



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CASO DE ESTUDIO

**MODELO DE NEGOCIO CANVAS APLICADO A LA COMPAÑÍA
ESTIBADORA DEL GUAYAS ESTIGUA S.A.**

**AUTORA:
GÉNESIS MILENA JARA CEDEÑO**

GUAYAQUIL

2023

CERTIFICADO DE SIMILITUD

JARA CEDEÑO

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 %

INDICE DE SIMILITUD

1 %

FUENTES DE INTERNET

0 %

PUBLICACIONES

0 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ulvr.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%



Firma
Electrónicamente por:
DENIS DANLO
NAVARRO SANGUINIA

DEDICATORIA

Dedicado para mi familia, papás y hermanas quienes desde el principio fueron mi apoyo incondicional, brindándome su confianza para culminar mi carrera universitaria, en especial a mis hermanas quienes desde el ejemplo fueron mi ayuda y motivación constante en mi carrera universitaria

Génesis Milena Jara Cedeño

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber guiado mi camino, a mis papás y hermanas por su ayuda y apoyo constante e incondicional para culminar mis objetivos a lo largo de esta etapa y no desvanecer al inicio. A mis hermanas, familia y amigos, a quienes estuvieron y a quienes ya no están, pero aun así han sido y fueron parte de este largo camino desde un consejo hasta una enseñanza brindándome su apoyo.

A mis docentes quienes guiaron, enseñaron.

Génesis Milena Jara Cedeño

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE SIMILITUD	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE FIGURA.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	1
Preguntas de la investigación.....	2
Objetivos de la Investigación.....	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
II. ANÁLISIS	3
Descripción del Modelo Canvas para la Compañía Estibadora del Guayas	
ESTIGUA S.A.....	3
Modelo de negocio Canvas.....	5
Segmentación de clientes	5
Propuesta de valor	8
Titular	10
Subtitulo	10
Elemento visual:.....	10
Perfil del cliente para Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	11
Beneficios.....	12
Mapa de valor para Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	13
Canales	13
Relaciones con clientes.....	15
Flujo de ingresos	17
Recursos claves	18
Actividades Claves	20
Estibación de mercaderías (Carga/Descarga).....	21

Utilización de herramientas especiales	21
Organización y planificación.....	21
Registro de Mercaderías	21
Mantenimiento de herramientas y equipos.....	21
Coordinación absoluta.....	21
Aliados claves	22
Software CRM Gestor de clientes	22
Tecnología / Internet	23
Estructuras de costes.....	24
III PROPUESTA	26
Análisis FODA de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	26
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
Conclusiones.....	28
Recomendaciones.....	29
V. Bibliografía.....	30

ÍNDICE DE FIGURA

Ilustración 1 Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	4
Ilustración 2 Modelo de negocios Canvas.....	5
Ilustración 3 Segmentación de clientes	7
Ilustración 4 Base de datos de clientes	7
Ilustración 5 Sistema integrado para la gestión de marketing.....	8
Ilustración 6 Propuesta de valor.....	9
Ilustración 7 Elemento visual.....	10
Ilustración 8 Beneficios al trabajar con la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	12
Ilustración 9 Redes sociales	14
Ilustración 10 Relaciones con los clientes.....	15
Ilustración 11 Relaciones con los clientes.....	15
Ilustración 12 Flujo de ingresos.	17
Ilustración 13 Flujo de ingresos de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A..	18
Ilustración 14 Maquinarias y equipos de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	19
Ilustración 15 Actividades claves de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	20
Ilustración 16 Gestor de clientes CRM de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	22

Ilustración 17 Uso de la tecnología de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	23
Ilustración 18 Estructura de Coste de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.	24
Ilustración 19 Estructura de Coste.	25
Ilustración 20 Fortaleza.	26
Ilustración 21 Oportunidades	26
Ilustración 22 Debilidades	27
Ilustración 23 Amenazas	27

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., es una organización de servicio de carga y descarga de mercaderías de equipaje, que independientemente del modo de transporte que sea utilizado, estiba y desatiba mercaderías, además incluye la carga y descarga de vagones ferroviarios de carga. ESTIGUA S.A, posee con un personal calificado y de experiencia, por esta y sus características la compañía es una de las que mejor está capacitada para servir con su logística hasta la empresa más exigente.

En la actualidad, existencia de la alta demanda en los servicios de estibas, en los puertos, éstos contratan a diversas empresas que ofrecen una diversidad de servicios, tales como la carga y descarga, servicio de estiba, reestiba, entre otros. Esta actividad, va en un constante crecimiento en desarrollo del día a día de los puertos guayaquileños por el comercio de mercancías y por la manipulación de las mismas como carga y descarga de contenedores de exportación que llegan de otros países, tales como Los Estados Unidos, China, Panamá, etc., o simplemente cuando llegan embarcaciones para la descarga de materiales o productos de toda clase.

En el Ecuador, existen un sinnúmero de empresas en el mercado que ofrecen este tipo de servicio tanto para puertos, así como también para otras empresas que manejan cargas pesadas o para reestibas de trabajos. Dicho esto, la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., se encuentra en el mercado local ofreciendo sus servicios hace aproximadamente 4 años, generando constantes plazas de trabajo a más de 600 personas a nivel nacional ofreciendo servicios

La Idea de negocio de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. básicamente es ofrecer el servicio de estiba, que en otras palabras es la carga y descarga de mercaderías varias o según necesidades del cliente, estas mercaderías a su vez pudiese ser de importación o exportación.

Según (UCA, 2021), afirma que, la actividad de estiba debe ser lo más eficientemente posible, con calidad y con excelentes precios, lo cuales deben ser competitivos en relación a otras empresas de igual participación en el mercado ecuatoriano. Este sentido, el desarrollo de la estiba, debe se define como la manipulación de mercaderías y de manera cuidadosa, evitando así situaciones de peligros tanto para la trabajadores, así como la mercadería que se estiba.

Preguntas de la investigación

- ¿Cómo influye el uso del Modelo de Negocio Canvas para dar a conocer los servicios de carga y descarga de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A?
- ¿Cuáles son los beneficios que presenta la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. para las empresas que requieren sus servicios de carga y descarga de mercaderías?
- ¿Qué acciones y estrategias se deben aplicar del Modelo de Negocios Canvas, para incrementar los ingresos de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la importancia de la aplicación del modelo Canvas, por medio de la aplicación de estrategias, para la compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

Objetivos Específicos

- Emplear el Modelo de Negocio Canvas para dar a conocer los servicios de carga y descarga de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.
- Identificar los beneficios que presenta la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. para las empresas que requieren sus servicios.
- Aplicar las debidas acciones y estrategias del Modelo de Negocios Canvas, para incrementar los ingresos de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

II. ANÁLISIS

Descripción del Modelo Canvas para la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

El modelo Canvas, o conocido también en inglés "Business Model Canvas", se lo denomina así como un lienzo de modelo de negocio. Dicho modelo, es una herramienta la cual se la utiliza para poder hacer cierta descripción y visualización de un modelo de negocio para empresas de forma concisa. Así mismo, el Canvas está compuesto por varios partes o bloques, tales como segmentos de clientes, propuesta de valor, canales de distribución, fuentes de ingresos, recursos, actividades y socios claves, estructura de costos. (Carvajal, 2018).

En este sentido, el modelo Canvas, facilita la comunicación estructural de un tipo de negocio, además es mayormente utilizado por las empresas puesto que se lo considera como una herramienta primordial para el desarrollo, análisis y posteriores modificaciones del negocio según se lo requiera de forma fácil y sencilla.

El modelo Canvas, proporciona a los usuarios tener de manera clara y visual aquellos aspectos clave de un negocio resumido en un solo documento (una hoja). Con la sintetización de la información, es una fácil de entender y socializar con otras personas, así mismo ayuda a los negocios o empresas al diseño de ofertas y expone propuestas atractivas a cliente. Con la utilización de modelo de negocios Canvas, facilita la comunicación y organización de equipos de trabajo.

En definitiva, el Modelo Canvas es un instrumento efectivo y poderoso el cual proporciona una vista de forma panorámica de la empresa, así mismo pone en evidencia sus fortalezas y debilidades, además promueve que los clientes la innovación constante, por último es un recurso valioso para las pymes. (ASR Grupo Consultor, 2019)

Por otra parte, la fidelización de clientes se la establece como una estrategia de negocios, la cual tiene la finalidad que los clientes permanezcan estables en la relación de negocios con una empresa, además crea un fuerte vínculo con la

empresa que comúnmente es duradero. Así mismo, la fidelización de clientes es vital para el crecimiento de las empresas, puesto que el cliente que se mantiene fiel genera compras de manera constante, los clientes leales compran con frecuencia, invierten su dinero, además el cliente fiel recomienda los productos y servicios de la empresa a sus familiares y amigos, lo que significa la adquisición de nuevos clientes a través de la recomendación directa. (Huilcapi, Huilcapi, & Bayas, 2021).

En contexto, la fidelización de clientes es una estrategia que utilizan las empresas, para que sus clientes se mantengan de forma constante en la compra de productos o servicios, Para que el cliente mantenga dicha fidelización, la empresa debe garantizar y satisfacer los requerimientos de cada uno de ellos sea está a corto o largo plazo.

Ilustración 1 Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

Es entendido como idea de negocio, al producto o servicio que se oferta al mercado consumidor, lo cual busca la obtención de beneficios económicos, claro está que para lograrlo, es indispensable conocer quiénes son prospectos de clientes, además de la competencia, lo cual se procederá a detallar a continuación en el Modelo de Negocios Canvas.

Modelo de negocio Canvas

Ilustración 2 Modelo de negocios Canvas



Elaborado por: Jara (2023)

Segmentación de clientes

La segmentación del mercado de clientes o consumidores, está comprendida por la población o universo consumidor del producto o servicio que se ofrece, así mismo se establece como el conjunto de elementos o de unidades que poseen similitud de característica que son motivo de estudio, que al mismo tiempo generalizan aquellos hallazgos encontrados en la muestra que en lo posterior serán sometidos, observados para hallar las debidas conclusiones. (Carboza & Hernández, 2022)

La segmentación de mercado, se establece como una herramienta estratégica usadas por las pymes, la cual divide el mercado de clientes por grupos, según sus necesidades y características similares. (Duarte, 2021). Para una empresa estibadora, que se dedica al almacenamiento y manejo de carga en puertos y terminales, la segmentación de mercado puede ser útil para enfocar sus esfuerzos de marketing y servicio de manera más efectiva.

Por lo antes dicho, una segmentación de mercado, se establece como una estrategia de marketing, que divide al mercado meta en ciertos grupos un poco más

reducido de consumidores. Dichos separación o segmentos facilita a las compañías la adaptación de productos, mensajes y estrategias de marketing que tienden a satisfacer de forma efectiva preferencias cada grupo. Otra de las ventajas es la optimización de esfuerzos y maximización de alcance. Finalmente con una adecuada segmentación de clientes, se puede comprender de mejor las preferencias de cada uno de ellos. (Fahsbender, 2022)

La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., a pesar que tiene ciertos clientes que son fijos, días tras día salen nuevas empresas dedicadas a la misma actividad, por lo tanto es necesario crear una segmentación de clientes para enfocar los esfuerzos de marketing y que servicio que presta sea lo más efectivo posible, dicha segmentación de clientes puede clasificarse de la siguiente manera:

- Por el tipo de cargamentos de los contenedores, sea mercaderías en general, o cargas que son refrigeradas.
- Por la función y tamaño de la empresa, tal como las navieras, las de importación/exportación u otro tipos de pymes.
- Por la ruta comercial, intracontinental, intercontinental o transpacífico.
- Por la frecuencia de uso, clientes regulares, ocasionales o únicos.
- Por las necesidades logísticas, de clientes, almacenamiento a plazo, etc.
- Por su ubicación geográfica, es decir la ubicación de los clientes.

Ilustración 3 Segmentación de clientes



Elaborado por: Jara (2023)

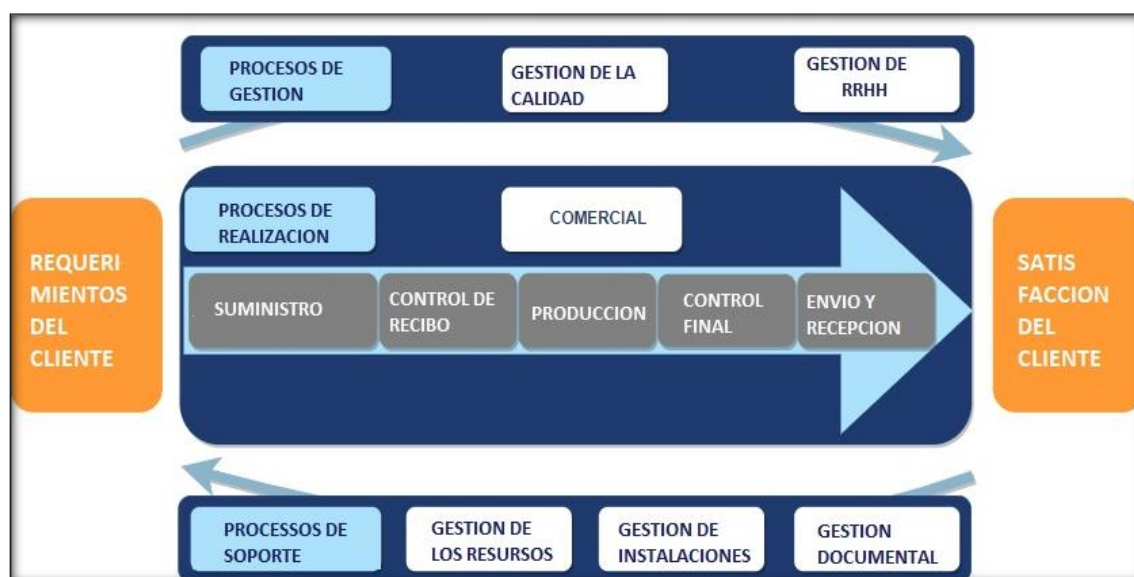
Se establece como bases de datos al almacenaje de información de forma organizada y estructurada. Esta a su vez se compone de diversos campos, que detalla la característica propia de clientes. Donde dicho datos podrá n ser actualizados el momento que sea necesario. (Peraza & Zurita, 2020)

Ilustración 4 Base de datos de clientes



Elaborado por: Jara (2023)

Ilustración 5 Sistema integrado para la gestión de marketing



Elaborado por: Jara (2023)

Propuesta de valor

La propuesta de valor, es la satisfacción de las necesidades y deseos de cada cliente a valores monetarios que son considerados como un valor accesible, en este sentido, a mayor sea el valor que es ofrecido, menor es el precio, o atractivo siendo esta la propuesta de valor el cliente. (Najera, 2020)

La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. es la encargada de la estibación de todo tiempo de artículos y mercaderías en los principales puertos de Guayaquil, asegurando para sus clientes la logística necesaria y eficiente. De esta manera busca destacarse en el mercado y obviamente atraer a los clientes, es fundamental brindar una propuesta de valor la cual destaque los beneficios y oportunidades de la compañía. Para dicho efecto se han considerado la siguiente propuesta de valor.

Ilustración 6 Propuesta de valor



Elaborado por: Jara (2023)

Se pretende evidenciar la capacidad de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. al momento de la estibación de las mercaderías, mostrando eficiencia, rapidez y organización, consiguiendo así que se reduzcan los tiempos de espera y costos de logística.

- Se enfatiza una absoluta rigurosidad en procedimientos de seguridad de las mercaderías durante el proceso de estibación. Considerando que una adecuada estibación se protege las mercaderías y se reducen los riesgos y daños.
- El grupo o equipo de trabajo está capacitado para la estibación así como también de la manipulación de los diversos tipos de carga. Asentando que cuando los trabajadores están plenamente capacitados, se garantiza un adecuado manejo de las mercaderías.
- La compañía al igual que sus trabajadores se adapta en la estibación de todo tipo de carga y mercancías.

- La empresa utiliza recursos tecnológicos lo cual mejora las capacidades y pone de manifiesto la eficiencia en el manejo de las mercaderías, esto incluye la automatización de procesos y el uso de herramientas de gestión para brindar una mejor viabilidad a los clientes.
- Se brinda una mejor cobertura geográfica, resultando mucho más conveniente a los clientes.
- Se ofrece dar soluciones mediáticas a posibles problemas, generando así un servicio excepcional a los cliente al mismo tiempo de asegurar la fidelidad de los mismos.
- En definitiva, la propuesta de valor que ofrece la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., es precisa y está enfocada a cubrir cada una de las necesidades y deseos de los clientes al momento de solicitar el servicio de estibación.

Titular: Adquiere los servicios de calidad en la estibación de tus mercaderías con la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

Subtítulo/párrafo: Solo con la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. la estibación de tus mercaderías están seguras al momento de ser manipuladas, contáctanos desde tu celular:

Elemento visual:

Ilustración 7 Elemento visual.



Elaborado por: Jara (2023)

Perfil del cliente para Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

El perfil del cliente, facilita a las empresas a comprender con que posibles clientes se está tratando y de cómo satisfacer las necesidades de forma más eficiente. Un adecuado perfil de cliente describe edad, ocupación, género, intereses y desafíos, etc. Así mismo facilita la comprensión a fondo las características de los clientes. La creación de un perfil de clientes implica indagar, analizar información, etc. el cual permite el desarrollo de campañas personalizadas, además incrementa las posibilidades la adquisición de nuevos clientes. (Caisaguano, 2021)

Clientes: El perfil de cliente de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. varía, esto dependerá en gran manera del tipo de empresa y servicios ofrecidos. Los clientes se puntualizan en empresas importadoras, exportadoras, transportistas, y demás organizaciones relacionadas con el comercio internacional. A continuación, enlista el perfil de los clientes de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

- Compañías importadoras y exportadoras, estas son empresas dedicadas a la compran mercaderías del extranjero o de envíos de sus artículos fuera del país.
- Compañías transportista, se sitúan como tas empresas de transporte de carga a nivel internacional.
- Compañías de distribución y logística, usualmente subcontratar los servicios de la estibadora y facilitan las operación logística y el flujo de mercaderías.
- Compañías Operadoras portuarias, son las encargadas de la optimización de operaciones dentro de los recintos portuarios.
- Compañías de comercio internacional, estas se involucran con la gestión de aduanas y los trámites de importación y de exportación.

Beneficios

La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., cuentan un personal altamente capacitado para realizar estibación de las mercaderías de los clientes de forma eficiente y segura, lo cual reduce posibles problemas. Entre los principales beneficios de los clientes de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. están:

Ilustración 8 Beneficios al trabajar con la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

- Disminución de costos, se tiene el equipo y la experiencia necesarios para la plena optimización de la carga y una reducción de tiempo de forma significativa.
- Seguridad de cargas, se garantiza que la carga sea manipulada de forma eficaz y segura, puesto que se emplea métodos adecuados para la prevención de daños de las mercaderías.
- Mayor flexibilidad, se adaptarse a las necesidades de carga de los clientes, sea pesada o frágiles.
- Integridad y responsabilidad, la empresa goza de una sólida reputación, se evidencia su responsable y cumpliendo con todos sus procedimientos y normativas

Mapa de valor para Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

Generalmente también se lo conoce como Value Stream Map (VSM) siglas en inglés, para la empresa estibadora, es una herramienta que se la usa para la gestión y mejora de ciertos procesos logísticos. La principal finalidad del mapa de valor es poder visualizar y analizar el flujo de valor de procesos desde que se inicia hasta cuando estos finalizan.

- Identificación del proceso que se realizan para la estibación de las mercaderías.
- Diagrama, el flujo de valor de los proceso desde su inicio hasta que estos llegan a su fin.
- Mostrar la secuencia de actividades en cada proceso, lo cual incluye la recepción inspección, clasificación, almacenamiento de mercaderías.
- Identificar las oportunidades de mejora en cada proceso, mejorando así la calidad y aumento de la eficiencia.
- Implementación de mejoras, según planificación y revisar los resultados en los plazos establecidos.

Canales

Los canales de distribución, se establece como una serie procesos que comprenden varias actividades que las organizaciones utilizan para una adecuada distribución de productos. Según (OswaldoSailema, 2022), afirma que los canales de distribución incluyen actividades que se relacionan con la transportación de bienes desde el abastecimiento de productos o servicios, además comprende una selección de compras, control de inventario, embodegaje y servicio al cliente,

Para la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. debido a la importancia de sus actividades requiere un adecuado uso de los canales de distribución, entre ellos se pueden describir los siguientes:

Se debe determinar las relaciones comerciales con las empresas que necesitan los servicios de estibación, tales como las distribuidoras, importadores, exportadores, distribuidores y afines

Se necesita establecer alianzas estratégicas con otras empresas relacionadas con el quehacer de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. con alianzas empresariales se puede proporcionar soluciones logística y distribución.

Utilización de las plataformas electrónicas, con la tecnología y el uso de los dispositivos electrónicos se puede gestionar la presencia de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., puede dar a conocer sus servicios. Las redes sociales son una realidad para llegar a los clientes: WhatsApp, Intagram, FaceBook, Tik Tok, Telegram, etc.

Ilustración 9 Redes sociales



Elaborado por: Jara (2023)

Es importante la elección de los canales de distribución, puesto que dependerá de ellos la aplicación de una buena estrategia para la empresa. En este sentido el uso de las redes sociales, es una estrategia del marketing y la comunicación, así mismo las redes sociales facilitan la interactuar con los clientes y fortalecer la lealtad de los clientes.

Relaciones con clientes

Relaciones con clientes, son todas aquellas relaciones que se establecen con los clientes y que de cierta manera son independiente en relación a la segmentación del mercado. (Lozano, Caicedo, Fernández, & Onofre, 2019)

Ilustración 10 Relaciones con los clientes.



Elaborado por: Jara (2023)

La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. y las relaciones con clientes es un elemento fundamental para lograr el éxito y cumplir con los objetivos trazados, (Lead2Team, 2020), puesto que su principal función es la estibación, es decir la carga y descarga de mercaderías en diversos lugares, por lo tanto se deben considerar los siguientes aspectos:

Ilustración 11 Relaciones con los clientes.



Elaborado por: Jara (2023)

- Se necesario que se le proporcione a los clientes un servicio óptimo y de calidad, lo cual implica que se debe conocer bien las necesidades de los clientes y satisfacerlas con excelente y calidez.
- La compañía debe mostrar una debida eficiencia operativa, asegurando que los procesos y operaciones ejecutadas sean rápidas y precisas, garantizando que las mercaderías estén seguras.
- Se debe mostrar absoluta flexibilidad, ajustándose a los horarios de los clientes y hacer ajustes a las operaciones según las necesidades de cada cliente.
- Se requiere llevar una efectiva comunicación con los clientes, esto evitará malos entendidos y futuros problemas de logística.
- La seguridad, es el principal elemento para la estibación de mercaderías, puesto que los clientes necesitan que sus productos no reciban daño alguno.
- La compañía debe de tener precios competitivos para poder hacerle frente a la competencia, ofreciendo tarifas con posibles descuentos, promociones para mantener la lealtad del cliente
- Dar solución a los problemas y contratiempos en el proceso de estibación de mercaderías,
- Instaurar relaciones a largo plazo con los clientes, puesto que se asegura el crecimiento y estabilidad de la empresa.
- Escuchar los comentarios y sugerencias de los clientes, puesto que de cierto modo mejora los servicios de estibación y se puedan tomar las medidas necesarias en caso de algún problema.

Flujo de ingresos

El flujo de ingresos, es el movimiento de efectivo que es generado en un período específico, estos a su vez se divide en flujo de ingresos entrantes y salientes. Donde el primero hace referencia las fuentes de ingresos de una empresa, tales como son las ventas, inversiones, y etc. La segunda comprende a los gastos y salidas de efectivo indispensable para operar y mantener a la empresa, es decir costos de producción, salarios, gastos operativos, etc. (Ávila, Mendoza, Loor, & Aguilar, 2020)

El flujo de caja de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., evidencia el registro financiero que muestra los ingresos y egreso de efectivo, esto se lo hace durante un determinado período de tiempo, por lo general se lo realiza mensual, trimestral o anualmente, pero esto dependerá de la empresa.

Ilustración 12 Flujo de ingresos.



Elaborado por: Jara (2023)

El flujo de caja, para la empresa es de vital importancia, puesto que éste es necesario para la evaluación de la liquidez y el área financiera, además muestra de cómo se mueve el efectivo de la compañía (Programa AVANZA, 2018)

Ingresos por operaciones, por lo general aquí son incluidos los ingresos por el servicio de estibación que ofrece a los clientes. Dicho ingresos se origina por contratos comerciales con empresas y operadores logísticos.

Gastos operativos: Comprende todos los gastos relacionados con las operaciones diarias de la empresa estibadora, como salarios y beneficios para el personal, alquiler y mantenimiento de equipos, combustible, suministros, entre otros.

Es importante que la empresa invierta en maquinaria además de equipos especializados para ser aún más eficiente, lo cual puede incluir la compra de montacargas, grúas y demás equipos relacionados con la estiba.

Un flujo de caja se advierte como positivo, al momento que empresa estibadora generando mucho más efectivo del que se gasta, siento esta señal que la empresa tiene una sólida solvencia financiera. Por el contrario, un flujo de caja negativo indica que la empresa está gastando más de lo que está generando.

Ilustración 13 Flujo de ingresos de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

Flujo de Caja					
1. Detalle de Ingresos	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
1.1 Ingresos por Ventas	20.000	30.000	22.000	24.000	23.500
1.2 Cobro de Deudas	5.000	4.000	6.000	4.500	5.500
1.3 Otros Ingresos	2.000	1.500	2.500	2.200	2.500
1.0 Total de Ingresos	27.000	35.500	30.500	30.700	31.500
2. Detalle de Egresos					
2.1 Luz	200	210	215	205	210
2.2 Agua	50	55	60	52	55
2.3 Teléfono	200	200	200	200	200
Egresos en Consumo	450	465	475	457	465
2.4 Compra de Mercadería	12.000	12.000	20.000	11.000	10.000
2.5 Salarios	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000
2.6 Admin. y Ventas	2.000	2.100	2.100	2.200	2.200
2.7 Impuestos	2.000	2.500	2.200	2.400	2.350
2.8 Amortizaciones	0	0	4.000	4.000	4.000
2.9 Intereses	500	500	500	500	500
Egresos Operativos	22.500	23.100	34.800	26.100	25.050
2.0 Total de Egresos	22.950	23.565	35.275	26.557	25.515
3.0 SALDO NETO	4.050	11.935	-4.775	4.143	5.985
4.0 SALDO ACUMULADO	4.050	15.985	11.210	15.353	21.338

Elaborado por: Jara (2023)

Recursos claves

Los recursos clave de la compañía ESTIGUA S.A, resulta ser elementales, puesto que estos permitirán el logro de sus operaciones de forma eficiente. Los recursos clave, incluyen las instalaciones y equipamiento de trabajo, las

infraestructuras, tales como grúas, equipos y herramientas de estiba, bodegas y espacios de almacenamiento. (Baculima, 2021).

Ilustración 14 Maquinarias y equipos de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

- Equipos especializada, estas son esenciales para la manipular las mercaderías sobre todo para las cargas pesadas o de gran tamaño.
- Personal competente, son el equipo de trabajadores y operadores de las maquinarias especializados y capacitados para efectuar las tareas asignadas y que está se conserve segura.
- Sistemas integrados de gestión, es importante contar con sistemas integrados de logística y gestión, que facilite una adecuada planificación, coordinación y monitoreo de las operaciones.
- Comunicación e información, una constante comunicación fluida con los clientes, es de vital importancia, puesto que se debe coordinar los horarios de llegada y salida de las mercaderías.
- Relaciones con los clientes, establecer una sólida relación con los clientes y demás personeros encargados garantizar un asiduo flujo de mercaderías y nuevas oportunidades de negocio.

- Innovación de equipos, mantener una constante renovación y actualización de las herramientas, equipos y maquinaria para la estibación, esto garantiza un óptimo funcionamiento de las operaciones y se evita retrasos y contratiempos.

Actividades Claves

Las actividades claves, hacen referencia a una serie de tareas y actividades que organización efectúa de forma exitosa y lograr los objetivos. Dichas acciones se consideran críticas para el funcionamiento y desarrollo de la empresa, así mismo involucran procesos específicos. Las actividades claves, pueden variar según la actividad a que se dedique la empresa, de todos modos incluyen áreas tales como marketing, distribución, atención al cliente, etc. (Alejandro, 2021).

La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., encargada de la estibación de mercaderías necesita generar actividades claves, están deben estar relacionadas con el manejo seguro de los productos a cargar y descargar, varias de las actividades clave se detallan a continuación de una empresa estibadora incluyen:

Ilustración 15 Actividades claves de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

Estibación de mercaderías (Carga/Descarga)

Esta es la principal función de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. una adecuada manipulación de Carga y descarga de las mercaderías genera confianza en los clientes. Una incorrecta planificación y organización genera resultados nada agradables.

Utilización de herramientas especiales

El uso de maquinaria especializada, hace que los procesos y operaciones de estiba sea mucho más fácil, tanto las maquinas pesadas como los montacargas, grúas, carros, tractores de arrastres deben estar en constante revisión para la satisfacción de los clientes.

Organización y planificación

Planificar adecuadamente las operaciones de estiba asegurar eficiente y minimizar tiempo y dinero

Registro de Mercaderías

Se requiere llevar un exhaustivo registro y control de las mercaderías que se estiba, así mismo esta gestión asegura la precisión de información y reduce pérdidas y errores.

Mantenimiento de herramientas y equipos

Efectuar constantemente la revisión de las maquinarias y equipos, hacer un mantenimiento preventivo y correctivo a tiempo, lo cual asegura el óptimo funcionamiento de las mismas.

Coordinación absoluta

El trato con los clientes y el personal involucrados en el proceso de carga y descarga debe ser constante, para evitar contratiempos de desavenencias.

Aliados claves

Los aliados clave, usualmente son los colaboradores estratégicos, así mismo tienen un papel preponderante para los logros de una organización. Estos suelen ser los proveedores, socios comerciales, etc. Con la relación de estos aliados claves permiten que se pueda acceder a recursos y canales que podrían ser difíciles de obtener. Por otra parte, trabajar con aliados clave se fortalece la competitividad, además se incrementa la innovación y sube la capacidad de poderse adaptar a posibles cambios. (Pérez, 2019)

Software CRM Gestor de clientes

Con la ayuda de un software CRM (Customer Relationship Management) para la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., básicamente está diseñado para gestionar la información de los clientes y la optimización de proceso

Ilustración 16 Gestor de clientes CRM de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

Gestor de clientes, el CRM de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., facilita el almacenamiento y gestionar de forma detallada la información de los clientes, tales como nombre, ubicación; contactos, gerentes, encargados, compras, niveles, preferencias, etc.

Seguimiento a clientes, con la asignación y registro de los clientes en el CRM, se gestionará las necesidades de los clientes, además se lleva un control estadístico de movimientos y requerimientos según lo que transporten sean estas importaciones o exportaciones.

Planificación y organización de operaciones, facilita programar, organizar y planificar operaciones de estiba además de la asignación de recursos y la infraestructura, además de dar cumplimiento del tiempo estimado.

En resume, con la ayuda de un software CRM, la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. mejorar sus operaciones, fortalecer la relación clientes/proveedor y se produce las satisfacción de todos los comprometidos en el trabajo y se alcanza el éxito a corto plazo.

Tecnología / Internet

La utilización de la tecnología en la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. genera un impacto significativo y éste se refleja en la eficiencia y la productividad

Ilustración 17 Uso de la tecnología de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

Los sensores y RFID, estos dispositivos, rastrear y monitorear la ubicación geográfica de las mercaderías, lo cual facilita una mejor visibilidad y la localización de la carga, y como resultado reducen riesgos de pérdidas.

Dispositivos y aplicaciones móviles, éstas facilita las operaciones de los trabajadores, registra el control de carga, agiliza la comunicación en tiempo real con empleados y clientes.

Sistema de vigilancia y seguridad, vigila el proceso de estiba de las mercaderías, además garantiza la seguridad y proteger las cargas de posibles robos o pérdidas por descuidos.

Estructuras de costes

Las estructuras de costes para la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. varían según su magnitud, manejo de carga y la ubicación geográfica

Ilustración 18 Estructura de Coste de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.



Elaborado por: Jara (2023)

- Personal o trabajadores, se encasilla como el primer componente de costos, esto incluye los pagos de salarios y beneficios para los estibadores y todo personal administrativo y empleado que se encargan de las operaciones de carga y descarga.
- Logística y transporte, involucradas la logística y transporte de las mercaderías, implica aquellos costos que están asociados con la transportación terrestre, marítima o férrea.

- Sistemas y tecnología, resulta ser un rubro de importancias puesto que garantiza la eficiencia operativa y la óptima gestión de las operaciones.
- Costos financieros y administrativos, incluye gastos administrativos, contables, financieros y demás costos asociados con la operación de la compañía.

Ilustración 19 Estructura de Coste.

INGRESOS		\$ 270.759,46
Ingreso por ventas	\$ 270.550,46	
Otros ingresos	\$ 209,00	
EGRESOS		\$ 247.724,02
Luz	\$ 58,60	
Agua	\$ 35,50	
Internet	\$ 41,99	
Seguridad	\$ 39,99	
Suministros y materiales	\$ 250,00	
Nomina Operativa/Adm	\$ 198.550,96	
Equipos de proteccion P.	\$ 226,50	
Alimentación	\$ 7.000,00	
Comisiones Bancarias	\$ 850,63	
Aporte Patronales	\$ 24.123,94	
Beneficios Sociales	\$ 16.545,91	
GANANCIA		\$ 23.035,44

Elaborado por: Jara (2023)

III PROPUESTA

Análisis FODA de la Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

Fortaleza

Ilustración 20 Fortaleza.



Elaborado por: Jara (2023)

- La Compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., se halla ubicada en lugar estratégico, además goza de reconocimiento entre sus competidores.
- La compañía posee un equipo experimentado para la correcta manipulación de carga y descarga de mercaderías, lo cual es una gran ventaja competitiva.
- La compañía, cuenta con equipos innovadores y tecnología de manejo de carga de última generación, lo cual aumenta su eficiencia operativa.
- ESTIGUA S.A., mantiene sólidas relaciones con clientes y proveedores, lo cual genera un constante flujo de negocios y oportunidades.

Oportunidades

Ilustración 21 Oportunidades



Elaborado por: Jara (2023)

- Aumentar el comercio tanto nacional como el internacional, lo cual crece la demanda de servicios de estiba.
- Mayor crecimiento de los clientes, lo que permite llegar a nuevos mercados.
- La adopción de la tecnología, facilita y mejora la eficiencia, además se reducen los costos operativos

- .Crece las oportunidades para la implementación de nuevas prácticas para atraer a nuevos clientes.

Debilidades

Ilustración 22 Debilidades



Elaborado por: Jara (2023)

- Ciertas operaciones portuarias, pueden ser influenciadas por factores de tipo climático, políticas gubernamentales, etc.
- La competencia desleal de empresas que se dedican a la misma actividad de ESTIGUA S.A. lo cual puede afectar los márgenes de ingresos.
- La infraestructura y equipos de manejo de carga tienen a deteriorarse de forma significativas, lo cual requiere un mantenimiento constante.
- Constante cambios de obreros lo cual causa un verdadero problemas de rotación de personal.

Amenazas

Ilustración 23 Amenazas



Elaborado por: Jara (2023)

- Las recesiones económicas, suelen reducir los servicios de carga y descarga de mercaderías.
- Cambios en las regulaciones gubernamentales.
- La aparición de tecnologías disruptivas, cambian radicalmente la manera del manejo de carga y descarga de mercaderías.
- Posible inestabilidad política, puede afectar las actividades operaciones de estiba.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Con la utilización del Modelo de Negocio Canvas, se podría dar conocer los servicios de carga y descarga de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. incrementando así la imagen y posicionamiento de la empresa dentro del mercado de estiba.
- Se pudo identificar los beneficios que presenta la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. de una manera gráfica, lo cual puede facilitar cambios mediáticos que requiere la empresa.
- Es necesario aplicar las debidas acciones y estrategias del Modelo de Negocios Canvas, con ellos se busca incrementar los ingresos de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., y mejora los servicios de estiba.
- Se determinó la importancia de la aplicación de estrategias por medio del modelo Canvas, la facilidad y lo beneficioso que resultó para la compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A.

Recomendaciones

- Es importante que se aplique el Modelo de Negocio Canvas, puesto que éste es el mejor medio gráfico para identificar las fortalezas y debilidades de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. con el desarrollo y aplicación de dicho modelo se puede incrementar las estrategias e incrementar el posicionamiento de la empresa.
- Una vez que se establezca los beneficios que significa contar con los servicios de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. se podrá generar una campaña para incentivar a las empresas que requieren los servicios de la empresa.
- Con el desarrollo del modelo de negocios Canvas, dota a la compañía Estibadora del Guayas ESTIGUA S.A. de seleccionar las mejores estrategias para mejorar sus actividades de carga y descarga de mercaderías.
- Con la aplicación adecuada de las acciones y estrategias que facilita la aplicación del Modelo de Negocios Canvas, se incrementarán los ingresos y beneficios no tan solo de la compañía estibadora del Guayas ESTIGUA S.A., sino también de todo el personal que labora en la misma además de sus posibles clientes.

V. Bibliografía

- Alejandro, A. (2021). Administración de Empresas. *Recursos claves y actividades para la idea de negocio BIKE*. Universidad Estatal de la Península de Santa Elena, La Libertad, eCUADOR. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/6133/UPSE-TAE-2021-0048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ASR Grupo Consultor. (4 de Abril de 2019). *La importancia de desarrollar el modelo canvas en las empresas*. Obtenido de <https://www.asrgrupoconsultor.com/post/la-importancia-de-desarrollar-el-modelo-canvas-en-tu-empresa>
- Ávila, P., Mendoza, A., Loor, J. Á., & Aguilar, L. (2020). *El flujo de caja y su importancia en las decisiones de inversión*. VIII Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/20/trans-organizaciones/20-el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-las-decisiones-de-inversion.pdf>
- Baculima, D. (2021). Administración de empresas. *Modelo de negocios canvas, los recursos claves*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20445/1/UPS-CT009174.pdf>
- Caisaguano, M. (2021). Ingeniería en Marketing y Gestión de Negocios. *El Buyer persona, una estrategia de marketing digital para las MiPymes del sector turístico de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34001/1/813%20MKT.pdf>
- Carboza, P., & Hernández, G. (2022). Ingeniería Industrial. *Diseño de un plan de negocios para la empresa de servicio de transporte de carga terrestre*. Universidad de El Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/27199/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20DE%20NEGOCIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20DE%20T>

RANSPORTE%20DE%20CARGA%20MARIA%20CRISTABEL%20UBICA
DA%20EN%20SAN%20SALVADOR.pdf

Carvajal, C. (2018). Maestría en Dirección de Empresas. *Implementación de la metodología CANVAS en el desarrollo de la pequeña industria de la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6393/1/T2735-MBA-Carvajal-Implementacion.pdf>

Duarte, P. (2021). Alta gerencia. *Segmentación de clientes como herramienta a la construcción de ofertas comerciales*. universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/41242/DuartePedro2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Fahsbender, E. (2022). licenciado en Administración de Empresas. *Estrategia de segmentación de clientes*. Universidad de Piura, Lima. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5511/TSP_AE-L_055.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huilcapi, M., Huilcapi, N., & Bayas, A. (2021). Gestión de calidad: Una reflexión sobre la fidelización de clientes en pymes y emprendimientos locales. *Revista Oratores*, 1(16), 13-21. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/328/3283333001/3283333001.pdf>

Lead2Team. (2020). *Relaciones con los clientes*. Obtenido de <https://www.lead2team.com/academy/relacion-con-el-cliente/modelo-canvas-ejemplos/>

Lozano, L., Caicedo, J., Fernández, T., & Onofre, R. (2019). El modelo de negocios: Metodología Canvas. *Revista de Ciencias e Investigación CIEIS*, 4(1), 87-99. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7368617.pdf>

Najera, J. (2020). Propueata de valor de los servicios. *Propuesta de valor de los servicios*. Tecnológico Nacional de México ITS Rioverde - Universidad Tangamanga. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/352726770_Propuesta_de_valor_de_los_servicios/link/60d550ad458515d6fbd6c30b/download

Oswaldo Sailema. (2022). Escuela de Administración de empresas. *Canales de distribución y rentabilidad de empresas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3439/1/77594.pdf>

Peraza, C., & Zurita, N. (2020). Las bases de datos como estrategia didáctica para investigadores. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*, 19-29. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7999184.pdf>

Pérez, B. (2019). Grado en Publicidad y Relaciones Públicas. *Aplicación del modelo de negocio Canvas a una empresa de música electrónica*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/92466/TFG%20DEFINITIVO.pdf?sequence>

Programa AVANZA. (2018). *Mi modelo de negocio: canvas y plan de empresas*. Obtenido de https://emprendimientoymicrofinanzas.com/wp-content/uploads/2018/05/3_Mi_modelo_de_negocio_canvas_y_plan_de_empresa.pdf

UCA. (2021). *Escuela de ingeniería Marina, Náutica, Radioelectrónica*. Obtenido de UCA Universidad de Cádiz: <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/25627/01%20ESTIBA%20Introduccion%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>