su dependencia del nivel de actividad comercial. Los costos directos, indirectos y semidirectos, así como los costos fijos y variables, se enumeran en relación con su imputación al producto. Estos conceptos son esenciales para comprender y administrar los costos de una organización.

La gestión eficiente de los costos logísticos es crucial para las empresas, especialmente en lo que respecta al transporte de productos, debido a que afecta directamente los costos operativos totales y la competitividad de las empresas. Para garantizar el éxito operativo y financiero, el sector pesquero de la parroquia de Santa Rosa debe comprender y manejar estos gastos de manera efectiva.

**Productividad.** De acuerdo con Rodríguez (2022), el resultado de las actividades de entrada y salida durante el proceso de producción se conoce como productividad. Además, este indicador conecta con aspectos como el aprovechamiento, la efectividad, la calidad y otros aspectos de desempeño, que pueden abarcar tanto de manera individual como global.

Según investigaciones recientes por parte de López et al. (2021), han demostrado que tanto el sector empresarial formal como el informal están contribuyendo a la formación de una sociedad de bajos recursos, lo que resulta en una disminución de la productividad. Pero también se observa que existe un cambio hacia una economía más dinámica, que se caracteriza por la innovación y aumento del número de trabajadores con salarios elevados.

La forma en que se llevan a cabo las actividades de producción no solo afecta la eficiencia y la calidad del resultado, sino que también tiene un gran impacto en cómo funcionan las empresas y la sociedad en general. La importancia de aumentar la eficiencia y la competitividad en diversos sectores, como el de las empresas pesqueras, se destaca debido a este cambio hacia una economía más dinámica, impulsada por la innovación y una fuerza laboral más calificada.

**Pérdida.** Como afirma Muñoz (2021), el término describe situaciones en las que productos alimenticios que podrían ser consumidos terminan siendo desechados o eliminados. Esta situación es considerada preocupante debido a que el desperdicio también se resume en la pérdida de los recursos utilizados para la producción, incluso los recursos naturales como el agua y el suelo, además de la mano de obra y el tiempo invertido.



Este indicador es relativo a la problemática que enfrentan los armadores pesqueros, por lo que una eficiente gestión logística no solo mejora la rentabilidad y la competitividad, sino también reduce considerablemente el desperdicio de recursos empleados, optimizando una distribución más eficaz de los productos pesqueros.

**Equipos y maquinaria.** Según se menciona en la literatura académica de López (2019), la reducción de los costos de producción, la optimización de los procesos de manufactura y la mejora constante en la calidad de los productos elaborados son esenciales para aumentar la eficiencia y la competitividad en el ámbito empresarial industrial. Desde la década de 1960, los autómatas programables han comenzado a ser utilizados como una herramienta clave para lograr estos objetivos.

Desde que inició la implementación y automatización de tecnologías avanzadas, no solo se ha visto mejorada la eficiencia y la competitividad en las empresas industriales, sino también en todo el mercado global que implementa este tipo de tecnología. Las MiPymes por su lado también se han visto beneficiadas, debido a que optimizan los procesos de producción y reducen los costos.

**Competitividad.** Según se destaca en la literatura académica de Martínez (2024), el propósito de fomentar la competitividad en las empresas radica en permitirles desarrollar su creatividad de manera libre, sin estar limitadas por estructuras organizacionales rígidas o anticuadas. Esto posibilita crear un futuro en beneficio de los clientes, a través de la innovación y el potencial creativo humano, liderando un cambio y transformación por parte de las empresas, en lugar de esperar a ser sorprendidos por los cambios del mercado, si no, más bien, influir en el mercado con sus propias iniciativas de cambio.

Desde la perspectiva de la investigación científica de Lema (2019), la obtención de información estratégica que pueda ayudar a las organizaciones a crear planes efectivos y dirigirlas hacia el éxito es la razón fundamental detrás de la práctica de la inteligencia competitiva. La estructuración y la implementación de estrategias basadas en la identificación de oportunidades y amenazas suele resultar en la toma de decisiones acertadas.

Esto resalta la relevancia de este elemento para la investigación, por un lado, se evidencia cómo la libertad creativa dentro de las empresas, sin las limitaciones de estructuras rígidas, puede impulsar la innovación y el liderazgo en el mercado. Por otro lado, se destaca cómo la inteligencia competitiva, al proveer información estratégica, puede orientar decisiones acertadas que mejoren la eficiencia y la efectividad en la competencia.

**Innovación.** Dicho con palabras de Castro y Fernández (2020), las empresas se basan en sus conocimientos y habilidades para establecer estrategias de innovación, pero si se carecen de estos indicadores, existen dos maneras de alcanzar estos objetivos que se resumen en hacer o comprar. Sin embargo, existe también una alternativa más que se basa en cooperar o compartir con otras empresas o procesos de innovación.

Desde la perspectiva de Cabrera (2020), la innovación en la sociedad conlleva desde el sistema empresarial al nacional; esta dinámica destaca una búsqueda continua que permita desarrollar la implementación de habilidades que permitan a las empresas ser comparativas y competitivas. Esto es basado en la creatividad y la capacidad de realizar las cosas de una manera diferente, que permita el éxito sostenible en un entorno cambiante.

Los aportes de estos investigadores brindan una oportunidad para conocer cómo estos sistemas de innovación benefician a las empresas a nivel nacional como internacional. De esta manera, toda entidad que aplica una estrategia es considerada como innovadora, con una tendencia a lograr sus objetivos antes que la competencia misma, utilizando la creatividad y habilidades como herramienta clave.

**Puntualidad.** Desde la posición del autor Martínez (2016), el factor puntualidad representa una disciplina positiva que se desarrolla con la experiencia, implicando la capacidad de medir y controlar aspectos, ya sea para llegar a un lugar o completar responsabilidades dentro de plazos específicos. Esta habilidad es una disciplina que permite ser eficiente en el desarrollo de actividades o en el cumplimiento de tareas.

En el contexto de la gestión logística para los armadores pesqueros, el indicador de puntualidad es de especial relevancia, porque la capacidad de entregar los productos frescos de manera oportuna no solo es esencial para cumplir con las expectativas del cliente, sino también para mantener la competitividad en un mercado dinámico. La puntualidad en la cadena de suministro no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también proporciona una ventaja eficiente y de confiabilidad en las operaciones logísticas.

**Desarrollo de las habilidades.** De acuerdo con las investigaciones de Franco et al. (2022), el propósito del desarrollo de las habilidades es adquirir capacidades y destrezas para realizar una función o tarea de manera eficiente. Implica también adquirir conocimientos específicos, prácticas técnicas pertinentes y mejorar las habilidades necesarias para enfrentar desafíos que surgen al realizar una función. La adquisición de experiencia práctica y aprendizaje resulta de la práctica de esta dimensión.

Los investigadores Becerra et al. (2020), mencionan que el desarrollo de habilidades conceptuales en el ámbito organizacional implica la capacidad de pensar abstractamente y comprender el funcionamiento general de la organización y su entorno. Sumado a esto, es necesario entender cómo interactúan las diferentes partes de la empresa y pensar estratégicamente para tomar decisiones que afecten a toda la organización. Esto sugiere que las habilidades conceptuales son fundamentales para los líderes y gerentes, porque permiten tener una visión amplia en la toma de decisiones.

El desarrollo de habilidades es esencial para adaptarse a los cambios tecnológicos, regulatorios y medioambientales en consistente evolución, así como para promover prácticas pesqueras responsables y sostenibles. Este proceso proporciona a los navegantes conocimientos necesarios que pueden ser aplicados al trabajo práctico en las embarcaciones y permite un proceso de práctica y comunicación.

**Programas de capacitación.** Como afirman Franco et al. (2022), establecen que la capacitación es un proceso de mejora y fortalecimiento de habilidades de una persona. El objetivo principal es desempeñar de manera efectiva una función o actividad específica mediante la implementación de estos programas, que sirven para impulsar el rendimiento laboral dentro de una empresa.

La investigación realizada por Ortiz (2020), destaca la importancia de las capacitaciones periódicas dirigidas al personal, porque el uso de herramientas tecnológicas va de la mano con el conocimiento y el uso adecuado de las mismas. Además, el crecimiento profesional de las MiPymes está vinculado a la formación del personal en el uso de las tecnologías de información y comunicación.

La capacitación aborda diversos aspectos, desde técnicas de pesca sostenible hasta medidas de seguridad marítima, gestión ambiental y buenas prácticas laborales. La constante evolución tecnológica en la pesca requiere que los trabajadores estén actualizados con las últimas innovaciones y metodologías, lo que hace de esas horas de capacitación una herramienta imprescindible.

**Habilidades en el trabajo.** Los investigadores Prieto et al. (2023), establecen que las habilidades en el trabajo son cruciales, debido al aumento de los requisitos de cualificaciones en ciertas ocupaciones. Esto resulta en una estrecha relación entre el sistema educativo y la creación de las habilidades para crear competencia y poseer cualificaciones necesarias para ingresar al mercado laboral.

Según Becerra et al. (2020), mencionan que las habilidades laborables permiten la formación de un líder efectivo, porque son necesidades requeridas para lograr el liderazgo. Estas habilidades permiten a un líder conocer las habilidades y preocupaciones de su equipo, comunicar de manera clara y persuasiva, inspirar y motivar a otros hacia un objetivo común (págs. 86-87).

La importancia de las habilidades laborales destaca en los constantes cambios en la competencia y el crecimiento profesional, lo que resalta en un continuo aprendizaje que permitirá lograr desempeñar el papel de liderazgo. Esto quiere decir que mientras mayor sea el nivel de habilidades laborales, mayor será el reconocimiento que recibirá, como dentro y fuera de una empresa.

### **Satisfacción de los clientes.**

De acuerdo con García (2024), la satisfacción del cliente es la forma de medir el estado de ánimo de un individuo que adquiere un producto o un servicio. Esta experiencia sirve para calcular el nivel de expectativa que se tiene tras realizar una compra, que sirve como objetivo de una empresa para desestimar o implementar nuevos recursos que puedan ayudar a captar más clientes (págs. 124-125).

En otra investigación por parte de García (2021), menciona que los índices de satisfacción de los clientes son el resultado de un incremento en las expectativas del consumidor, y que regularmente es asociado con el nivel de calidad de productos que ofrece una empresa. La satisfacción al cliente no se limita solo al producto final, sino que abarca toda la experiencia del cliente (págs. 161-162).

En el contexto de la actividad pesquera, la satisfacción al cliente constituye un elemento clave para comprender y evaluar diversos aspectos vinculados a la industria pesquera. Los armadores pesqueros desempeñan un papel fundamental en la cadena de valor, ya que son responsables de la gestión y operación de las embarcaciones destinadas a la captura de recursos marinos, y la economía local cae sobre su labor.

Esta variable se convierte en un indicador crucial al analizar el rendimiento económico y sostenible de la pesca, dado que refleja la eficiencia de la gestión empresarial en este sector. La satisfacción del cliente se ve influida por diversos factores; uno de ellos es la calidad de producto; de esta forma se presenta una estrecha relación entre la industria y sus consumidores, quienes valoran la calidad y la transparencia en la cadena de suministro pesquero.

**Calidad de los productos.** En base a los investigadores Jabaloyes et al. (2020), la calidad de un producto se define como el conjunto de atributos y características que este posee; de esta manera puede determinarse el nivel de satisfacción que el cliente pueda llevarse al momento de adquirirla, siendo esta explícita como implícita. Esto quiere decir que el impacto sobre el cliente dependerá de las características que se encuentren en el producto o servicio (págs. 7-9).

La investigadora Martínez (2021), define el término calidad como la manera en que un producto o servicio está adecuado a los estándares requeridos, que puede ser medido en base a los méritos que este pueda alcanzar, de acuerdo con las características especificadas. Al reflejarse los resultados, se puede determinar el nivel de calidad y el nivel de satisfacción sobre el cliente (págs. 24-27).

La calidad de los productos representa una forma de determinar sus características, sean estas positivas o negativas, lo que a la vez genera un nivel de satisfacción, que también puede ser medido. Lo que implica una relevancia al comprender que no solo es conforme a los estándares establecidos, sino también como un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer necesidades.

**Control de calidad.** De acuerdo con Jabaloyes et al. (2020), reconoce al control de calidad como “la utilización de técnicas específicas para establecer estándares y normas en un proceso o producto que tiene como función principal, asegurarse que los productos cumplan con las especificaciones definidas por el área encargada” (pág. 14). Es necesario comprender que este sistema ha evolucionado con el tiempo, donde en la actualidad se utilizan métodos más avanzados para verificar el producto.

En la opinión de Florez et al. (2019), el control de calidad se basa en gestionar la elaboración de un producto y garantizar la calidad del mismo, teniendo como objetivo la utilización de herramientas y materia prima que aseguren un resultado óptimo. La importancia de este proceso es la posibilidad de poder detectar errores o fallos en la producción, que consecuentemente pueden ser solucionados antes de la entrega al consumidor (pág. 29).

El control de calidad garantiza que los productos o servicios cumplan con los estándares definidos. Este proceso trata de aplicar técnicas específicas para identificar y corregir posibles defectos que puedan afectar potencialmente en la producción o al dar un servicio. En particular, este proceso es vital para asegurar la satisfacción de los clientes y la competitividad de una organización, sin dejar de lado el desarrollo de la empresa en general.

**Nivel de satisfacción del cliente.** Según Mateos y Torres (2022), “lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito importante para resaltar en la mente del consumidor y entender dónde prefiere adquirir un producto o servicio” (pág. 147). Esta definición destaca que mantener la satisfacción del cliente es crucial para mantener un buen desarrollo interno en la empresa y evitar que al cliente le afecten los problemas de la compañía.

Como afirma Rumín (2020), los niveles de satisfacción del cliente tras la adquisición de un producto o servicio se clasifican en insatisfacción, satisfacción y complacencia. La insatisfacción ocurre cuando el rendimiento del producto no alcanza las expectativas, la satisfacción cuando el rendimiento cumple con dichas expectativas y la complacencia cuando el rendimiento supera las expectativas (págs. 64-66).

La importancia de la satisfacción del cliente radica en el éxito empresarial, debido a que es esencial para destacarse en la mente del consumidor y comprender sus preferencias para entregarle lo que realmente quiere o necesita. La calidad del servicio o producto tiene relación con la satisfacción del cliente, puesto que es necesario cumplir las expectativas del usuario y generar una empresa confiable; en efecto, la satisfacción es un factor fundamental para el éxito empresarial.

**Eficiencia operacional.** Dicho en palabras de Gómez y Brito (2020) la importancia de la eficiencia operacional dentro de la logística es la forma de impulsar la innovación y la reinención de toda empresa u organización. Esto sugiere que una operación eficiente es clave para la creación de ambientes aptos para la innovación y la adaptación de los cambios que se enfrentan constantemente en el mercado global (págs. 14-15)

Los autores Bowersox et al. (2007), afirman que, la eficiencia operacional es el tiempo requerido en el que el cliente espera hasta conseguir el producto o servicio solicitado. Esto implica tanto la atención al cliente, como la velocidad y flexibilidad de respuesta por parte de la empresa ante el consumidor, y qué tan efectiva sea demostrará el nivel de satisfacción que se obtiene (págs. 33-35).

La eficiencia operacional representa un motor para la innovación y la adaptación de una empresa en un entorno cambiante. La capacidad de innovar y responder de manera ágil a las demandas cambiantes del entorno empresarial representa la adaptabilidad fundamental de una empresa en un mundo en constante cambio. Esta habilidad implica la capacidad de generar nuevas ideas y soluciones creativas y la flexibilidad para ajustar rápidamente las operaciones, los productos y los servicios de acuerdo con las necesidades del mercado.

**Cumplimiento.** El cumplimiento se reconoce como el logro de los objetivos o acciones a cumplir en el periodo de tiempo establecido. Esto se refiere a alcanzar los resultados esperados; las tareas a cumplir pueden ser de manera individual o grupal, siempre y cuando se cumplan con las normas y la planificación de la empresa u organización (Ramos, 2021).

Según Peláez (2022), revela el concepto de cumplimiento, desde la perspectiva de cumplir con las obligaciones, lo que significa “realizar las responsabilidades o compromisos que se tienen, ya sea legal, personal o laboralmente”. Es decir que el cumplimiento es hacer lo que se espera o se ha acordado hacer, como realizar algún trabajo para deudas o respetar contratos, actuando siempre de manera responsable con lo que la persona se ha comprometido.

El cumplimiento como tal no se encuentra detallado en los diversos libros sobre gestión; por tanto, es necesario recalcar que existen varias maneras de verlo, como en las tareas, objetivos, metas, entregas, entre otros, pero el concepto como tal no cambia, esto debido a que ambos autores determinan como el acto de llevar a cabo las responsabilidades de una persona o empresa. Estos compromisos pueden ser legales, personales o laborales; se espera que cumplan con todo lo requerido para asegurar el éxito en general.

**Rendimiento.** Desde la posición de Bustínduy (2024), el concepto de rendimiento es la eficacia y eficiencia con la que los empleados ejecutan sus tareas, ya sea en la oficina o en algún otro lugar remoto. Existen varios factores que pueden afectar el desempeño de los empleados; esto debe evitarse y tratar de encontrar soluciones rápidas a los problemas; es necesario comprender que el rendimiento varía según el entorno laboral (págs. 139-142).

En el libro “Estrés y rendimiento”, Le Scanff y Bertsh (2021) reconocen al rendimiento como “el resultado o desempeño logrado en una tarea específica, en un momento particular” (pág. 219). En el texto se compara con una fotografía tomada en un instante, lo que sugiere que el rendimiento se puede medir y evaluar en un punto determinado en el tiempo; es decir, refleja el nivel de logro alcanzado en la actividad planteada.

**Disponibilidad de productos.** Teniendo en cuenta a Bowersox et al. (2007), la disponibilidad de productos se refiere a la capacidad que tiene una empresa de satisfacer las necesidades de los clientes mediante el suministro oportuno y completo de artículos solicitados. Esto implica tener en stock los productos necesarios y listos para entregar o distribuir a través de pedidos, logrando que los clientes adquieran los productos sin inconvenientes (pág. 67).

La disponibilidad de productos radica en la frecuencia que una empresa posea o no inventario disponible para satisfacer las necesidades de los clientes. Un factor importante a tomar en cuenta es que el agotamiento de un producto ocurre en el momento en que un cliente solicita un producto que no está en stock, por lo que esta situación puede presentarse en cualquier momento del requerimiento.

**Aprovisionamiento.** En la opinión de Izquierdo (2023), el aprovisionamiento es el proceso de adquirir y gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento de una empresa, asegurándose que haya la disponibilidad de materias primas, suministros, equipos y todo lo necesario para realizar las actividades operativas de forma eficiente (págs. 58-59).

Conforme a lo dicho por Santos (2022), el aprovisionamiento es “la gestión de los suministros indispensables, en este caso el área de cocina es crucial asegurarse que existan los suficientes ingredientes, utensilios y equipos disponibles para preparar y servir la comida a todos los clientes que lo deseen”. Este concepto, a pesar de estar elaborado desde una perspectiva gastronómica, puede servir para determinar la definición de aprovisionamiento desde otros ámbitos, siendo estos laborales, personales o legales.

Los dos autores, Izquierdo y Santos, mencionan al aprovisionamiento desde diferentes perspectivas, pero que al adentrarse en el contexto de la investigación se puede dar un concepto más estructurado, donde para los armadores pesqueros el aprovisionamiento es la organización y garantía de los suministros necesarios para las operaciones pesqueras; es decir, se deben asegurar que las embarcaciones cuenten con combustible, repuestos, equipos de pesca y otros materiales importantes para el trabajo.

**Productos clave.** Desde la perspectiva de Cruz et al. (2020), explican que los productos clave son aquellos elementos que son fundamentales para el éxito de una empresa. Estos productos suelen ser prioritarios debido a su importancia estratégica o la contribución significativa que aportan en el cumplimiento de los objetivos.

La eficiencia en la cadena de distribución y suministro de productos clave es un indicador crítico solicitado por los clientes. La calidad de pescado, junto con la fiabilidad y puntualidad de su entrega, son aspectos determinantes para el éxito de los armadores pesqueros. La capacidad de mantener altos estándares en estos indicadores no solo asegura la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación del puerto como proveedor confiable; cualquier deficiencia en estos aspectos puede resultar en pérdida de clientes y oportunidades de mercado.



Este indicador mantiene una relevancia dentro del ámbito de los armadores pesqueros, debido a que el aprovisionamiento de los productos clave que existe en el puerto Santa Rosa es lo que mueve la economía local. Entre ellos se destacan: albacora, bonito y dorado. La calidad del pescado, la eficiencia en la cadena de distribución y entrega, así como la fiabilidad y puntualidad en el suministro de los productos son los indicadores más solicitados por los clientes.

**Retención de clientes.** Según Castillejo (2023), la tasa de retención de clientes es una de las herramientas con mayor relevancia al momento de medir la eficacia de una empresa frente a la satisfacción de los mismos. Este indicador representa cuántos clientes mantienen una relación con los servicios o productos ofrecidos por una empresa, que pueden ser clasificados entre existentes y nuevos clientes.

De acuerdo con el libro de Izquierdo (2019), se refiere al nivel de retención de clientes y a la captación de nuevos clientes potenciales, como un resultado de la implementación del marketing como una práctica empresarial que se dedica al análisis de los mercados para crear bienes o servicios que satisfagan las demandas de los consumidores, creando planes de distribución y comunicación para aumentar las ventas y al cliente.

La relevancia de mantener las relaciones sólidas con los clientes, sean existentes o nuevos, es de suma importancia para medir la tasa de retención a través de herramientas métricas. Además, es necesario implementar estrategias innovadoras que puedan adaptarse a los cambios constantes que se presentan en el mercado global, para representar una competencia y así mantener una fiabilidad con los clientes.

**Recomendación.** Una recomendación es una sugerencia ofrecida por una persona o empresa con el fin de orientar a un individuo hacia una acción en específico que considera beneficiosa o adecuada en una determinada situación. Las recomendaciones en libros pueden basarse en la experiencia o el conocimiento de un experto, siendo creadas para ayudar a los lectores a tomar decisiones informadas (Cordón & Gómez, 2019).

La gestión necesita de muchas recomendaciones, no solo por parte de la alta autoridad sino también de sus empleados y clientes. Estas sugerencias pueden hacer que la empresa se reinvente y tenga más aceptación por parte de todos los miembros de la organización. En base a los conceptos proporcionados, una recomendación se define como una sugerencia por parte de una persona o entidad con el propósito de apoyar a quien le está dando la recomendación; asimismo, las sugerencias no son obligadas a tomarlas.

En un contexto organizacional, esto significa que las sugerencias de los empleados, quienes están familiarizados con los procesos y problemas cotidianos, pueden aportar datos valiosos que permiten mejorar la gestión y operaciones. Fomentar una cultura donde se valoren y consideren las recomendaciones de los empleados puede llevar a una mayor innovación y adaptabilidad, mejorando así la competitividad de la empresa.

**Comunicación.** Como lo hace notar García (2024), en su libro “Comunicación empresarial y atención al cliente” explica que la comunicación es el intercambio de información entre dos personas, donde el emisor transmite un mensaje al receptor utilizando un lenguaje común. Este proceso busca que el receptor comprenda la información dentro del contexto en el que se presenta (págs. 8-9).

La comunicación es un proceso por el cual se intercambian mensajes entre individuos o grupos de personas, con el objetivo de transmitir información, disposiciones o ideas. Este sistema puede darse de varias formas, ya sea verbal, escrito o a través de lenguaje corporal; su efectividad radica en la capacidad de compartir o entender los mensajes de manera clara (Otero, 2020).

Al tener la contribución sobre el concepto de comunicación por estos autores, se puede determinar que, en un contexto empresarial, la comunicación es importante en los directivos y los empleados, debido a que garantiza una coordinación eficaz y un ambiente de trabajo positivo. Los clientes también necesitan una buena comunicación para ofrecer un servicio de calidad y satisfacer sus necesidades.

Una comunicación es esencial para la coordinación eficaz y el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo. Además, la transmisión clara de mensajes entre directivos y empleados asegura que todos los miembros de la organización estén alineados con los objetivos y estrategias de la empresa. Esto no solo facilita la ejecución eficiente de tareas, sino que también promueve un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados.

La comunicación efectiva con los clientes es fundamental para ofrecer un servicio de calidad y satisfacer sus necesidades. La capacidad de transmitir y recibir información de manera clara es clave para entender y atender las expectativas de los clientes, que incluye una comunicación verbal, escrita y no verbal. Mantener canales de comunicación abiertos y efectivos con los clientes permite a la empresa resolver problemas de manera oportuna y construir relaciones de confianza.

## **Fundamentos legales**

Los artículos que respaldan la investigación “Sistemas de gestión logística de los armadores pesqueros para la satisfacción de clientes, Santa Rosa, provincia Santa Elena, año 2023”, son:

### **Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

**Art. 281.-** La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos, y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiado de forma permanente.

Para ello, será responsabilidad del Estado:

1. Impulsar la producción, transformación agroalimentaria y pesquera de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria.

10. Fortalecer el desarrollo de organizaciones y redes de productores y de consumidores, así como las de comercialización y distribución de alimentos que promueva la equidad entre espacios rurales y urbanos.

### **Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025**

**Objetivo 3: Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero, bajo el enfoque de la economía circular.**

La dinámica productiva que incluye actividades económicas a nivel agrícola, acuícola, pesquero y de infraestructura, requiere impulsar un esquema que brinde igualdad de oportunidades para todos, en concordancia con el artículo 276 de la CRE.

Sin embargo, la falta de conciencia ambiental por parte de actores productivos generó que las actividades agrarias se realicen sin sostenibilidad. Por otra parte, será fundamental realizar esfuerzos para fortalecer y generar la infraestructura necesaria para el normal desenvolvimiento de las actividades productivas a partir de costos competitivos. De esta manera, es indispensable crear incentivos para el acceso a infraestructura, riego, capacitación, financiamiento en la producción agrícola, acuícola y pesquera.

Por ello, se impulsarán modelos de asociatividad productiva y comercial para mejorar las ganancias de los productores, incrementar la tecnificación, crear oportunidades y promover el progreso económico de estos sectores.

### ***Políticas***

3.1 Mejorar la competitividad y productividad agrícola, acuícola, pesquera e industrial, incentivando el acceso a infraestructura adecuada, insumos y uso de tecnologías modernas y limpias.

3.2 Impulsar la soberanía y seguridad alimentaria para satisfacer la demanda nacional.

3.3 Fomentar la asociatividad productiva que estimule la participación de los ciudadanos en los espacios de producción y comercialización.

### **Reglamento a la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero**

**Art. 1.1** Actividad pesquera. Entiéndase por actividad pesquera a la captura, extracción, recolección, transporte, procesamiento e investigación de los recursos bioacuáticos.

Para ejercer la actividad pesquera, en cualquier de sus fases, se requerirá estar expresamente autorizado por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Los que se dediquen a la pesca extractiva artesanal (mediana escala y comercial) e industrial, deberán solicitar a la Dirección de Pesca una autorización para salir a realizar faenas de pesca.

**Art. 1.2.** Pesca artesanal es aquella actividad que se realiza de manera personal, directa, habitual, manual o con uso de un recolector manual y con un arte de pesca selectiva, con o sin el empleo de una embarcación. Los pescadores artesanales se clasifican en recolectores, costeros y oceánicos.

**Art. 1.3.** Se entenderá por armador artesanal a la persona natural u organización de la economía popular y solidaria, propietario y/o arrendador de embarcaciones en condiciones idóneas para ejercer la actividad pesquera extractiva artesanal por sí mismo o de manera asociada, y se clasifican en armador artesanal a pequeña escala (propietarios de 1 a 3 embarcaciones), armador artesanal de mediana escala (propietarios de 4 a 10 embarcaciones) y comerciantes (propietario de 11 embarcaciones en adelante).

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la investigación

El diseño que fue aplicado en esta investigación es **no experimental**, centrado en observar y analizar las variables en su entorno natural sin manipulación directa. Este enfoque permite observar las prácticas de gestión logística y la satisfacción del cliente tal como ocurren en el puerto de Santa Rosa, sin alterar su entorno.

Este diseño es práctico y ético; se adapta perfectamente a un estudio descriptivo y exploratorio. Mediante este enfoque se facilita la evaluación de las condiciones actuales y la identificación de oportunidades de mejora en la gestión logística. Además, al no interrumpir ni impactar negativamente el entorno, se asegura la recopilación de datos más realistas y precisos.

#### *Tipos de investigación*

Durante la investigación se utilizó el método **descriptivo–exploratorio**, debido a que responden a la necesidad de comprender y mejorar el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros que, además, permite medir el nivel de satisfacción de los clientes que frecuentan el puerto de Santa Rosa.

El método **descriptivo** ofreció a la investigación una amplia y detallada visión del estado actual del sistema de gestión logística. Este tipo de método se centra en documentar y analizar las características específicas, incluyendo procesos y recursos utilizados en la logística de los armadores pesqueros.

A través del método **exploratorio** se determinaron sistemas de gestión logística que podrán optimizar la gestión logística y mejorar la satisfacción del cliente. Esta implementación permitió plantear preguntas adicionales que consiguen abrir líneas de investigación que llegan a soluciones innovadoras que beneficiarán al sector artesanal de Santa Rosa.

El uso de estos enfoques proporcionó una visión integral del problema. La combinación aseguró que la investigación no solo describiera la situación actual, sino también permitió explorar caminos potenciales para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado, alineándose con los objetivos de la investigación.

### ***Enfoque de la Investigación.***

Para la investigación se utilizó un enfoque **cualitativo** para explorar el sistema de gestión logística del puerto de Santa Rosa; a través de este método se obtuvo información contextual sobre la situación actual, los desafíos que enfrentan y las oportunidades de mejora que existen en este sector. Se realizaron entrevistas a miembros del nivel directivo de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal de Santa Rosa de Salinas: presidente, vicepresidente y al vocal principal del consejo de administración, lo que permitió identificar las prácticas y procesos que perjudican la satisfacción del cliente.

Por otro lado, el enfoque **cuantitativo** contribuyó a medir y analizar objetivamente la eficiencia de las operaciones, así como la disponibilidad de producto y el nivel de satisfacción del cliente. A través de las encuestas realizadas se obtuvieron datos estadísticos que facilitaron el análisis de las relaciones y tendencias observadas, lo que fortaleció la validez de los resultados.

Mediante la combinación de estos enfoques se obtuvieron beneficios significativos para la investigación **mixta**. Por un lado, permitió triangular la información obtenida, es decir, completar los datos cualitativos con los cuantitativos, lo que aumentó la confiabilidad y validez de los hallazgos. Por otro lado, proporcionó una visión panorámica del problema; esto permitió desarrollar estrategias específicas y efectivas de gestión logística que mejoren la satisfacción del cliente y la competitividad del mercado.

### **Métodos de la investigación**

En la investigación se utilizó el método **deductivo**, lo que permitió analizar la situación actual de los armadores pesqueros, y cómo podría mejorar la satisfacción de los clientes. Esto sirvió para comprender las causas de esta deficiencia logística y qué consecuencias trae a todo este sector. Además, los resultados ayudaron a profundizar en la problemática y establecer objetivos como también hipótesis.

El método **inductivo** sirvió también para el estudio sobre la gestión logística que se maneja en el sector de Santa Rosa, esto permitió llegar a conclusiones generales. Mediante el resultado de encuestas, se pudo determinar específicamente la situación actual de las prácticas logísticas y la satisfacción de los clientes en el puerto de Santa Rosa, contribuyendo así a la investigación.

Por otra parte, el método **bibliográfico** ayudó a fundamentar la investigación, esto debido a que se utilizó información recopilada directamente de artículos científicos, libros y tesis. A partir de estos instrumentos y medios se profundizaron no solo nuestras variables, sino también dimensiones e indicadores.

### **Población y muestra**

Para la investigación se utilizó como **población** a los armadores pesqueros que actualmente se encuentran operativos en el puerto pesquero de Santa Rosa, de los cuales se diferenció entre aquellos registrados en asociaciones pesqueras y armadores independientes. Esta población de estudio es finita, esto en base a los datos obtenidos por medio de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal de Santa Rosa de Salinas.

**Tabla 1**

#### *Población*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Armadores registrados en asociaciones pesqueras de Santa Rosa	70
Armadores independientes	180
<b>Total</b>	<b>250</b>

*Fuente:* Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal de Santa Rosa

El muestreo **no probabilístico** se utilizó para poder seleccionar a los armadores pesqueros que forman parte de las distintas asociaciones y cooperativas, esto debido a que ellos al estar registrados en estas organizaciones manejan un mejor sistema operativo, a diferencia de los que trabajan empírica e independientemente, por lo que se los consideró participantes clave para la investigación.

Para realizar la **entrevista**, se tomó un muestreo por juicio a miembros directivos de la Cooperativa de Producción Pesquera, los cuales fueron: presidente, vicepresidente y al vocal principal del consejo de administración. Esto se debe a que ellos poseen el conocimiento esencial para comprender la problemática, obteniendo información y resultados precisos a partir de los resultados.

**Muestra****Tabla 2***Muestra entrevista*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Miembros directivos de la Cooperativa de Producción Pesquera de Santa Rosa de Salinas	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

*Nota:* Algunos miembros directivos de la Cooperativa de Producción Pesquera también se desempeñan o desempeñaron como armadores.

Al realizar el cálculo de la muestra de los armadores pesqueros, se determinó el nivel de confianza,  $1 - \alpha = 95\%$ , este es un estándar utilizado comúnmente para realizar investigaciones, con el propósito de que estos resultados sean relevantes, esto implica que, si un estudio se realiza una cantidad determinada de veces, el 95 % de esos intentos realizados se obtendrán resultados que constan dentro del margen de error determinado.

El margen de error que se utilizó para el análisis de la investigación fue del 5%. Esto indica el porcentaje de precisión que se busca mediante la obtención de datos de la población. A través de este margen se aseguró que los resultados sean precisos en base a la población total. Para ello se estableció la siguiente fórmula para calcular la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

**Tabla 3***Datos para el cálculo de la muestra*

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
n = Muestra	?
N = Población en general	250
Z = Nivel de confianza: 95%	1,96
p = Probabilidad de éxito	50%
q = Probabilidad de fracaso	50%
e = Margen de error	0,05

*Nota:* Datos para el cálculo de la muestra



$$n = \frac{(250)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(250 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 152$$

De acuerdo con el resultado obtenido, se establece que el tamaño de la muestra es de 152 armadores pesqueros operativos de la parroquia de Santa Rosa. Además, se aplicó el muestreo por conveniencia, destacando que la encuesta se dirigió a los 70 armadores asociados a las distintas organizaciones que se ubican en la zona del puerto y a 82 armadores independientes.

**Tabla 4**

*Muestra Encuesta*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Armadores registrados en asociaciones pesqueras de Santa Rosa	70
Armadores independientes	82
<b>Total</b>	<b>152</b>

*Nota:* Muestra de la encuesta a realizar

**Recolección y procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizaron herramientas cualitativas como las entrevistas dirigidas a miembros directivos de la Cooperativa de Producción Pesquera de Santa Rosa de Salinas, y herramientas cuantitativas como las encuestas realizadas a los armadores del sector pesquero. Esta utilidad va más allá de la recopilación y organización de datos, ya que permite evaluar la problemática con la idea a defender.

***Entrevistas.***

Esta herramienta cualitativa se realizó a 3 directivos de la Cooperativa de Producción Pesquera de Santa Rosa de Salinas. La entrevista se realizó en primer lugar al presidente, quien con una amplia experiencia en el ámbito pesquero profundizó sobre las problemáticas que enfrenta este sector, luego al vicepresidente que aportó con información y datos relevantes para la investigación, finalmente se hizo una entrevista al vocal principal del consejo de administración, quien se destaca por ser propietario y administrador de una gran cantidad de embarcaciones pesqueras.

### ***Encuestas.***

Para la investigación se realizaron encuestas a 152 armadores, de los cuales 70 están asociados a una organización pesquera, y 82 armadores que trabajan independiente o empíricamente. Estos manejan el mismo sistema de gestión logística para sus embarcaciones, por ende, para el levantamiento de datos se utilizó un cuestionario fácil de comprender. Esto aportó a la investigación información y datos desde la perspectiva de los armadores.

### ***Guía de entrevista.***

Este instrumento de investigación constó de 10 preguntas realizadas en base a las variables y dimensiones establecidas en la investigación, enfocadas en los objetivos planteados en el sistema de gestión logística para la satisfacción de los clientes. Mediante esta herramienta se recopiló información importante sobre el estado de los armadores pesqueros, datos obtenidos por medio de miembros de la cooperativa pesquera.

### ***Cuestionario (encuesta).***

Para realizar la encuesta a los armadores pesqueros, se utilizó la escala de Likert como diseño para la elaboración del cuestionario, que constó de 16 preguntas, cada una en base a los indicadores de la investigación, que fueron hechas con un lenguaje objetivo y fácil de interpretar tanto para los armadores pesqueros.

### ***Validación de instrumentos.***

La creación de estos instrumentos para la investigación fue rigurosa, porque precisó que sean previamente analizadas y validadas por profesionales, porque para ser ejecutadas necesitan poseer una estructura apropiada y un alto nivel de confiabilidad. Para ello, la opinión y validez del especialista del trabajo determinó su aprobación previa al levantamiento de datos del puerto de Santa Rosa.

### ***Confiabilidad de los instrumentos***

En la elaboración de las encuestas, fue necesario hacer una prueba piloto que garantice la confiabilidad del instrumento. Al obtener los resultados, se utilizó el programa estadístico SPSS, con el cual se midió el alfa de Cronbach, que para incrementar el nivel de fiabilidad se omitió la pregunta 3 de las 16 que conforman el cuestionario, pero fue utilizado posteriormente porque recopilaba información importante para la investigación, y una vez garantizado su nivel óptimo se pudieron realizar las encuestas con seguridad.

### *Prueba piloto*

Para poder medir el nivel de confiabilidad se debe realizar una prueba piloto; en esta situación se encuestó al 10% del total de la muestra, que corresponde a 15 armadores del puerto de Santa Rosa. Tras obtener los resultados se pudo medir la confiabilidad de las preguntas que conforman el instrumento de encuestas.

**Tabla 5**

#### *Alfa de Cronbach*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Casos	Válido	15	100,0	,713	15
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	15	100,0		

*Fuente:* Datos estadísticos SPSS

## Capítulo III

### Resultados de discusión

#### Análisis de datos

##### *Análisis de datos de entrevistas*

Para comprender la problemática de la gestión logística que enfrenta el sector Santa Rosa de Salinas, se procedió a realizar entrevistas a miembros que poseen vasta experiencia en el ámbito administrativo y legislativo del entorno de los armadores pesqueros, debido a que, al ser miembros directivos de la cooperativa de producción pesquera de Santa Rosa, están al mando de todo un grupo de trabajo, sean armadores, comerciantes y trabajadores. Se destaca que los directivos en algún momento de su vida también desempeñaron o desempeñan como armadores.

Mediante los resultados que se obtuvieron tras realizar las tres entrevistas a miembros directivos de la cooperativa, entre ellos: presidente, vicepresidente y el vocal principal del consejo de administración, se pudo determinar el siguiente análisis tras la obtención de la información proporcionada:

#### **1. ¿Conoce la importancia de manejar los sistemas de gestión logística de los armadores pesqueros?**

Tras el análisis de las entrevistas se determinó que los armadores pesqueros conocen la importancia de manejar estos sistemas logísticos, aunque tienen opiniones divididas con respecto a qué aspecto es el más primordial. Por ejemplo, resaltan que mantener la frescura y calidad del pescado desde su captura mediante un buen manejo logístico es el punto a tomar mayor consideración, mientras que en otra postura se enfoca más en los aparejos de pesca y que en la actualidad se requiere mayor preparación logística para llegar a los sitios de pesca.

A pesar de que los entrevistados reconocen esta importancia, mantienen una opinión dividida. En general, abarca los puntos más cruciales en la cadena de suministro que sirven para realizar la actividad pesquera con regularidad y efectividad. Estas opiniones son a destacar, ya que, en un entorno tan cambiante como la pesca, los armadores conocen qué es fundamental a destacar y fortalecer en una cadena de suministro.

**2. ¿Cómo considera que es la entrega de los productos hacia el cliente para los armadores pesqueros de Santa Rosa?**

La entrega de productos en el ámbito pesquero por parte de un armador es muy variada porque no tiene un proceso técnico establecido. Este es realizado de manera manual y ambigua; por otra parte, existe una libertad de comercio, donde se vende directamente la pesca sin depender de intermediarios. A pesar de que Santa Rosa es reconocido por la calidad, variedad de especies y precios de productos del mar, no existe un proceso establecido.

Existe una coincidencia de opiniones, al determinar que en el entorno de los armadores pesqueros no se ha implementado un proceso estandarizado para la entrega de productos, por lo que prevalece de esta manera un sistema informal entre pescadores y compradores. Este sistema es ancestral, por lo que una innovación en este ámbito cambiaría radicalmente el proceso de entrega, convirtiéndolo en un sistema formal y regulado.

**3. ¿Cómo afecta la gestión logística a la cantidad de productos que se puedan procesar y entregar diariamente?**

A pesar de que consideran que la gestión logística afecta los procesos de entrega diaria de pesca, por ejemplo, que un armador emplee una mala gestión afectará negativamente en la calidad del producto que entregue al mercado; por lo tanto, el precio que recibirá por la pesca será insatisfactorio. Esto quiere decir que un mal manejo en la cadena de suministro no solo afecta la cantidad de producto que se entrega a diario, sino también su calidad.

Por otra parte, estas cantidades de productos tienden a variar de acuerdo a los ciclos de abundancia de pesca, y las temporadas en las que llegan a las costas ciertas especies pelágicas como el dorado. Trayendo consigo una sobredemanda, las empresas al adquirir en abundancia estas especies se saturan, lo que provoca una caída de precios. Los entrevistados coinciden en que una deficiente cadena de gestión logística repercute en la calidad del producto.

**4. ¿Cómo se diferencian las prácticas logísticas con las de otros armadores pesqueros en términos de rapidez y eficiencia?**

Existe una opinión variada por parte de los entrevistados, puesto que mencionan que Santa Rosa se destaca por rapidez en comparación con otros puertos del país, esto debido a la agilidad de los trabajadores y desempeño por lograr una cuota alta de pesca, pero que no resulta eficiente a causa del sistema rutinario y manual. Además, mencionan que en este puerto existen distintos tipos de pesca (costera, mediana y oceánica) con diferentes niveles de eficiencia.

Las respuestas coinciden en que la mano de obra en este sector se caracteriza por su rapidez, diferenciándola de la competencia, pero que en términos de eficiencia posee muchas desventajas. Aunque esto va a variar de acuerdo con el tipo de pesca que se realice, ya que influye en las distancias recorridas, por lo que una pesca costera resulta más rápida que una oceánica, pero no puede llegar a ser tan eficiente porque estudios revelan que los bancos de peces poco a poco son capturados a mayor distancia, y las especies que se encuentran en este sector como la albacora y el bonito, por lo general son de mayor demanda en el mercado.

**5. ¿Qué tipo de entrenamiento o capacitación reciben los empleados para mejorar la logística y cómo ha influido esto en su desempeño?**

Según la información obtenida, los entrevistados afirman que no existe una preparación formal para mejorar la logística, pero que existen cursos para marineros pescadores, que es el curso OMI (Organización Marítima Internacional), que es realizado para obtener el permiso de pesca, pero que se enfoca en desarrollar habilidades de supervivencia en altamar, más no para mejorar la gestión logística.

La capacitación y preparación de los pescadores es casi nula, y muy pocos se interesan en capacitarse. Solo aprenden mediante la práctica, afectando el tema logístico y el manejo de productos, influyendo negativamente en su desempeño. Estos resultados sugieren que debería existir una capacitación que impulse el correcto manejo de los productos recién capturados y el adecuado funcionamiento de la cadena de suministro.

**6. Si pudieras hacer un cambio en la manera en que se gestiona la logística, ¿qué cambiarías y cómo crees que eso mejoraría la satisfacción de los clientes?**

Los entrevistados sugirieron posturas diferentes que podrían mejorar la satisfacción de los clientes, por ejemplo: ampliar las embarcaciones e implementar un jalador hidráulico que permita recoger los aparejos de pesca con mayor rapidez y efectividad, sean espineles o trasmallos. Por otra parte, abordaron el tema de las capacitaciones, que deberían existir políticas de estado que regulen y capaciten a los pescadores.

A pesar de que estas sugerencias son variadas, todas buscan mejorar la satisfacción del cliente, y están completamente relacionadas con la gestión logística de los armadores pesqueros, porque implementar instrumentos innovadores de pesca mejora la cadena de suministro volviéndola eficiente, y las capacitaciones mejoran la calidad de productos al ser tratados con un mayor cuidado, aumentando el nivel de satisfacción de los clientes.

### **7. ¿Qué comentarios se reciben de los clientes acerca de la calidad de los productos?**

El tipo de comentarios varía según el tipo de cliente y el destino del producto, porque puede ser a empresas, mercados locales o consumidores finales. La diferencia radica en la calidad que el cliente busca, por ejemplo: una empresa siempre va a elegir una calidad excepcional porque será procesada, por lo que será más selectiva, a diferencia de las expectativas de un cliente normal que prefiere pagar poco por más producto.

Se destaca también la respuesta de que la calidad de pescado de Santa Rosa es variada; la pesca de espinel es de muy alta calidad, porque tiene otro proceso en el cual la especie es desangrada para obtener una mayor rentabilidad. A diferencia de las especies capturadas con redes de pesca conocidas como trasmallos, su calidad es inferior para el mercado local porque el pez muere por ahogamiento, afectando las propiedades de su carne.

### **8. ¿Con qué frecuencia pueden cumplir completamente con los pedidos de los clientes?**

Los entrevistados afirmaron que no existe una frecuencia establecida, ya que dependerá de los cambios climáticos, la abundancia de pesca y los contratos con las empresas, pero el puerto pesquero de Santa Rosa no deja de proveer de pesca al mercado por la cantidad de embarcaciones que a diario salen a faena de pesca, por lo que no existe una frecuencia específica; los pescadores regresan cuando logran llenar sus embarcaciones.

No existe una fecha u horario establecido con el cual se pueda determinar que los pedidos son realizados completamente, esto debido a los factores antes mencionados y la capacidad de las embarcaciones. A pesar de que el ingreso de pesca por embarcación no sea a diario, la suma de estas provoca que se cumpla la demanda diaria de productos del mar; es por ello que muchos armadores poseen varias embarcaciones.

### **9. ¿Qué hacen para mantener a los clientes satisfechos?**

A pesar de que las estrategias que implementan los armadores pesqueros son variadas, todos lo hacen con el propósito de ofrecer una buena calidad de producto, ya que por una parte implementan trazabilidad y educación a sus trabajadores para garantizar la calidad y frescura del producto, ofreciendo al mercado un precio accesible a cambio de una pesca de buena calidad, logrando mantener a los clientes satisfechos.

Los entrevistados coinciden en que la calidad del producto es clave para mantener satisfechos a los clientes, ya que al implementar estrategias que conserven mejor la calidad de la especie, como un correcto almacenaje en las bodegas de conserva, aseguran que este llegue en óptimas condiciones a puerto, entregando al cliente un producto fresco y bien almacenado, provocando que el comprador esté satisfecho con su adquisición.

#### **10. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentan los armadores pesqueros?**

Los miembros directivos de la cooperativa de producción pesquera de Santa Rosa destacan varios aspectos muy importantes que reflejan la situación actual de la gestión logística de los armadores pesqueros. El principal es la necesidad de renovar la flota pesquera con embarcaciones más grandes, con una autonomía que busque mantener la calidad del producto en óptimas condiciones.

Además, señalan que otro desafío es la escasez de unidad por parte de los armadores de trabajo, porque sugieren que si existiese una mejor comunicación y colaboración habría mayor coordinación, seguridad y prosperidad. La ausencia de políticas de estado que regulen y capaciten a los pescadores en el ámbito logístico es otra necesidad latente que enfrentan a diario, afectando la rentabilidad del producto.

En general, las entrevistas aportaron perspectivas complementarias sobre la situación logística y los desafíos que enfrentan los armadores del puerto artesanal de Santa Rosa de Salinas. Si bien, sus opiniones coinciden en varios aspectos, también resaltan distintas áreas de mejora y cambios necesarios para optimizar la gestión logística y satisfacer las demandas.

#### ***Análisis de datos de encuesta***

A través de este método cuantitativo, se realizó el respectivo análisis de las 152 encuestas dirigidas a los armadores pesqueros de Santa Rosa, estén o no asociados a alguna organización de la parroquia. La encuesta constó de 16 preguntas, elaboradas a partir de los indicadores de la matriz de contingencia (apéndice 1), y para tabular estos datos fue necesario el uso del programa SPSS.

Este análisis permitió capturar el estado actual de la gestión logística de los armadores pesqueros, y mediante la opinión de los encuestados se obtuvo una perspectiva general de este entorno. Esta información obtenida enmarca la problemática tanto interna como externamente, ya que abarca la cadena de suministro general de la pesca, que va desde la captura hasta la satisfacción del cliente.



De acuerdo con las encuestas realizadas se corrobora que la investigación abarca la situación logística de los armadores, obteniendo información relevante que permita cumplir los objetivos específicos, determinando así la necesidad de una mejora en este ámbito que ha afectado a este sector desde hace décadas, al manejar un sistema ancestral.

### 1. ¿Qué tan bien coordinada consideras que está la cadena de suministro en el sector pesquero?

**Tabla 6**

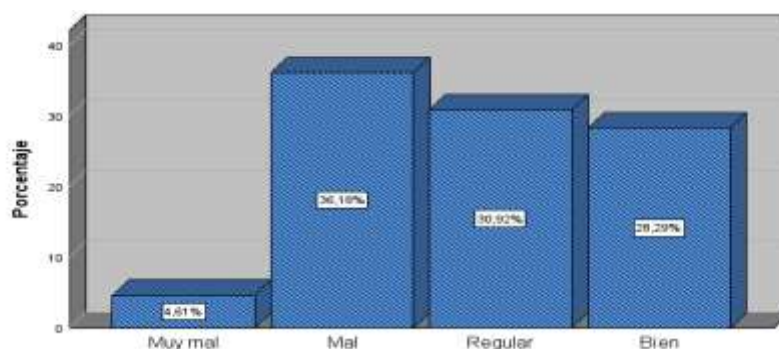
*Cadena de suministro*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy mal	7	4,6
Mal	55	36,2
Regular	47	30,9
Bien	43	28,3
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 1**

*Cadena de suministro*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que la cadena de suministro está mal coordinada o gestionada en el sector pesquero, aunque también se considera que se obtuvo un alto índice de aprobación por parte de los encuestados, ya que no está lejos de ser considerada “regular”. Esto se puede interpretar desde el punto de vista que, a pesar de estar mal gestionada, no se aleja de ser considerada regular, por lo que el hecho de que exista un aspecto positivo en este entorno concluye en que existen áreas que deberían ser revisadas.

## 2. ¿Crees que los costos logísticos son razonables y ayudan a mantener el correcto funcionamiento de tu negocio?

**Tabla 7**

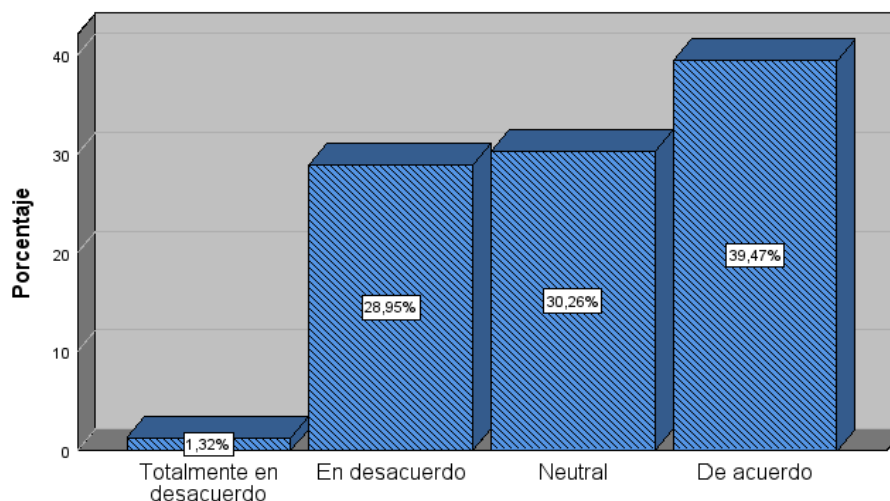
*Costos logísticos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	1,3
En desacuerdo	44	28,9
Neutral	46	30,3
De acuerdo	60	39,5
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 2**

*Costos logísticos*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Según los datos obtenidos, los armadores pesqueros están de acuerdo con los costos logísticos que se manejan dentro de este entorno, considerándolos razonables y que influyen en el hecho de mantener el correcto funcionamiento del negocio. Esto significa que los armadores comprenden que la gestión logística conlleva gastos, y que para mantener el adecuado funcionamiento de este sistema deben hacer una inversión precisa que les permita realizar sus actividades en óptimas condiciones.

### 3. ¿Con qué frecuencia se registran pérdidas de productos durante el proceso logístico?

**Tabla 8**

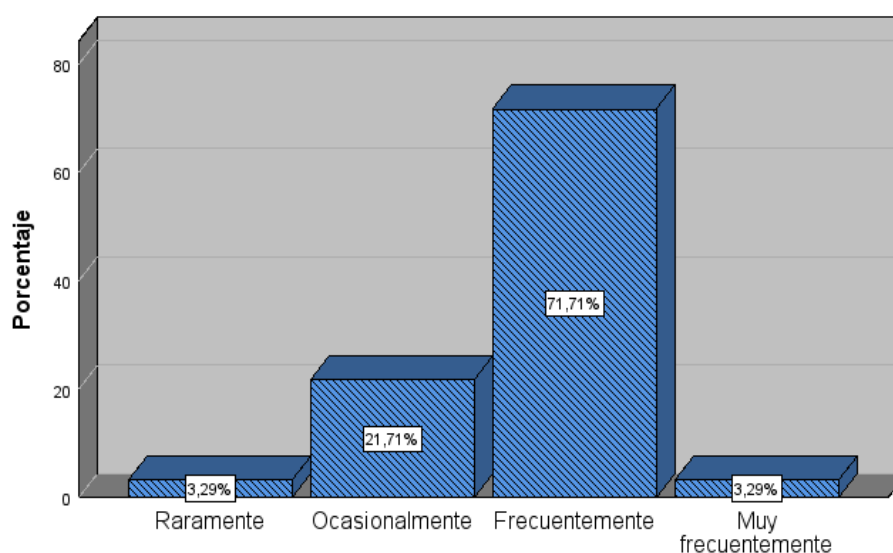
*Pérdida*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Raramente	5	3,3
Ocasionalmente	33	21,7
Frecuentemente	109	71,7
Muy frecuentemente	5	3,3
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 3**

*Pérdida*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

La pérdida de productos en todo el sistema logístico de los armadores pesqueros es frecuente, debido al índice de encuestados que estuvieron de acuerdo con el nivel de merma en este ámbito. Durante el proceso de captura, almacenamiento, traslado y venta, el producto se ve expuesto a la manipulación, al desgaste, provocando pérdidas al no existir un debido control o manejo adecuado para conservar tanto la cantidad como la calidad de los productos y así evitar que se desperdicie en gran medida la pesca.

4. ¿Estás satisfecho/a con el estado y funcionamiento del equipo y maquinaria que se usan en la logística?

**Tabla 9**

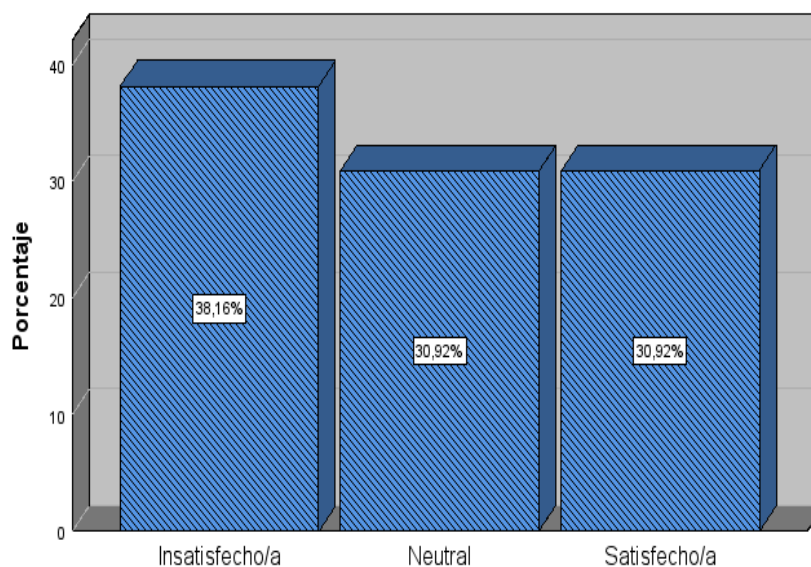
*Equipo y maquinaria*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho/a	58	38,2
Neutral	47	30,9
Satisfecho	47	30,9
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 4**

*Equipo y maquinaria*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

El nivel considerado por los armadores sobre el funcionamiento de equipo y maquinaria con el que trabajan, es insatisfecho. Existe evidencia que respalda esa postura porque la maquinaria de muchos armadores es de segunda mano o está muy deteriorada. A diferencia del 30,92% de los encuestados que se encuentran neutrales y satisfechos, esto se debe a que una parte de aquella población está optando por innovar en su maquinaria, más no por la compra de motores con mayores caballos de fuerza, sino en motores más accesibles y de mejor calidad.

## 5. ¿Qué tan a menudo se implementan nuevas tecnologías o métodos innovadores en la logística de tu negocio?

**Tabla 10**

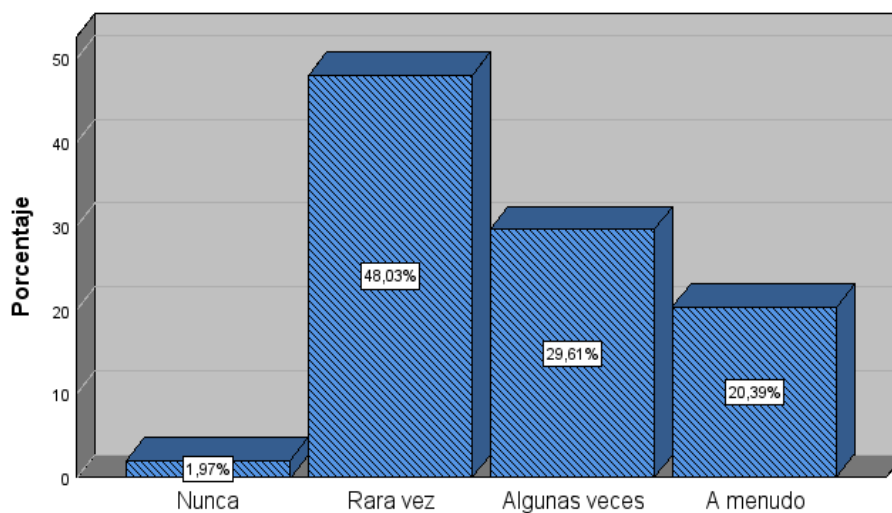
*Innovación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	2,0
Rara vez	73	48,0
Algunas veces	45	29,6
A menudo	31	20,4
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 5**

*Innovación*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

En la mayoría de las embarcaciones de Santa Rosa rara vez se implementan nuevas tecnologías o métodos innovadores. La razón es que pocos optan por invertir en implementos que beneficien su sistema logístico porque ellos manejan el mismo sistema ancestral de hace décadas, y en muy pocas situaciones han implementado nuevas herramientas. A pesar de que se hacen inversiones para mejorar sus redes o espineles, en pocos casos buscan comprar o adquirir tecnología que beneficie su cadena de suministro.

## 6. ¿Qué tan puntuales son las entregas realizadas por tu negocio?

**Tabla 11**

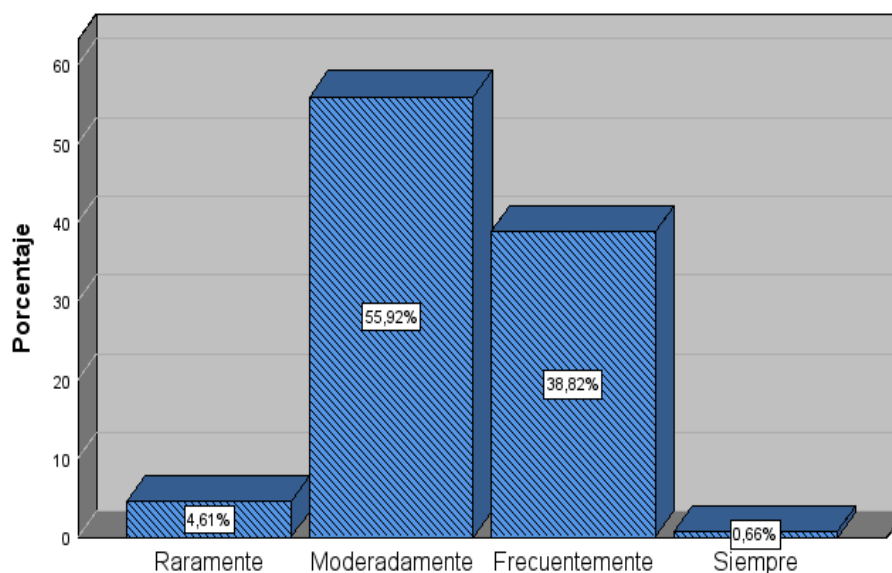
*Puntualidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Raramente	7	4,6
Moderadamente	85	55,9
Frecuentemente	59	38,8
Siempre	1	7
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 6**

*Puntualidad*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

La pesca, a pesar de ser el motor económico de la parroquia Santa Rosa, es una actividad que está en constante cambio, que puede llegar a ser no tan precisa; esto se debe en parte a los cambios climáticos que varían a menudo en la costa ecuatoriana, lo cual afecta el índice de captura. Existen especies migratorias que están por temporadas y para preservar su captura se implementan vedas: Un ejemplo es el dorado o conocido como mahi-mahi. Estas variaciones hacen que las entregas sean moderadamente puntuales.

## 7. ¿Has recibido algún tipo de capacitación en el último año?

**Tabla 12**

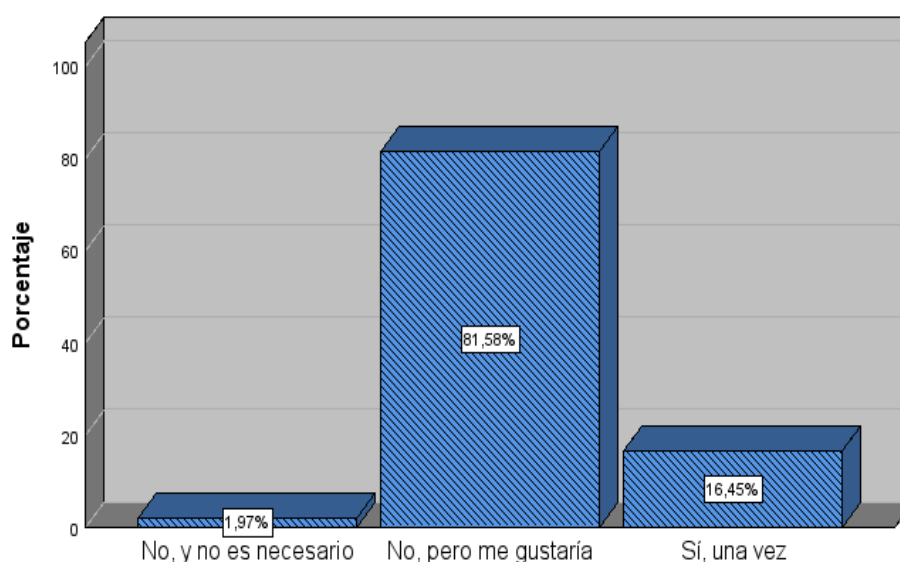
*Capacitación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No, y no es necesario	3	2,0
No, pero me gustaría	124	81,6
Sí, una vez	25	16,4
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 7**

*Capacitación*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Los amadores revelan que no han recibido capacitación alguna, pero también se destaca el hecho de que afirmaron con esta respuesta que les gustaría recibirla. Analizando este resultado, se interpreta que la mayoría de armadores no asisten a capacitaciones que contribuyan e impulsen sus capacidades, por lo que se determina que se deben impulsar estas capacitaciones por parte de las organizaciones y cooperativas pesqueras que existen en este sector, porque este resultado refleja que los armadores también están interesados en asistir.

**8. ¿Consideras que tus habilidades actuales son suficientes para hacer bien tu trabajo en la logística?**

**Tabla 13**

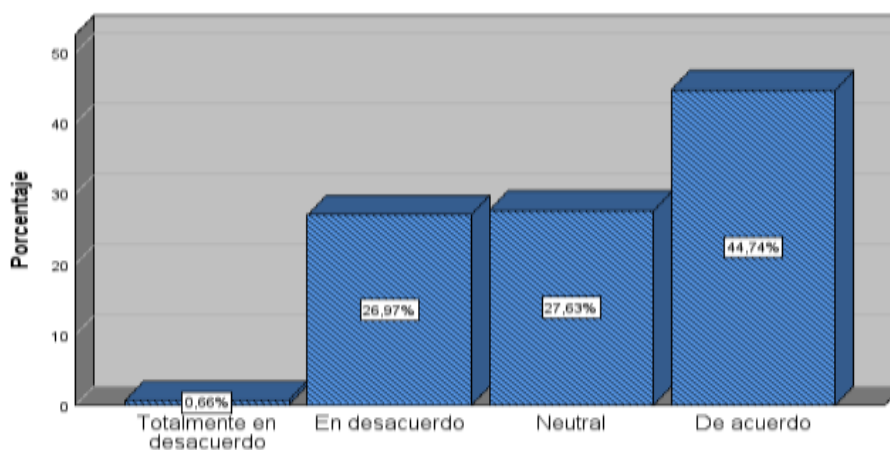
*Habilidades en el trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	0,7
En desacuerdo	41	27,0
Neutral	42	27,6
De acuerdo	68	44,7
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 8**

*Habilidades en el trabajo*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Los armadores pesqueros poseen habilidades completas para poder manejar todo el sistema logístico que conlleva la pesca, ya que van desde el despacho de embarcaciones hasta la venta del producto a los comerciantes y clientes. El hecho de que la mayoría de encuestados hayan estado de acuerdo en que sus habilidades son suficientes para realizar este trabajo, revela que para estar en esta labor se debe ser conocedor de varios ámbitos, que van desde el conocimiento en embarcaciones hasta la venta de la pesca.



### 9. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la calidad de los productos pesqueros que entregas a tus clientes?

**Tabla 14**

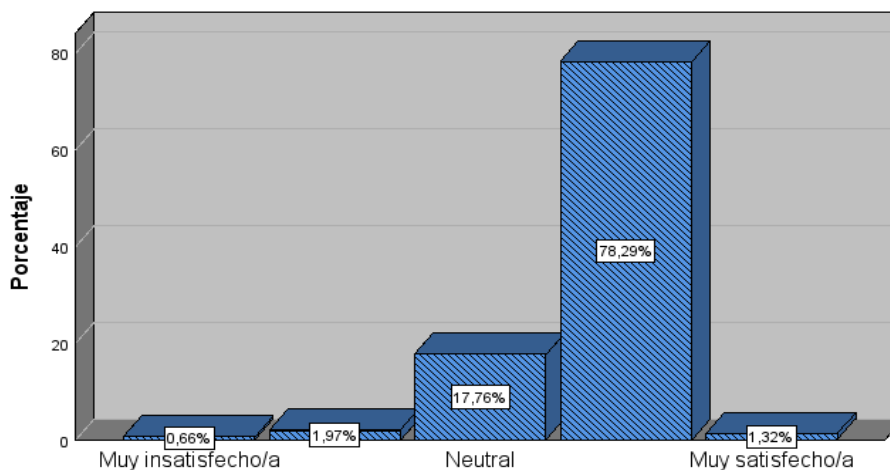
*Control de calidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho/a	1	0,7
Insatisfecho/a	3	2,0
Neutral	27	17,8
Satisfecho/a	119	78,3
Muy satisfecho/a	2	1,3
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 9**

*Control de calidad*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Los armadores pesqueros casi en su totalidad están satisfechos con la calidad del producto que proporcionan al mercado. El hecho que respalda este factor es que el puerto de Santa Rosa, además de ser el epicentro económico de la parroquia Santa Rosa, es un lugar donde siempre se encuentran productos frescos debido a su ubicación estratégica en la península, por lo que su calidad es excepcional al recibir con regularidad producto fresco y recién capturado.

## 10. ¿Qué tan contentos están tus clientes con el servicio general que les ofreces?

**Tabla 15**

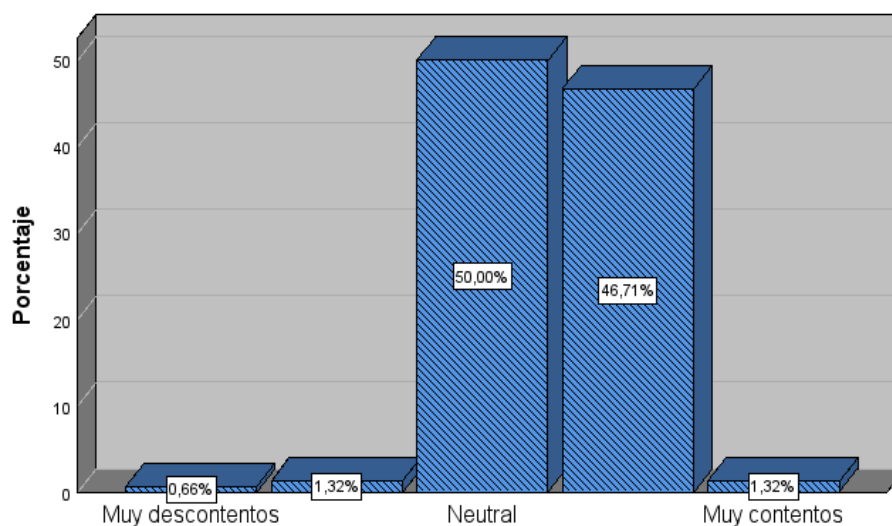
*Nivel de satisfacción del cliente*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy descontentos	1	0,7
Descontentos	2	1,3
Neutral	76	50,0
Contentos	71	46,7
Muy contentos	2	1,3
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 10**

*Nivel de satisfacción del cliente*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

El 50% de los encuestados mantienen una postura neutral, mientras que un 46,71% están contentos. Esto quiere decir que a pesar de que una gran parte de los clientes están de acuerdo con el servicio que los armadores ofrecen, existe la mitad de una población que están neutrales, por lo que se debe mejorar el servicio en general para que exista un mayor índice de satisfacción de los clientes, para garantizar de esta manera que exista una mayor rentabilidad de los productos provenientes del mar.

### 11. ¿Cumples con los plazos de entrega que prometes a tus clientes?

**Tabla 16**

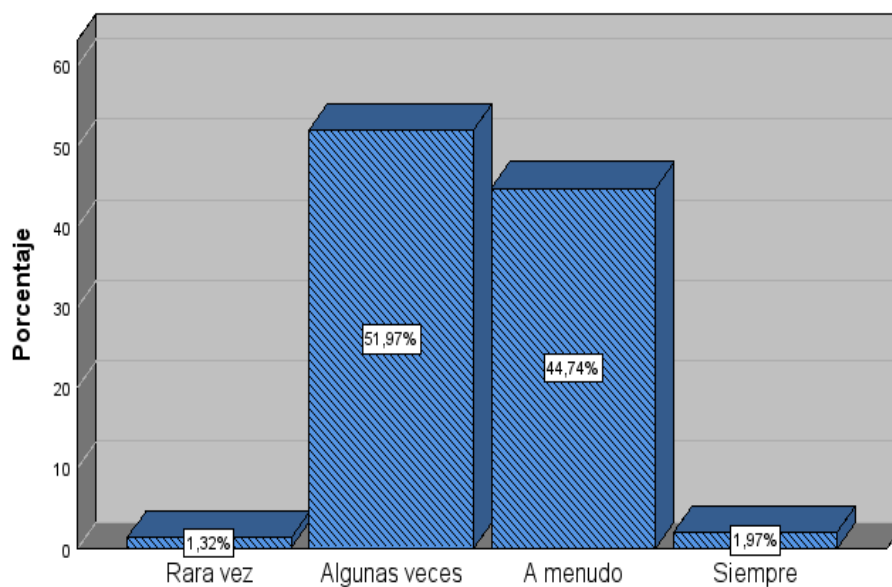
*Cumplimiento*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Rara vez	2	1,3
Algunas veces	79	52,0
A menudo	68	44,7
Siempre	3	2,0
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 11**

*Cumplimiento*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Como antes se mencionó, la pesca no es una actividad regular, que está expuesta a distintos cambios que afectan los plazos de entrega o la variedad de especies que puedan comercializarse o venderse; es por ello que existe una postura variable en esta pregunta. Este hecho sugiere que debería existir una mejoría en la gestión logística para contrarrestar estos cambios de la pesca, y que así estos plazos se cumplan con mayor frecuencia, aumentando el abastecimiento al puerto pesquero de Santa Rosa, impulsando el comercio en este sector.

## 12. ¿Cómo calificarías el rendimiento general de tu operación logística para satisfacer las demandas de tus clientes?

**Tabla 17**

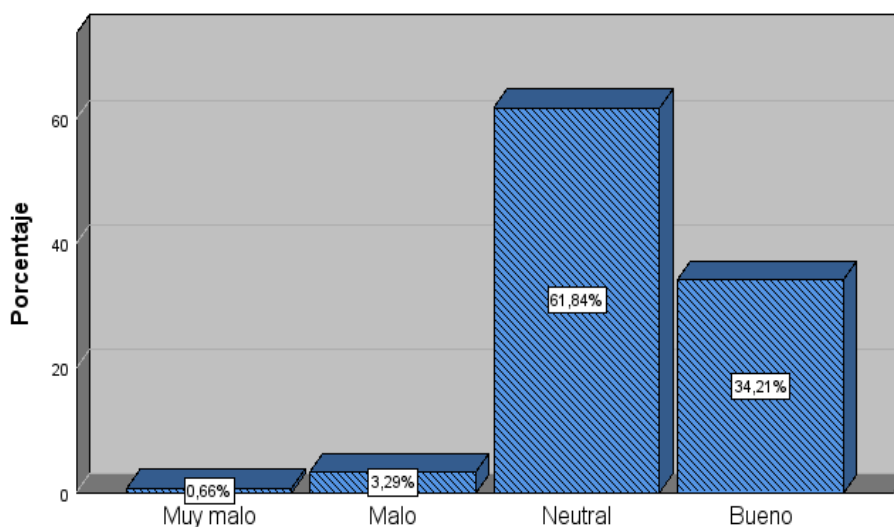
*Rendimiento*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	1	0,7
Malo	5	3,3
Neutral	94	61,8
Bueno	52	34,2
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 12**

*Rendimiento*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

El 61,84% de los armadores pesqueros considera neutral el rendimiento general de la operación logística. A pesar de tener una leve postura positiva, en este aspecto debería existir una mejoría para cambiar ese índice de rendimiento neutral que es considerado. La gestión logística en el puerto de Santa Rosa es fundamental para la economía local y su insuficiencia afecta negativamente la capacidad de los armadores pesqueros para satisfacer las demandas de los clientes dirigidas a mejorar la rentabilidad.

**13. ¿Con qué frecuencia puedes proporcionar a tus clientes todos los productos pesqueros que necesitan?**

**Tabla 18**

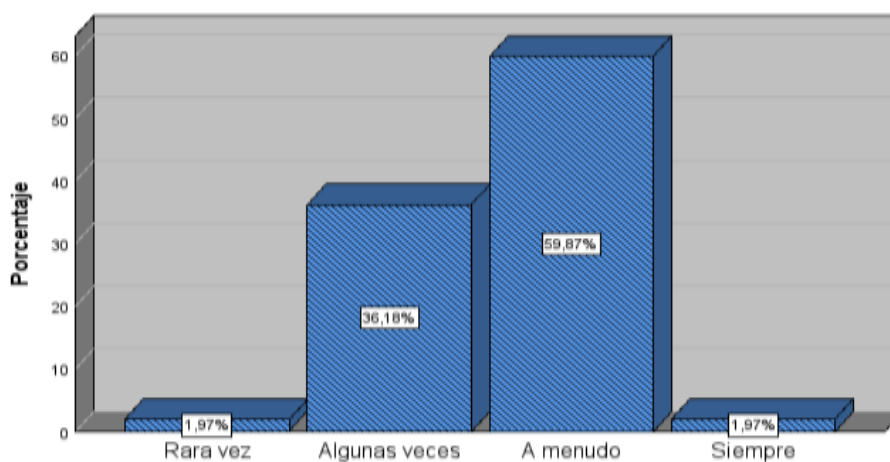
*Aprovisionamiento*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Rara vez	3	2,0
Algunas veces	55	36,3
A menudo	91	59,9
Siempre	3	2,0
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 13**

*Aprovisionamiento*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

La frecuencia con la que se aprovisionan los productos pesqueros sucede a menudo en el puerto de Santa Rosa; esto se debe a los cambios que también están arraigados en el aprovisionamiento de la pesca por parte de los armadores. Los cambios en el ámbito de la pesca afectan en muchos aspectos la gestión logística, y pese a que en otras circunstancias esta problemática puede afectar de manera drástica, los armadores buscan la manera para que sus embarcaciones provean con esta materia prima a la facilidad pesquera frecuentemente.

#### 14. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la variedad y calidad de los productos pesqueros clave que ofreces a tus clientes?

**Tabla 19**

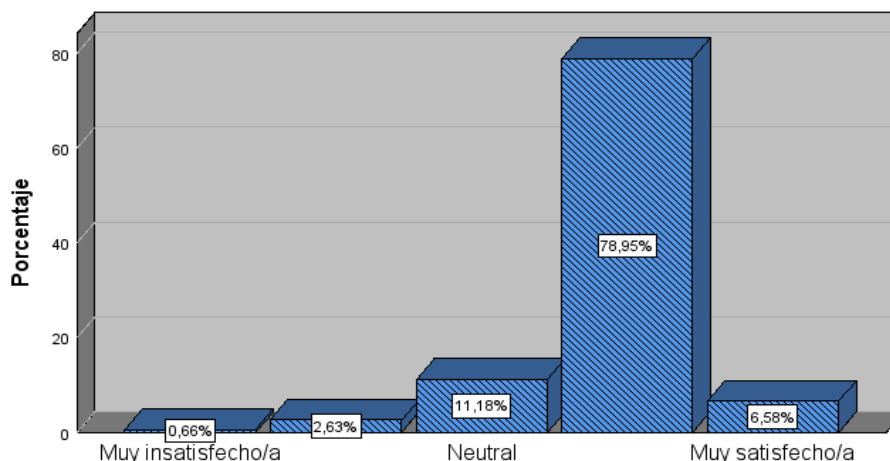
*Productos clave*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho/a	1	0,7
Insatisfecho/a	4	2,6
Neutral	17	11,2
Satisfecho/a	120	78,9
Muy satisfecho/a	10	6,6
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 14**

*Productos clave*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

El nivel de satisfacción de los armadores pesqueros es casi en su totalidad satisfactorio. Esto se debe a que existen muchos armadores que se dedican exclusivamente a la pesca de una determinada especie; incluso existe en la parroquia de Santa Rosa una “Asociación de Pargueros”, que es una organización de armadores que solo pesca la especie Pargo. De acuerdo con este resultado, se determina que existe una gran variedad de productos del mar en la parroquia de Santa Rosa a causa de la gestión logística de los armadores.

### 15. ¿Qué tan probable es que tus clientes recomienden tus servicios a otros?

**Tabla 20**

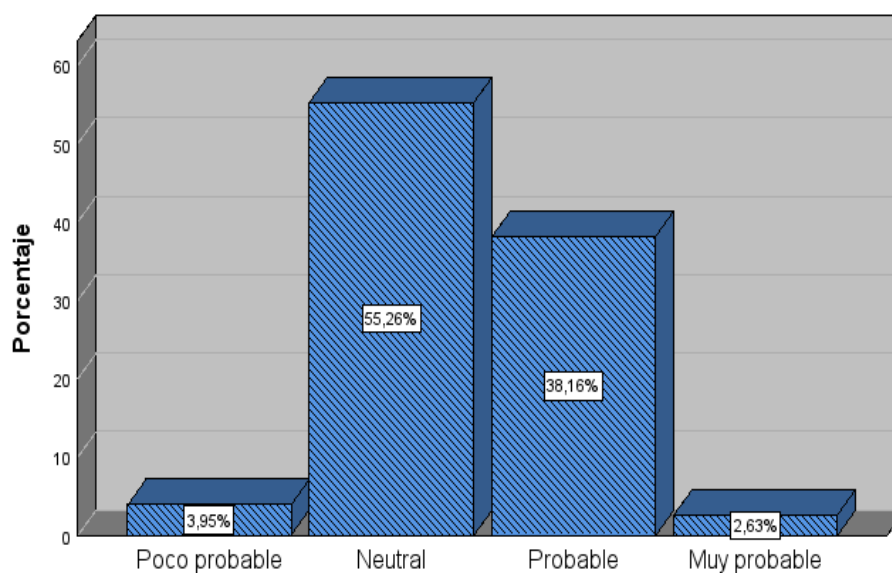
*Recomendación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Poco probable	6	3,9
Neutral	84	55,3
Probable	58	38,2
Muy probable	4	2,6
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 15**

*Recomendación*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Los armadores pesqueros no mantienen canales de comunicación además del WhatsApp como alternativa para captar más clientes, por lo que no existe un mayor alcance además de sus contactos o de la recomendación que hagan sus clientes, considerando este indicador como neutral, así que se determina que debería existir una innovación en el sistema de comunicación para alcanzar mercados más allá de la Península, donde incluso hay mayor demanda de productos marítimos.

**16. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la comunicación y atención que proporcionas a tus clientes?**

**Tabla 21**

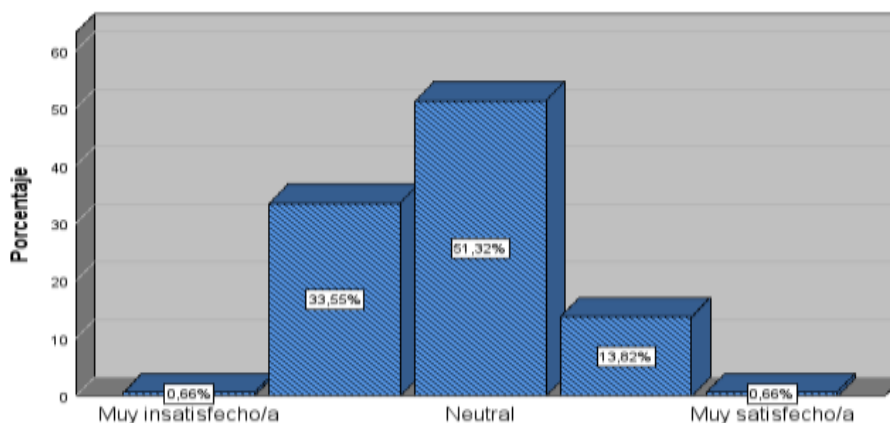
*Comunicación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho/a	1	0,7
Insatisfecho/a	4	2,6
Neutral	17	11,2
Satisfecho/a	120	78,9
Muy satisfecho/a	10	6,6
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

**Figura 16**

*Comunicación*



*Nota:* Encuesta dirigida a los armadores pesqueros de Santa Rosa

Los armadores pesqueros, al carecer de herramientas innovadoras que le permitan alcanzar otros mercados o clientes potenciales, se mantienen en vender la pesca solo al sector de Santa Rosa. Es aquí donde debería existir una mejora en la gestión logística que aumente la rentabilidad de los productos marítimos, ya que al transportar este producto y venderlo en otras localidades podría incrementar el valor por libra de cada especie, aumentando las ganancias para el armador.



## **Discusión**

### *General*

Tomando en cuenta la investigación de Rojas (2019), determinó la influencia que existe entre el sistema logístico en la satisfacción de los clientes en la empresa que realizó su trabajo, afirmando que sí existe una relación entre ambas variables, esto con base a la recolección de datos obtenidos por medio de encuestas. El investigador demostró que un adecuado y efectivo sistema de gestión logística tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción de los clientes. Esto se debe a que si la empresa logra administrar y ejecutar con eficiencia los servicios que ofrece, será capaz de cumplir e incluso superar las expectativas de quienes visitan sus instalaciones y hacen uso de sus servicios como clientes.

Al interpretar los resultados obtenidos de los armadores pesqueros de Santa Rosa por medio de instrumentos cualitativos y cuantitativos, se establece una coincidencia con la investigación antes mencionada, al comprobarse que existe una influencia entre las variables planteadas. A pesar de que se pudo demostrar esta relación, es necesario mencionar que tanto las dimensiones como los indicadores tienen direcciones distintas, debido a que la pesca es una actividad que no tiene una frecuencia establecida, mientras que la gestión logística de la Ferretería El Tambo EIRL, al ser una empresa de venta de instrumentos de trabajo, posee un sistema de trabajo distinto a una cadena de suministro pesquera.

### *Específicas*

Según los resultados de Figueroa (2018), existe una concordancia que revela una similitud en cuanto al índice de satisfacción de los clientes, y es que esta investigación revela que a pesar de que los clientes están de acuerdo sobre la calidad del producto que se le ofrece, señalan también una ineficiencia en el servicio de postventa. Esta relación es de suma relevancia, ya que impulsa la necesidad de una mejora en el sistema logístico que busca aumentar el nivel de satisfacción de los compradores.

En el contexto de los armadores pesqueros, las encuestas revelan que, pesar de que existe una oferta de producto de buena calidad y una variedad de especies que satisfacen al mercado, muchos de ellos consideran el servicio general que ofrecen a sus clientes como neutral, y esto surge a causa de una ausencia de implementación de un mejor sistema logístico que permita mejorar la calidad de la especie, como la productividad de las embarcaciones.

Existe también una similitud en cuanto al aprovisionamiento de mercadería o en este caso productos del mar, y es que en la empresa El Sabor Cía. Ltda, los clientes consideran que deberían mejorar el servicio, y en el ámbito de los armadores pesqueros consideran que la frecuencia con la que proporcionan a sus clientes de productos pesqueros sucede a menudo, lo que sugiere una mejoría en la dimensión de disponibilidad de productos.

Es necesario resaltar que estas similitudes fortalecen el impacto de la gestión logística en la eficiencia y rentabilidad de los armadores pesqueros para hallar oportunidades de mejora. Aunque las investigaciones también se enfocaron en otras dimensiones como la planificación y control de inventarios, no se alejan del objetivo de determinar la influencia que existe entre el sistema de gestión logística con la satisfacción de los clientes.

Por último, Aguilera (2021), a través de los resultados de sus encuestas sobre la satisfacción del cliente, establece a la logística como el factor fundamental dentro de la cadena de suministro. Los armadores pesqueros, en su mayoría, realizan sus actividades mediante un antiguo sistema logístico, el mismo que ha sido usado por décadas, hecho que ha impedido el aumento del nivel de satisfacción de sus clientes y el alcance de mayores mercados.

La obtención de estos resultados cualitativos y cuantitativos refleja la ausencia de una gestión logística efectiva que permita alcanzar mayores índices de satisfacción de clientes, y el alcance de mayores mercados. Valorando este impacto se determina que los armadores, a pesar de tener muchos aspectos positivos, como ofrecer buena calidad de producto y variedad de especies, la logística presenta deficiencia que impide una mayor rentabilidad, por lo que existen oportunidades de mejora.

Para satisfacer esta necesidad, se procede a establecer un sistema de gestión logística que procure resolver las problemáticas de este sector, abordando el ineficiente aprovisionamiento de productos marinos que no es continuo. Al no ser por la cantidad de embarcaciones que proveen de pesca al puerto de Santa Rosa, existiría una escasez de productos clave, afectando la economía local.

Además de existir una escasez logística en este sector, otro factor debilitante en la calidad de los productos a ofrecer es la poca capacitación que tienen los pescadores, que de ser impulsada mejoraría no solo el producto final, sino también el aumento de la satisfacción de compradores locales, nacionales e incluso internacionales. Para lograr esto se deben establecer estrategias específicas de gestión logística de los armadores pesqueros dirigidas a la satisfacción de los clientes.

## *Propuesta*

Una vez analizados los resultados obtenidos por medio de los instrumentos cualitativos y cuantitativos, y discutiendo sus resultados con el de los investigadores citados en la revisión literaria, se propone a través del **plan de acción** lo siguiente: “Estrategias de gestión logística para los armadores pesqueros dirigidas a la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa”.

### *Introducción*

En el entorno pesquero del puerto de Santa Rosa, los armadores enfrentan desafíos logísticos que afectan directamente la satisfacción de sus clientes. A través de encuestas y entrevistas, se ha identificado una ineficiencia en la gestión logística y una incapacidad del personal para almacenar adecuadamente los productos capturados. Esta situación reduce la calidad del producto final e impacta negativamente en la competitividad del sector pesquero.

### *Justificación*

Implementar estrategias específicas de gestión logística permitirá a los armadores del puerto de Santa Rosa aumentar su eficiencia operativa; esto incrementará los estándares de calidad del producto, que se traduce en una mayor satisfacción cliente, que traerá, en última instancia, un mejor posicionamiento competitivo al puerto pesquero de Santa Rosa. Mejorar estos aspectos se resume en marcar una diferencia entre el éxito y el fracaso en un mercado competitivo y cambiante como lo es el entorno pesquero.

### *Objetivo general*

Implementar estrategias específicas de gestión logística para los armadores pesqueros que permitan mejorar la calidad de los productos y aumentar la satisfacción de los clientes.

### *Objetivos específicos*

- Implementar sistemas eficientes para desarrollar técnicas de almacenamiento que aseguren la frescura y calidad del pescado.
- Mejorar la coordinación y planificación logística que permitan optimizar tiempos y reducir ineficiencias en la cadena de suministro.
- Capacitar al personal en prácticas logísticas avanzadas y manejo de productos pesqueros.

### *Elementos fundamentales*

La implementación de este sistema es de suma **importancia** para abordar las deficiencias logísticas identificadas a través de encuestas y entrevistas realizadas en el puerto pesquero de Santa Rosa. Las ineficiencias en la logística y la incapacidad del personal para manejar adecuadamente el almacenamiento y procesamiento de los productos capturados no solo afectan la calidad y frescura de los productos pesqueros. También reducen la competitividad del puerto en un mercado exigente y cambiante.

Establecer una mejora en la gestión logística tiene múltiples beneficios; entre ellos incluyen la reducción de tiempos de entrega, la minimización de pérdidas o desperdicios de productos y la mejora del nivel de satisfacción del cliente. Además, la logística eficiente contribuye a la sostenibilidad económica y medioambiental del puerto, ya que permite un uso más racional y eficiente de los recursos. La formación y capacitación del personal son esenciales para garantizar que los estándares de calidad se mantengan en todo momento, asegurando que los clientes reciban productos de alta calidad de manera constante.

La importancia de una gestión logística eficiente en el sector pesquero garantiza la satisfacción del cliente. La adecuada capacidad de almacenar y manejar adecuadamente los productos capturados permite mantener una mejor frescura y calidad, factores esenciales para incrementar la rentabilidad de los productos marinos.

Este plan de acción no solo aborda el objetivo de resolver los problemas logísticos que fueron establecidos con base a la recolección de datos; también establece una base sólida para el crecimiento futuro y la sostenibilidad del puerto pesquero de Santa Rosa fomentando el uso de tecnologías avanzadas en el puerto artesanal de Santa Rosa. Esta implementación beneficia a todas las partes involucradas: armadores, comerciantes, clientes y la comunidad en general que depende mucho de la actividad pesquera.

### *Desarrollo matriz*

*FODA* Realizar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) es una herramienta estratégica fundamental para cualquier organización, incluidos los armadores pesqueros del puerto de Santa Rosa. Este análisis permite identificar los factores internos y externos que pueden impactar en la gestión logística y la calidad de los productos, y ayuda a desarrollar estrategias específicas para mejorar la satisfacción del cliente.

**Tabla 22***Matriz FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los productos</li> <li>• Reputación en el mercado</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Variedad de especies capturadas</li> <li>• Adaptabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas tecnologías marítimas</li> <li>• Mejora continua de la calidad</li> <li>• Capacitación del personal</li> <li>• Expansión de mercados</li> <li>• Demanda de productos</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ineficiencia logística</li> <li>• Limitada tecnología</li> <li>• Escasa capacitación</li> <li>• Infraestructura reducida</li> <li>• Métodos tradicionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Regulaciones y normativas</li> <li>• Fluctuaciones del mercado</li> <li>• Impacto ambiental</li> <li>• Vedas pelágicas</li> </ul>

*Nota:* Matriz FODA

*Plan de acción*

Para que las estrategias se lleven a cabo, es necesario implementar un plan de acción como respuesta ante las necesidades del puerto pesquero de Santa Rosa, debido a que mediante esta propuesta se incorporan sistemas correspondientes ante los mayores desafíos logísticos que se presentan en este sector, tales como la ineficiencia logística, el aprovechamiento al máximo de los recursos marinos y la ausencia de programas de capacitación.

Este plan optimiza la eficiencia operativa y la calidad del producto, mejorando también la competitividad en el mercado, promoviendo inicialmente la mejora de la eficiencia operacional al utilizar mecanismos que reduzcan el esfuerzo físico que realizan los pescadores, aumentando la productividad. El aumento de la calidad del producto al utilizar métodos de sacrificios de peces más humanos, al reducir el estrés durante la captura.

Finalmente, el desarrollo de capacitaciones del personal que forma parte de la cadena de suministro asegura la correcta implementación y maximización de los beneficios que ofrecen estas estrategias, influyendo directamente en la mejora de habilidades y competencias de los pescadores, lo que incrementa la eficiencia operativa y la calidad del producto.

## 1. Implementar un jalador eléctrico NLH200.

Este dispositivo, que funciona a través de un sistema eléctrico continuo, instalado en las embarcaciones menores a 12m; que es el límite de medidas permitidas para embarcaciones artesanales en el puerto pesquero de Santa Rosa, estándares regularizados por parte de la Armada del Ecuador. Mediante este jalador eléctrico, mejorará la eficiencia productiva en la captura de especies, al tener la capacidad de recoger aparejos de pesca a una velocidad de hasta 22 m/min, remplazando la fuerza bruta utilizada por los pescadores en altamar.

### Objetivo

Acelerar el proceso de recolección de redes y espineles, beneficiando a los pescadores.

### Acciones

- **Evaluación inicial:** Determinar el número de jaladores eléctricos necesarios y evaluar el impacto financiero de la adquisición (precio del jalador y generador eléctrico).
- **Adquisición del equipo:** Comprar el jalador eléctrico NLH200 y generadores eléctricos y considerar los costos adicionales como impuestos y gastos de importación.
- **Instalación y configuración:** Instalar los jaladores eléctricos en los barcos pesqueros y asegurar que los generadores eléctricos estén correctamente instalados y funcionando.
- **Capacitación del personal:** Capacitar a los pescadores en el uso y mantenimiento del jalador eléctrico y crear manuales y guías prácticas.
- **Prueba y ajustes:** Realizar pruebas en campo para asegurar la funcionalidad del equipo y recoger feedback y realizar ajustes necesarios.
- **Monitoreo y mantenimiento:** Establecer un plan de mantenimiento preventivo para los jaladores eléctricos y generadores y monitorear el rendimiento y realizar ajustes según sea necesario.

### Recursos necesarios

- Jalador eléctrico NLH200 (\$1390).
- Generador eléctrico (\$150 aprox).
- Personal para instalación y capacitación.
- Presupuesto para mantenimiento.

## 2. Fomentar el uso de la técnica de sacrificio Ikejime

El método tradicional japonés de sacrificio de pescado denominado Ikejime puede mejorar significativamente la calidad del producto en el sector pesquero. Según Salazar (2019), esta técnica es considerada la más humana posible, debido a que minimiza el estrés y sufrimiento del pescado durante el sacrificio, resultando en una carne de mejor calidad sin acumulación de toxinas que afectan el sabor y la textura, dándole paso a una mejor conservación de la frescura por un período de tiempo más prolongado, asegurando la reducción del desperdicio de las especies. Al eliminar la sangre que puede impartir sabores amargos y metálicos, resulta en una mejora del sabor y textura, aumentando el valor del producto al ofrecer una calidad superior, alcanzando precios más altos en el mercado, aumentando la demanda y rentabilidad de productos marinos, cumpliendo altos estándares de calidad.

### Objetivo

Mejorar la calidad de la carne del atún y el dorado mediante el método de sacrificio ikejime.

### Acciones

- **Investigación y evaluación:** Estudiar la técnica ikejime y su implementación en la pesca y evaluar los beneficios y desafíos de la técnica.
- **Adquisición del kit Ikejime:** Comprar el kit de ikejime (\$18.58 en Amazon).
- **Capacitación del personal:** Capacitar a los pescadores en la técnica ikejime y organizar talleres prácticos para asegurar la correcta aplicación de la técnica.
- **Implementación piloto:** Implementar la técnica ikejime en una fase piloto y recoger feedback de los pescadores y ajustar el proceso según sea necesario.
- **Implementación completa:** Desplegar la técnica ikejime en todas las operaciones de pesca de atún y dorado, asegurando el soporte y monitoreo continuo.
- **Promoción y marketing:** Promocionar la técnica ikejime y sus beneficios a los compradores y restaurantes y utilizar la mejora en calidad como ventaja competitiva en el mercado.

### Recursos necesarios

- Kit de ikejime (\$18.58).
- Personal para capacitación y soporte.
- Presupuesto para promoción y marketing.

### 3. Implementar capacitaciones para mejorar las habilidades de los pescadores

#### Objetivo

Mejorar las habilidades de los pescadores en el uso del jalador eléctrico y del método ikejime.

#### Acciones

- **Identificación de necesidades:** Identificar las habilidades específicas que necesitan ser mejoradas y desarrollar un programa de capacitación acorde a estas necesidades.
- **Desarrollo del programa de capacitación:** Crear contenido de capacitación sobre el uso del jalador eléctrico y la técnica ikejime e incluir teoría y práctica en el programa de capacitación.
- **Implementación de capacitaciones:** Organizar sesiones de capacitación en diferentes localidades y utilizar expertos para la enseñanza de técnicas específicas.
- **Evaluación y feedback:** Evaluar la efectividad de las capacitaciones mediante encuestas y observación directa y recoger feedback y ajustar el programa según sea necesario.
- **Monitoreo y soporte continuo:** Establecer un sistema de soporte para los pescadores después de las capacitaciones y realizar seguimientos periódicos para asegurar la correcta aplicación de lo aprendido.

#### Recursos necesarios

- Instructores y expertos en las técnicas a enseñar.
- Materiales y equipos para las capacitaciones.
- Presupuesto para organizar y ejecutar las capacitaciones.

#### Resumen del Presupuesto

- Jalador eléctrico NLH200: \$1390
- Generador eléctrico: \$150
- Kit de ikejime: \$18.58
- Software y hardware de trazabilidad: Variable (dependerá de las opciones seleccionadas)
- Capacitaciones y soporte técnico: Variable (dependerá del alcance y número de sesiones)



### *Plan de acción*

La implementación de jaladores eléctricos en las operaciones pesqueras permitirá a los armadores reducir significativamente el esfuerzo manual y el tiempo requerido para recolectar y manipular las capturas. Esto incrementa la eficiencia operativa, reduciendo la fatiga y el riesgo de lesiones entre los pescadores, resultando en una mayor productividad y menor rotación del personal.

La técnica de sangrado Ikejime es reconocida mundialmente por su capacidad para mejorar la calidad del pescado, preservando su frescura, sabor y textura durante más tiempo en comparación con otros métodos de sacrificio, en este caso el método tradicional usado por los pescadores. Implementar esta técnica asegura que los productos pesqueros del puerto de Santa Rosa alcancen un estándar de calidad superior; aumentando su valor en el mercado satisfaciendo mejor las expectativas de los clientes.

Ambas estrategias contribuyen a reducir las pérdidas y el desperdicio de productos pesqueros. Los jaladores eléctricos permiten una manipulación más cuidadosa y eficiente de las capturas, disminuyendo el riesgo de daño al producto. La técnica Ikejime minimiza el deterioro del pescado post-captura, asegurando que una mayor proporción de la captura inicial llegue al consumidor final en óptimas condiciones.

La capacitación es fundamental para asegurar que los pescadores puedan utilizar eficazmente los jaladores eléctricos y aplicar correctamente la técnica Ikejime. Estas sesiones de formación mejorarán las habilidades técnicas de los pescadores, promoviendo una cultura de calidad y profesionalismo dentro del sector pesquero. La capacitación garantiza que las mejoras de eficiencia y calidad sean sostenibles a largo plazo. Este plan de acción detallado tiene en cuenta los recursos necesarios, la capacitación del personal y la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y calidad de las operaciones pesqueras.

Es importante reconocer que los costos para las capacitaciones pueden variar considerablemente según los proveedores seleccionados y la magnitud de la implementación. Es importante considerar los impuestos y costos de importación para el jalador eléctrico y el generador, que no están incluidos en el costo aproximado. El presupuesto para promoción y marketing de la pesca sacrificada por medio del ikejime, así como la capacitación, debe ser detallado en función de las necesidades específicas y el alcance del programa.

Tabla 23

## Plan de acción

Sección	Problema	Estrategia	Tareas	Recursos necesarios	Ejecución	Costo
Ineficiencia logística	La ineficiencia productiva en la captura de especies por parte de los pescadores al momento de recoger aparejos de pesca.	Implementar un jalador eléctrico NLH200	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación inicial</li> <li>• Adquisición del equipo</li> <li>• Instalación y configuración</li> <li>• Capacitación del personal</li> <li>• Pruebas y ajustes</li> <li>• Monitoreo y mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jalador eléctrico NLH 200</li> <li>• Generador eléctrico</li> <li>• Personal para instalación y capacitación</li> <li>• Presupuesto para mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación de la carga</li> <li>• Inicio del jalado</li> <li>• Monitoreo continuo</li> <li>• Desconexión</li> <li>• Mantenimiento regular</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	\$1540 (sin impuestos ni costos de importación).
Calidad de los productos y satisfacción de los clientes	El desaprovechamiento de los recursos pesqueros en el puerto de Santa Rosa impide aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y alcanzar mayores mercados.	Establecer la técnica japonesa de desangre Ikejime	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación y evaluación</li> <li>• Adquisición del kit ikejime</li> <li>• Capacitación del personal</li> <li>• Implementación piloto</li> <li>• Implementación completa</li> <li>• Promoción y marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kit de ikejime</li> <li>• Personal para capacitación y soporte</li> <li>• Presupuesto para promoción y marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el pez</li> <li>• Inserción del punzón</li> <li>• Destrucción de la médula espinal introduciendo el alambre.</li> <li>• Sangrado del pez: cortando branquias y cola.</li> <li>• Enfriamiento inmediato</li> </ul>	\$18,58 (kit de ikejime).
Capacitaciones y mejora de la productividad	La implementación de nuevos sistemas en la logística de los armadores pesqueros conlleva nuevos aprendizajes que deben ser impartidos para su correcto manejo y aprovechamiento.	Promover capacitaciones para mejorar las habilidades de los pescadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades</li> <li>• Desarrollo de capacitación</li> <li>• Implementación de capacitaciones</li> <li>• Evaluación y feedback</li> <li>• Monitoreo y soporte continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructores expertos</li> <li>• Materiales y equipos</li> <li>• Presupuesto para capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación y planificación</li> <li>• Sesiones de capacitación del uso del jalador eléctrico y la técnica ikejime</li> <li>• Evaluación y seguimiento</li> </ul>	Variable (dependerá del alcance y número de sesiones).

*Nota:* Plan de acción

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

- Implementar soluciones en el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros mejora la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado, incrementando el nivel de satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa, Salinas.
- Tras analizar mediante entrevistas y encuestas la situación actual de los armadores pesqueros, se comprobó que la gestión logística en ese entorno impide aumentar la competitividad y el alcance de mayores mercados.
- La ineficiencia logística que afectaba la productividad y rentabilidad de los armadores pesqueros reveló las oportunidades de mejora que, al ser valoradas, se plantearon estrategias de acuerdo con las problemáticas.
- El plan de acción propuesto para los armadores pesqueros, que se basa en sistemas estratégicos, mejora la eficiencia logística y operativa, aumentando la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa de la provincia de Santa Elena.

### **Recomendaciones**

- La incorporación de herramientas tecnológicas e innovadoras debe ir acompañada de una adecuada capacitación para garantizar su uso efectivo y maximizar los beneficios en términos de eficiencia y competitividad.
- Realizar capacitaciones por parte del SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) y de la UPSE (Universidad Estatal Península de Santa Elena), que impulsen el desarrollo de las habilidades técnicas y operativas de los pescadores para mejorar el rendimiento logístico.
- Reanalizar el proyecto “Creando oportunidades para el cambio de la pesca del sector artesanal en el Ecuador, encontrémonos”, propuesto por parte de los directivos de la cooperativa de producción pesquera de Santa Rosa, que es una estrategia para contrarrestar otra gran problemática, la piratería.
- Aplicar proyectos que busquen una mayor educación logística de los armadores pesqueros, debido a que la mayoría de la población son empíricos. Esto mejorará el nivel de productividad, reduciendo costos y aumentando la rentabilidad de este negocio, resembrando la historia de la parroquia Santa Rosa.

## Referencias

- Aguilera, H. (2021). Implementación de procesos logísticos en la empresa "avidigital" para mejorar la satisfacción del cliente. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 8. Obtenido de <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.170>
- Arenal, C. (2022). *Distribución capilar. MF1012*. (1 ed.). La Rioja: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/224509?page=14>
- Becerra, M., Neri, J., & Domínguez, B. (2020). *Gestión empresarial y aprendizaje organizacional: herramientas para el desarrollo de habilidades gerenciales en un contexto de competitividad regional*. México: Plaza y Valdés . Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/174181?page=78>
- Borbor, F. (2022). *Análisis de la pesca artesanal de peces demersales en los puertos de Santa Rosa y Anconcito, provincia de Santa Elena, 2019- 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8837/1/UPSE-TBI-2022-0033.pdf>
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. B. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministro* (Segunda ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123\\_S1\\_01.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123_S1_01.pdf)
- Bustínduy, I. (2024). *La gestión Smart Working del tiempo: rendimiento y bienestar en entornos de teletrabajo* (1 ed.). Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/254930?page=139>
- Cabrera, D. (2020). *Innovación: perspectivas multidisciplinarias*. Santiago de Chile: RIL editores. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/189560?page=144>
- Castillejo, G. (2023). *Cómo medir la experiencia del cliente y del empleado: un enfoque integral* (Primera ed.). Madrid: Pluma Digital Ediciones. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/250208>

- Castro, E., & Fernández, I. (2020). *La innovación y sus protagonistas*. Madrid: Editorial CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/172827?page=20>
- Climate-ADAPT. (17 de Mayo de 2024). *Diversificación de los productos y sistemas de la pesca y la acuicultura*. Obtenido de Diversificación de los productos y sistemas de la pesca y la acuicultura: [https://climate-adapt.eea.europa.eu/es/metadata/adaptation-options/diversification-of-fisheries-and-aquaculture-products-and-systems?set\\_language=es](https://climate-adapt.eea.europa.eu/es/metadata/adaptation-options/diversification-of-fisheries-and-aquaculture-products-and-systems?set_language=es)
- Cordón, J., & Gómez, R. (2019). *Lectura, soceidad y redes: colaboración, visibilidad y recomendación en el ecosistema del libro*. Madrid: Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/111549>
- Cruz, A., Prado, S., & Meseguer, P. (2020). *Gestión logística y comercial* (Vol. 1). Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/267706?page=9>
- Cruz, M., Obregón, A., & Puello, G. (2020). *Modelo de mejoramiento productivo para las Mipymes: siete claves para el desarrollo empresarial sostenible*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/149767>
- Dueñas, J. (2022). *Distribución capilar. COML0209* (1 ed.). Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/221060?page=9>
- Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento 2.a edición*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/\\_/vcSPDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/_/vcSPDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Figueroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda*. Proyecto de investigación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10842>

- Florez, N., Florez, A., & Cogollo, J. (2019). *Notas de control estadístico de la calidad*. La Habana: Editorial Universitaria. Obtenido de <https://0a10nihbq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/120109?page=29>
- Franco, R., González, G., Hernández, O., & Llamas, A. (2022). *Capacitación y desarrollo de habilidades de los directores de las mypes de Latinoamérica. TOMO II*. Querétaro: iQuatro Editores. Obtenido de <https://relayn.redesla.la/biblioteca/22.002/RELAYN-TOMO2.pdf>
- Gabino, M., Hernández, C., & Pascual, J. (2020). Comunicación estratégica y el sector pesquero artesanal de Canarias. *Comhumanitas*, 17. Obtenido de <https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/250/232>
- García, M. (2021). *Comunicación y atención al cliente* (1 ed.). Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/267711?page=161>
- García, M. (2024). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (1 ed.). Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/267633?page=125>
- Gómez, I., & Brito, J. (2020). *Administración de Operaciones*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/131260?page=16>
- Izquierdo, F. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Antequera: IC Editorial. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/113432>
- Izquierdo, F. (2023). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta. COMV0108 (2a. ed.)* (Segunda ed.). Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/229378?page=58>
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/165233?page=9>

- Le Scanff, C., & Bertsch, J. (2021). *Estrés y rendimiento*. Barcelona: Editorial INDE. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/177882>
- Lerma, A. (2019). *Inteligencia competitiva: práctica aplicada*. Ciudad de México: PACJ. Obtenido de <https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/121000?page=47>
- López, D., Melo, G., & Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de la Guajira, Colombia. *Scielo*, 10. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642021000100039](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000100039)
- López, M., Pérez, J., & Rincón, E. (2021). *Factores que influyen en la productividad de las Pymes*. Bogotá: Fundación Universitaria San Mateo. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/195579?page=23>
- López, P. (2019). *UF0460: UF0460: sistemas de control integrados en bienes de equipo y maquinaria industrial y elaboración de la documentación técnica (2da. ed)*. (Segunda ed.). Antequera: IC Editorial. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/117767?page=102>
- Lusa, A., Corominas, A., & Ribas, I. (2021). *Guía para el diseño de la cadena de suministro* (1 ed.). Madrid: Dextra Editorial. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/228504?page=14>
- Marítimo, M. (2 de Marzo de 2020). *Mundo Marítimo*. Obtenido de <https://www.mundomaritimo.cl/noticias/el-sentido-de-la-planificacion-estrategica-en-los-puertos>
- Martínez, C. (2021). *Modelos de calidad y su evaluación*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/213210?page=26>
- Martínez, F. (2016). Transformación Gerencial. En F. Martínez, *Transformación Gerencial* (Primera ed., pág. 277). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=-5T\\_DAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=-5T_DAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

- Martínez, J. (2024). *Innovación y competitividad en las organizaciones* (1 ed.). Medellín : Universidad Católica Luis Amigó. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/253489?page=51>
- Mateos, M., & Torres, C. (2022). *Atención básica al cliente. COMT0211 (2a. ed.)* (Segunda ed.). Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://0a10nihbq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/221053?page=147>
- Mejía, J. (2023). *Fundamentos de cadena de suministro: teoría y aplicaciones* (1 ed.). Zapopan: Academia Mexicana de Investigación y Docencia en Innovación (AMIDI). Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/227743?page=13>
- Mora, L. (2023). *Industria y logística 4.0* (1 ed.). Madrid: RA-MA Editorial. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/248867?page=183>
- MPCEIP. (Junio de 2021). *Produccion* . Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/gobierno-nacional-rindio-homenaje-a-los-pescadores-del-pais/>
- Muñoz, H. (2021). *Avances legislativos sobre prevención y reducción de pérdidas y desperdicios de alimentos en América Latina y el Caribe*. Roma: FAO Estudio Legislativo. Obtenido de <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/febf7473-1e16-45ef-b1fd-486194928db6/content>
- OCDE. (4 de Junio de 2020). *Fisheries, aquaculture and COVID-19: Issues and Policy Responses*. OCDE. Obtenido de [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=133\\_133642-r9ayjfw55e&title=Fisheries-aquaculture-and-COVID-19-Issues-and-Policy-Responses](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=133_133642-r9ayjfw55e&title=Fisheries-aquaculture-and-COVID-19-Issues-and-Policy-Responses)
- Orosco, V. (2021). *Propuesta para la gestión logística de las empresas pesqueras del distrito de Santa Rosa, Chiclayo 2021*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4337>
- Ortiz, A. (2020). *Las tic en las pymes del siglo XXI: problemas adopción y necesidades de capacitación en tic*. Bogotá: Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.



- Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/127555?page=78>
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación 2 (3a. ed.)* (Tercera ed.). Ecuador: Grado Cero Editores. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/230330>
- Peláez, J. (2022). *Cómo cumplir las obligaciones sobre planificación fiscal agresiva y blanqueo de capitales*. Madrid: Wolters Kluwer España. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/196451>
- Prieto, W., Manrique, J., & Castillo, C. (2023). *Desajustes entre competencias laborales y habilidades requeridas en el mercado de trabajo* (1 ed.). Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://0a10nifsq-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/256867?page=21>
- Quispe, F. (2018). La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la región Puno, 2016. *Universidad Nacional del Antiplano, revista de investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 7. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.2.80>
- Ramos, W. (2021). *Del Sueño a la Conquista: liderazgo, voluntad y acción para cumplir sus metas*. Bogotá: Editorial Paulinas. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/193909>
- Rodríguez, D. (2022). *La productividad en el servicio* (1 ed.). Tunja: Editorial UPTC. Obtenido de <https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/231879?page=13>
- Rojas, Y. (2019). *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de Repositorio Institucional Continental: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7174>
- Rumín, J. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://0a10nihyd-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/127111?page=64>

- Salazar, D. (Febrero de 2019). *ResearchGate*. Obtenido de Mejoramiento de la calidad en la carne de la trucha arcoíris mediante la técnica de sacrificio Ikejime: caso Ecuador: [https://www.researchgate.net/publication/331092702\\_Mejoramiento\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_la\\_carne\\_de\\_la\\_trucha\\_arcoiris\\_mediante\\_la\\_tecnica\\_de\\_sacrificio\\_Ikejime\\_caso\\_Ecuador#pdf](https://www.researchgate.net/publication/331092702_Mejoramiento_de_la_calidad_en_la_carne_de_la_trucha_arcoiris_mediante_la_tecnica_de_sacrificio_Ikejime_caso_Ecuador#pdf)
- Sánchez, A., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2023). *Observatorio Económico y Social de Tungurahua*. Obtenido de Observatorio Económico y Social de Tungurahua: <https://obest.uta.edu.ec/wp-content/uploads/2020/08/Pesca-y-acuicultura-en-Ecuador-1.pdf>
- Santos, N. (2022). *Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos*. UF0038. Logroño: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://0a10niim5-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/218663>
- Silvera, R. (2020). *Costos en la logística de centros de distribución: clave para el transporte y distribución de las cargas*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://0a10niff4-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/127110?page=32>

## Apéndice

### Apéndice 1

#### Matriz de contingencia



Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Sistema de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, parroquia Santa Rosa, provincia Santa Elena, 2023.	¿De qué forma mejora el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros en la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa de la provincia de Santa Elena en el año 2023?	Implementar soluciones en el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa, provincia de Santa Elena, para mejorar la eficiencia operativa y competitividad en el mercado.	La implementación de soluciones logísticas optimizará los procesos de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, en el puerto pesquero de Santa Rosa, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, durante el año 2023.	<b>Independiente</b> Gestión logística.	Distribución  Productividad  Competitividad  Desarrollo de las habilidades	Cadena de suministro  Costos Logísticos  Pérdida Equipos y Maquinaria  Innovación Puntualidad  Programa de capacitación Habilidades en el Trabajo	<b>Diseño</b> No experimental  <b>Enfoque</b> Mixto  <b>Alcance</b> Descriptivo – exploratorio  <b>Método</b> Inductivo – deductivo.  <b>Población y muestra</b> Armadores pesqueros del puerto de Santa Rosa.  <b>Técnicas</b> Encuesta y entrevista.  <b>Instrumentos</b>
	<b>Sistematización del problema</b> ¿Cómo se desarrolla en la actualidad la gestión logística en el sector de los armadores pesqueros en el puerto de Santa	<b>Objetivos específicos</b> Analizar por medio de entrevistas y encuestas, la situación actual del sistema de gestión logística de los armadores pesqueros en la satisfacción de los clientes del puerto pesquero de Santa Rosa.					

<p>Rosa, y cómo se alinea con la satisfacción de los clientes en el 2023?</p>						<p>Cuestionario, escala de Likert, ficha de entrevista</p> <p><b>Herramientas</b> Google form, Excel y Word.</p>
<p>¿Cuáles son los factores clave de la gestión logística de los armadores pesqueros que impactan en la satisfacción de los clientes en el puerto de Santa Rosa?</p>	<p>Valorar el impacto de las prácticas de gestión logística en la eficiencia y rentabilidad del negocio durante el año 2023, para hallar oportunidades de mejora.</p>		<p><b>Dependiente</b> Satisfacción de los clientes</p>	<p>Calidad de los productos</p> <p>Eficiencia operacional</p> <p>Disponibilidad de productos</p> <p>Retención de clientes</p>	<p>Control de calidad</p> <p>Nivel de satisfacción del Cliente</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Rendimiento</p> <p>Aprovisionamiento</p> <p>Productos clave</p> <p>Recomendación</p> <p>Comunicación</p>	
<p>¿Cómo la gestión logística de los armadores pesqueros ayudará a optimizar las operaciones de forma efectiva en la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa?</p>	<p>Diseñar estrategias específicas de gestión logística de los armadores pesqueros dirigidas a la satisfacción de los clientes, del puerto pesquero de Santa Rosa.</p>					

*Nota:* Plan de consistencia

## Apéndice 2

*Instrumento de investigación, guía de entrevista*

	<p><b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b></p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b></p> <p><b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b></p>	
<p><b>ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DE LA “COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN PESQUERA DE SANTA ROSA DE SALINAS”</b></p>		
<p><b>Tema:</b> Sistemas de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, puerto Santa Rosa, provincia Santa Elena, año 2023.</p>		
<p><b>Objetivo:</b> Implementar soluciones en el sistema de gestión logística de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa, provincia de Santa Elena, para mejorar la eficiencia operativa y competitividad en el mercado.</p>		
<p><b>Instrucciones:</b> Revise detenidamente cada pregunta y responder con sinceridad. La información proporcionada será de mucha utilidad para el trabajo de investigación.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Conoce la importancia de manejar los sistemas de gestión logística de los armadores pesqueros?</li> <li>2. ¿Cómo considera que es la entrega de los productos hacia el cliente para los armadores pesqueros de Santa Rosa?</li> <li>3. ¿Cómo afecta la gestión logística a la cantidad de productos que se puedan procesar y entregar diariamente?</li> <li>4. ¿Cómo se diferencian las prácticas logísticas con las de otros armadores pesqueros en términos de rapidez y eficiencia?</li> <li>5. ¿Qué tipo de entrenamiento o capacitación reciben los empleados para mejorar la logística y cómo ha influido esto en su desempeño?</li> <li>6. Si pudieras hacer un cambio en la manera en que se gestiona la logística, ¿qué cambiarías y cómo crees que eso mejoraría la satisfacción de los clientes?</li> <li>7. ¿Qué comentarios se reciben de los clientes acerca de la calidad de los productos?</li> </ol>		

8. ¿Con qué frecuencia pueden cumplir completamente con los pedidos de los clientes?

9. ¿Qué hacen para mantener a los clientes satisfechos?

10. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentan los armadores pesqueros?

**¡Gracias por su colaboración!**

### Apéndice 3

*Instrumento de investigación, cuestionario encuesta*



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ARMADORES PESQUEROS DE LA PARROQUIA  
SANTA ROSA DE SALINAS**

**Tema:** Sistemas de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, puerto Santa Rosa, provincia Santa Elena, año 2023.

**Objetivo:** Analizar la situación actual del sistema de gestión logística de los armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes del puerto de Santa Rosa.

**Instrucciones:** Revise detenidamente cada pregunta y marque con una “X” en cada pregunta. La información proporcionada será de mucha utilidad para el trabajo de investigación.

1. ¿Qué tan bien coordinada consideras que está la cadena de suministro en el sector pesquero?

Muy mal	
Mal	
Regular	
Bien	
Muy bien	

2. ¿Crees que los costos logísticos son razonables y ayudan a mantener el correcto funcionamiento de tu negocio?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

3. ¿Con qué frecuencia se registran pérdidas de productos durante el proceso logístico?

Nunca	
Raramente	
Ocasionalmente	
Frecuentemente	
Muy frecuentemente	

4. ¿Estás satisfecho/a con el estado y funcionamiento del equipo y maquinaria que se usan en la logística?

Muy insatisfecho/a	
Insatisfecho/a	
Neutral	
Satisfecho/a	
Muy satisfecho/a	

5. ¿Qué tan a menudo se implementan nuevas tecnologías o métodos innovadores en la logística de tu negocio?

Nunca	
Rara vez	
Algunas veces	
A menudo	
Muy a menudo	

6. ¿Qué tan puntuales son las entregas realizadas por tu negocio?

Nunca	
Raramente	
Moderadamente	
Frecuentemente	
Siempre	



7. ¿Has recibido algún tipo de capacitación en el último año?

No, y no me interesa	
No, y no es necesario	
No, pero me gustaría	
Sí, una vez	
Sí, varias veces	

8. ¿Consideras que tus habilidades actuales son suficientes para hacer bien tu trabajo en la logística?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

9. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la calidad de los productos pesqueros que entregas a tus clientes?

Muy insatisfecho/a	
Insatisfecho/a	
Neutral	
Satisfecho/a	
Muy satisfecho/a	

10. ¿Qué tan contentos están tus clientes con el servicio general que les ofreces?

Muy descontentos	
Descontentos	
Neutral	
Contentos	
Muy contentos	

11. ¿Cumples con los plazos de entrega que prometes a tus clientes?

Nunca	
Rara vez	
Algunas veces	
A menudo	
Siempre	

12. ¿Cómo calificarías el rendimiento general de tu operación logística para satisfacer las demandas de tus clientes?

Muy malo	
Malo	
Neutral	
Bueno	
Excelente	

13. ¿Con qué frecuencia puedes proporcionar a tus clientes todos los productos pesqueros que necesitan?

Nunca	
Rara vez	
Algunas veces	
A menudo	
Siempre	

14. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la variedad y calidad de los productos pesqueros clave que ofreces a tus clientes?

Muy insatisfecho/a	
Insatisfecho/a	
Neutral	
Satisfecho/a	
Muy satisfecho/a	

15. ¿Qué tan probable es que tus clientes recomienden tus servicios a otros?

Nada probable	
Poco probable	
Neutral	
Probable	
Muy probable	


16. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la comunicación y atención que proporcionas a tus clientes?

Muy insatisfecho/a	
Insatisfecho/a	
Neutral	
Satisfecho/a	
Muy satisfecho/a	

**¡Gracias por su colaboración!**

## Apéndice 4

*Solicitud aprobación del tema*



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Oficio S/N ADE-HRCT- 2024

La Libertad, 04 abril de 2024

Licenciado  
**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**  
 Director de la Carrera Administración de Empresas  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
 En su despacho.-


De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante González Quijije Anthony Xavier, del paralelo 8/1, denominado "GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LOGÍSTICA PARA LOS ARMADORES PESQUEROS DEL PUERTO PESQUERO DE SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023", se ha considerado cambiar el título del mismo por: "SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ARMADORES PESQUEROS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, PARROQUIA SANTA ROSA, PROVINCIA SANTA ELENA, 2023".

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.


Atentamente,



HERMELINDA DEL SOCIO COCHEA TONALÁ


Eco. Hermelinda Cochea, MGTR

Profesor Tutor



José Palacios, MGTR

Profesor Especialista

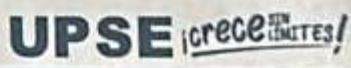


Anthony González Q.

Estudiante


c/c Comisión de titulación CAE  
 Archivo

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732



## Apéndice 5

### Primer certificado validación de instrumentos



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

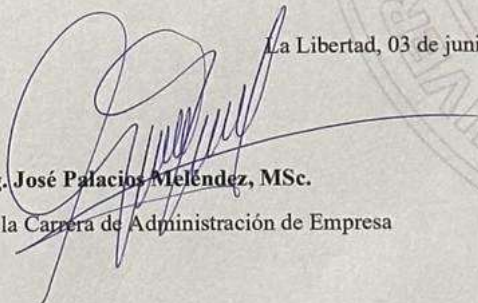
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Sistema de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, parroquia Santa Rosa, provincia Santa Elena, 2023.”**, planteado por el estudiante **González Quijije Anthony Xavier**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.





Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 03 de junio del 2024

  
**Ing. José Palacios Meléndez, MSc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*


Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)

     
upse\_ec @upse\_ec upse\_ec UPSESantaElena



## Apéndice 6

### Segundo certificado de validación de instrumentos



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **"Sistema de gestión logística de armadores pesqueros para la satisfacción de los clientes, parroquia Santa Rosa, provincia Santa Elena, 2023."**, planteado por el estudiante **González Quijije Anthony Xavier**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.





La Libertad, 03 de junio del 2024



**Ing. Sabina Villón, MSc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext. 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)

Apéndice 7

Certificado Anti-plagio



## GONZÁLEZ QUIIJE ANTHONY XAVIER

**2%**  
Textos sospechosos

**1%**  
Similitudes

**1%**  
Palabras no reconocidas

**Nombre del documento:** GONZÁLEZ QUIJE ANTHONY XAVIER.docx  
**ID del documento:** a79e05a897994289a4401c3b4746bd257010cc  
**Tamaño del documento original:** 536,39 KB

**Depositante:** HERMELINDA DEL ROCIO COCHEA TOMALA  
**Fecha de depósito:** 25/5/2024  
**Tipo de carga:** interfaz  
**Fecha de fin de análisis:** 25/5/2024

**Número de palabras:** 18.740  
**Número de caracteres:** 123.176

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**


Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a>	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
2	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a> 3 fuentes similares	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
3	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
4	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a> 3 fuentes similares	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
2	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
3	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a>	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
4	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a>	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)
5	<a href="https://www.empresadefinanzas.com/...">https://www.empresadefinanzas.com/...</a>	< 1%		Palabras similares: + 16 (24 palabras)

Apéndice 8

Cronograma de actividades

		<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> <b>MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> <b>PERÍODO ACADÉMICO 2024-1</b>														FECHA	
		MARZO		ABRIL				MAYO				JUNIO					
Nombre: Anthony González Q Curso: 8/1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
No.	Actividades planificadas	25/03/24	29/03/24	08/04/24	13/04/24	23/04/24	30/04/24	18/05/24	27/05/24	10/06/24	19/06/24						
	Presentación de Anteproyecto	█															
	Designación de tutores y especialistas		█														
	Aprobación de temas			█													
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																
2	Introducción				█	█	█										
3	Capítulo I Marco Referencial						█	█									
4	Capítulo II Metodología							█	█								
5	Capítulo III Resultados y Discusión								█	█							
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen									█	█						
7	Certificado Antiplagio											█	█				
8	Entrega de Informe por parte de los tutores												█	█			
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía													█	█		
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas														█	█	
11	Revisión y calificación de los trabajos															█	█
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																█
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																█
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																█
16	Ingreso de calificaciones en SGA																█
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-2																█
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																█

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



## Apéndice 9

### *Evidencia entrevistas y encuestas*



*Evidencia de situación actual de los armadores pesqueros*



## Evidencia plan de acción

### Jalador NLH200 y características



En la siguiente tabla ver las características principales del jalador NorthHill NLH200

Electric Haulers	NLH200
Voltage	12V
Hauling power (up to)	50kg
Hauling speed - normal load	35m/min
Hauling speed - heavy load	22m/min
Weight	35kg
Height	80 cm
Width	55cm
Diameter rope sheaves	32 cm
Line size span	4-10mm
Power consumption - no load	12 A
Power consumption - normal load	25A
Power consumption - heavy load	45A
Rated power output	600W
Twin Mount Bracket	Large
Fuse type (automatic reset)	Bimetal

En [este enlace](#) lo puede ver en funcionamiento.

Su precio es de 1390 USD. Impuestos y gastos de envío (exportación/importación) no incluidos.

### Método y kit de Ikejime

