



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y
GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR

“TRABAJO DE TITULACIÓN EXAMEN COMPLEXIVO”
PARA LA OBTENCION DEL GRADO DE MAGISTER EN
NEGOCIOS INTERNACIONALES Y GESTIÓN DE COMERCIO
EXTERIOR

**ANÁLISIS DE LOS CANALES DE COMERCIALIZACION DEL GAS
LICUADO DE PETROLEO (GLP) ENVASADO PARA EL SECTOR
INDUSTRIAL POR LA EMPRESA REPSOL EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

AUTOR: ECON. RUBEN LEOPOLDO MANRIQUE SUAREZ
TUTOR: ECON. VICTOR MENA PADILLA, MSC

Guayaquil – Ecuador

Abril 2016

 Presidencia de la República del Ecuador		 Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes	
 SENESCYT <small>Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación</small>			
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO ESTUDIO DE CASO EXAMEN COMPLEXIVO			
TÍTULO: ANALISIS DE LOS CANALES DE COMERCIALIZACION DEL GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP) ENVASADO PARA EL SECTOR INDUSTRIAL POR LA EMPRESA REPSOL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL,			
AUTOR/ES: Rubén Manrique Suárez		REVISORES:	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil		FACULTAD: Ciencias Económicas	
PROGRAMA: Maestría de Negocios Internacionales y Comercio Exterior			
FECHA DE PULICACIÓN:		NO. DE PÁGS: 40	
ÁREA TEMÁTICA: Comercialización Internacional			
PALABRAS CLAVES: Gas Licuado de Petróleo (GLP), Comercialización, Cilindros, Montacargas			
RESUMEN: El objetivo de esta investigación es analizar los canales de comercialización del Gas Licuado de Petróleo (GLP) de los montacargas en el segmento de cilindros de 16 Kg. La indagación está en mejorar y ampliar la cobertura de este segmento de comercialización para instalar un tanque estacionario dentro de las industrias. En cuanto a los referentes empíricos del gas licuado de petróleo son amplios pero en el caso del GLP para uso de montacargas es muy poco.			
N° DE REGISTRO(en base de datos):		N° DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (estudio de caso en la web)			
ADJUNTO URL (estudio de caso en la web):			
ADJUNTO PDF:		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES:		Teléfono:	E-mail:
CONTACTO EN LA INSTITUCION:		Nombre:	
		Teléfono:	

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Programa de Maestría en Negocios Internacionales y Gestión de Comercio Exterior, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, CERTIFICO: que he analizado el estudio de caso presentado como examen complejo, como requisito para optar el grado académico de Magíster en Negocios Internacionales y Gestión de Comercio Exterior, titulada: ANALISIS DE LOS CANALES DE COMERCIALIZACION DEL GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP) ENVASADO PARA EL SECTOR INDUSTRIAL POR LA EMPRESA REPSOL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL la cual cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que demanda el reglamento de posgrado.

Atentamente

ECON. VICTOR MENA PADILLA
TUTOR

Guayaquil, Abril de 2016

DEDICATORIA

A mis padres Carlota Suárez Andrade y Rubén Manrique del Pozo, por su apoyo incondicional todos estos años, a mis hermanos Rodolfo, Carla y Paola, mis sobrinos que dieron su granito de arena a la terminación de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias Económicas,
que me dieron los conocimientos en mi
formación académica, a mi novia Elizú
por sus conocimientos en GLP en el
desarrollo de este estudio.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Estudio de Caso, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

RUBEN LEOPOLDO MANRIQUE SUAREZ

AUTOR

Índice General

AGRADECIMIENTO	v
DECLARACIÓN EXPRESA.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Tablas.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION.....	1
1.1 OBJETO DE ESTUDIO.....	1
1.2 CAMPO DE INVESTIGACION.....	1
1.3 PREGUNTA CIENTIFICA.....	2
1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA	2
1.5 JUSTIFICACION	4
1.6 OBJETIVO	4
1.7 PREMISA.....	4
2 MARCO TEORICO	6
2.2 GESTION DE PROCESOS	8
2.3 CANALES DE COMERCIALIZACION	9
2.4 REFERENTES EMPÍRICOS.....	11
3. MARCO METODOLOGICO	13
3.1 METODOLOGICA CUALITATIVA.....	13
3.2 METODO ESTUDIO DE CASO	13
3.3 CATEGORIAS Y DIMENSIONES ANALITICAS.....	14
3.4 GESTION DE DATOS	17
3.5 CRITERIOS ÈTICOS	17
4. RESULTADOS	19
5 PROPUESTAS	31
5.1 Nuevo Cliente	31
5.2 Estudio de Proyecto.....	32
5.3 Presentación del Proyecto.....	32
5.4 Inicio de obra física	33
5.5 Inspección de la ARCH.....	33
5.6 Facturación	33

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
Conclusiones.....	34
Recomendaciones.....	34
Bibliografía.....	36
ANEXOS.....	38
ANEXO # 1.....	38
ANEXOS # 2.....	40

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Proceso de extracción de Gas Licuado de Petróleo.....	7
Gráfico 2 Cilindro convencional.....	20
Gráfico 3 Cilindro convencional.....	20
Gráfico 4 Tanque estacionario.....	23
Gráfico 5 Terminal de abastecimiento.....	23
Gráfico 6 Montacarga abasteciéndose.....	24
Gráfico 7 Infraestructura de Repsol.....	25
Gráfico 8 Infraestructura de comercialización.....	25
Gráfico 9 Nuevos mercados.....	26
Gráfico 10 Accidentes.....	26
Gráfico 11 Nuevos clientes.....	27
Gráfico 12 Calidad de GLP.....	27
Gráfico 13 Frecuencia de consumo.....	28
Gráfico 14 Satisfacción por comercialización.....	28
Gráfico 15 Reposición de cilindros.....	29
Gráfico 16 Cambio a tanque.....	29
Gráfico 17 Fases de Comercialización de un tanque estacionario de GLP para Montacarga	31

Índice de Tablas

Tabla 1 Descripción CDIU	14
Tabla 2 FODA	30

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar los canales de comercialización del GLP de los montacargas en el segmento de cilindros de 16kg, siendo uno de los problemas el desabastecimiento ya sean estos generados a nivel de la comercializadora o distribuidora inciden en retrasos en la entrega del producto, llegando incluso a paralizar esporádicamente a la industria debido a la importancia que tiene un montacarga en el traslado y ubicación de las mercancías. Se han analizado los procesos en la comercialización de los cilindros de 16 kg, teniendo que en el canje de los cilindros hay una pérdida del 5 % de GLP que regresa a la comercializadora, por cuestiones de presiones diferentes del cilindro – ambiente.

En el presente trabajo de estudio se ha utilizado la metodología cualitativa, además la investigación ha sido a base de estadísticas y entrevistas focales, los referentes empíricos del gas licuado de petróleo son amplios pero muy pocos en el caso del uso de montacargas; se concluye que para el sector industrial es conveniente obtener un tanque de GLP en comodato de la comercializadora Repsol dentro de las instalaciones para el uso de los montacargas.

Palabras claves: Gas Licuado de Petróleo (GLP), Comercialización, Cilindros, Montacargas.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the distribution channels of LPG for forklift in the segment cylinders of 16kg, one of the problems stockouts whether they are generated at the level of the sellers or distributors that affect delays in product delivery, even to paralyze industry sporadically because of the importance of a forklift truck in the transfer and location of the goods. The processes were analyzed in cylinders of 16kg, taking in the exchange of the cylinder there is a loss of 5% LPG that return to the distributor, for reasons of different cylinder pressures - environment.

This essay used qualitative methodology, besides the research was based on interviews and focus statistics, empirical referents of liquefied petroleum gas are broad but very little in the case of using forklifts; it is concluded that the industrial sector is desirable to obtain a loan LPG tank in the Repsol trading within the premises for the use of forklifts.

Keywords: Liquefied Petroleum Gas (LPG), Marketing, Cylinders, Forklifts.

INTRODUCCION

El grupo Repsol nace en el año 1987, luego de un proceso de privatización de algunas compañías que el gobierno español tenía participación mayoritaria; donde el Instituto Nacional de Hidrocarburos que era el organismo público que integraban las diferentes compañías que estaban inmersos en los sectores de exploración, producción de petróleo, así como las refinerías de química y gas licuado natural, producción de butano. En el año 1998 Repsol se incorpora al Ecuador a partir de la adquisición de la empresa Duragas S.A., donde envasa y distribuye cilindros de GLP tanto de uso doméstico como industrial teniendo una participación del 37 % a nivel nacional. (REPSOL, 2015)

Uno de los canales de comercialización son los cilindros de 16 kg para los montacargas donde se analizarán la gestión de procesos y calidad; para poderlos mejorar, dado que la falta de tecnología, la poca inversión por parte de la industria ha ocasionado que no se implante nuevos productos para poder mejorar este canal y aumentar el nivel de participación en la ciudad de Guayaquil; la empresa Repsol revisará la gestión de procesos en la comercialización así como los problemas que hubiera para dar un mejor servicio al cliente del sector industrial exclusivamente al servicio de los montacargas.

1.1 OBJETO DE ESTUDIO

Es el análisis de los canales de comercialización del GLP envasado para el sector Industrial.

1.2 CAMPO DE INVESTIGACION

El campo de estudio es el análisis de la gestión de procesos y los sistemas de calidad del GLP envasado en los cilindros de 16 kg para los montacargas utilizados en el sector industrial.

1.3 PREGUNTA CIENTIFICA

En base a los referentes antes expuestos la pregunta científicas ¿Repsol mejorará los procesos de comercialización del GLP de uso industrial en cilindros de 16 kg para los montacargas en la ciudad de Guayaquil?

1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

El problema de investigación es mejorar la gestión de procesos y la gestión de calidad del GLP envasado para los montacargas en el sector industrial, entre las posibles causas están la falta de modernización y tecnología, la poca inversión por parte de la industria así como el desconocimiento de una mejora en la entrega de los productos. Entre los efectos podemos citar algunos, como la no incorporación de estrategias globales, retrasos en la entrega, las exigencias por regulaciones estatales y el poco conocimiento de nuevos productos.

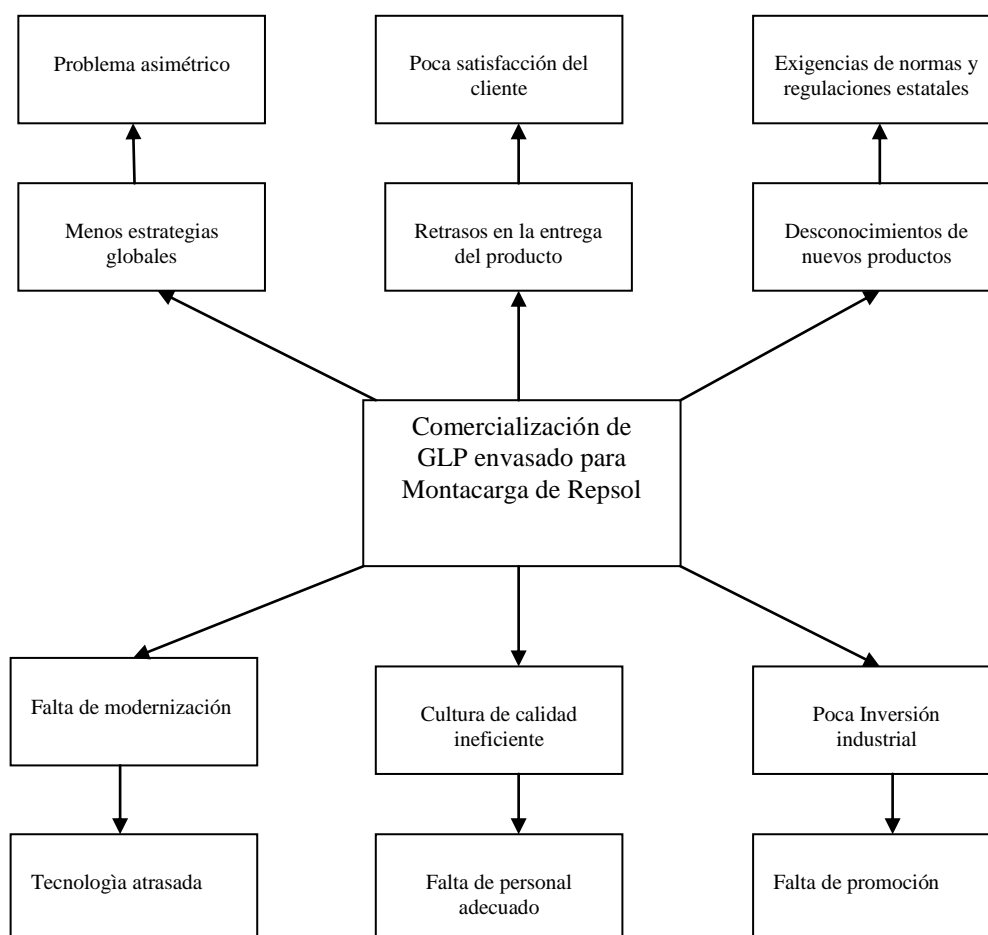
Actualmente por la continua baja del precio del petróleo la empresa transnacional Repsol presentó pérdidas por más de 1.600 millones de dólares para el año 2015 (Repsol, 2016), a nivel local se han reducido los programa de exploración en el bloque 16, en Ecuador a nivel de gas licuado de petróleo se ha mantenido con respecto a años anteriores, hay que recordar que el GLP doméstico es subsidiado por el gobierno nacional, lo cual incide en un aumento de la demanda de este segmento por parte de los consumidores.

En el Ecuador con el impulso de la matriz productiva, la implementación de las cocinas a inducción que aun no es representativa para que el consumo de GLP doméstico tienda a bajar en un corto plazo, se han dado problemas principalmente por la paralización de la Refinería de Esmeraldas por encontrarse en mantenimiento, así como la Refinería de Bajo Alto paralizada por problemas estructurales (COMERCIO, 2015), conllevó al gobierno aumentar las importaciones para satisfacer la demanda nacional, lo que implica un aumento en el subsidio en el segmento de GLP doméstico.

Árbol de problemas

Entre las causas se puede mencionar la falta de modernización, tecnología atrasada, cultura de calidad ineficiente, falta de personal adecuado, poca inversión industrial y la falta de promoción. Como efectos tenemos los problemas asimétricos, las estrategias globales, poca satisfacción del cliente, retrasos en la entrega del producto, poco cumplimiento de las normas como de las regulaciones estatales y el desconocimiento de nuevos productos.

Árbol de Problemas



1.5 JUSTIFICACION

La utilidad de esta mejora permitirá una mayor inserción en el mercado ecuatoriano de la empresa Repsol, así como la ampliación del uso de GLP para los montacargas en el sector industrial, aumentará el consumo de un GLP a un precio industrial y no a la utilización indebida de un GLP doméstico perjudicando a las arcas estatales por el mal uso del subsidio al GLP doméstico.

1.6 OBJETIVO

Objetivo General

Proponer mejoras a los procesos de los canales de comercialización del GLP para el sector industrial.

Objetivos Específicos

1. Analizar los fundamentos teóricos de la gestión de procesos para la comercialización del GLP.
2. Analizar los procesos actuales de comercialización del envasado de cilindros con GLP para uso de montacargas.
3. Identificar los problemas críticos de los canales de comercialización del GLP para el sector industrial en Guayaquil.
4. Analizar el proceso de los canales de comercialización del GLP envasado para el sector industrial de la empresa Repsol ubicada en Guayaquil, presentando propuesta de mejoramiento.

1.7 PREMISA

Sobre la base de los fundamentos de los canales de comercialización así como la gestión de procesos, sistemas de calidad; se construyen un plan de mejoras para los canales

de comercialización de GLP envasado para el sector industrial de la empresa Repsol ubicada en la ciudad de Guayaquil.

2 MARCO TEORICO

2.1 EL GLP

El gas licuado de petróleo (GLP), es una combinación de hidrocarburos gaseosos que se obtienen en el proceso de refinamiento del petróleo, para su conservación, almacenamiento y transporte se lo hace en forma líquida, de acuerdo a una presión específica, los gases que lo conforman son el gas propano y butano, obteniendo un alto poder calorífico. El GLP es incoloro, inodoro pero para la comercialización se exige que sea mezclado con una sustancia odorizante por cuestiones de seguridad.

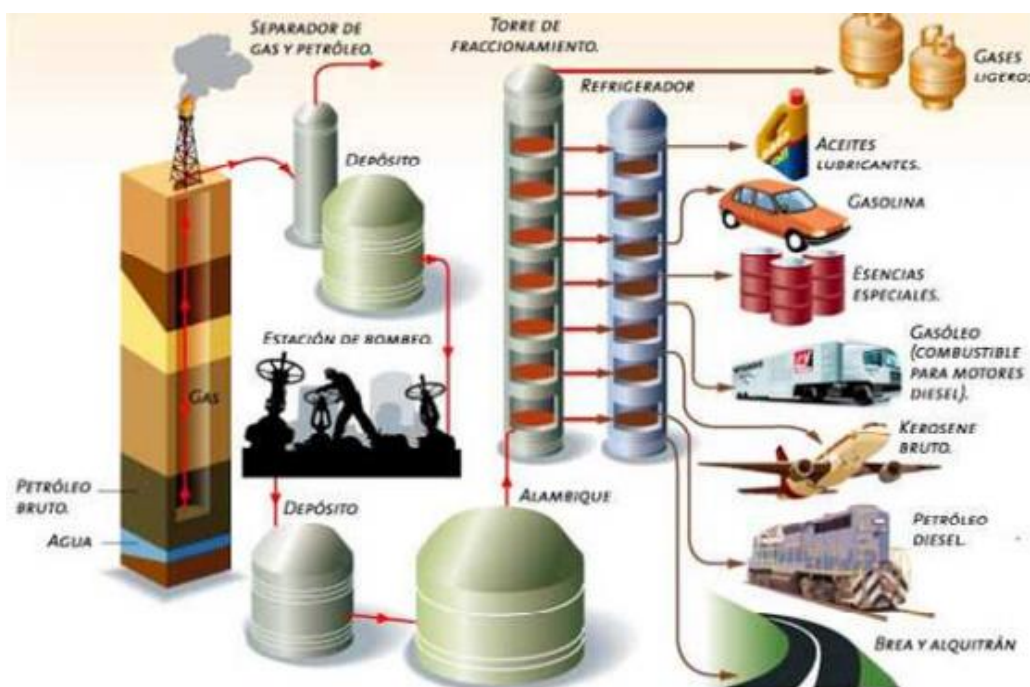
Su mayor uso se lo da como combustible ya que posee un alto poder calorífico, en el hogar se lo utiliza principalmente para la cocción de alimentos, calefacción de agua. En la industria para los calderos, hornos estacionarios para la elaboración de la cerámica, equipos de corte y soldaduras, en la agroindustria para el sistema de secado de los granos como café, cacao, arroz, entre otros; en el sector comercial para su uso de cocinas industriales, secadora de ropa; así como para el uso de automotores un segmento de taxis utiliza actualmente GLP y montacargas; el GLP posee una cantidad de 110 octanos lo que significa que es un combustible más limpio que la gasolina que se expende actualmente en el Ecuador, lo cual produce menos contaminantes tóxicos ayudando a no contaminar en grandes proporciones el medio ambiente. (REPSOL, 2015)

EL GLP para poderlo transportar es sometido a un cambio de presión y temperatura para que cambie su condición de gaseoso a líquido, este puede ser transportado por gasoductos, camiones cisternas o en envases más pequeños como son los cilindros. Este al ser más pesado que el aire en el momento de una fuga en estado gaseoso tendrá que estar al nivel del suelo, el nivel que se produzca una explosión es alta dado el nivel de combustión.

Dado su fácil transportación y almacenamiento este puede ser llevado a lugares apartados para satisfacer las necesidades de los consumidores ya que las comercializadoras tienen diferentes tipos de cilindros para los tipos de consumo ya sea este industrial o domésticos.

Actualmente los procesos de seguridad requiere muchas normas y reglamento para la manipulación y almacenamiento del GLP a nivel mundial, esto con el único objetivo de prevalecer la seguridad en las terminales, distribuidoras y de los consumidores, la falta de conciencia en la manipulación de los cilindros domésticos a conllevado algunos accidentes con consecuencias fatales. Las terminales de GLP normalmente se encuentran en las afueras de las grandes ciudades, para minimizar los riesgos como la explosión de los tanques de GLP por la comercializadora Shell en la ciudad de Guayaquil en marzo de 1976.

Gráfico 1 Proceso de extracción de Gas Licuado de Petróleo



Fuente: Ep Petroecuador
Elaboración: Ep Petroecuador

2.2 GESTION DE PROCESOS

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que al pasar de los años en un mundo globalizado las organizaciones o empresas han crecido de una manera compleja; desde la revolución industrial las industrias se enfocaron en aumentar la productividad aumentando la producción en base de la mano de obra y máquinas, con el objetivo de incrementar el número de productos producidos por hora. Era una manera muy simple de supervisión directa hacia el trabajador específicamente era de control de los procesos ya que la mano de obra no requería de mucha capacitación. (Fomento, 2015)

Actualmente existen organizaciones o empresas complejas en cualquier sector laboral ya sea privada o pública, dado que la competitividad ya no se mide por el número de productos terminados por hora, sino por la innovación y conocimiento; cambiando una administración netamente vertical por una administración horizontal, donde demanda una mayor cobertura de liderazgo, trabajo en equipo y el compromiso de todos en la organización o empresa. (Rodríguez, 2014)

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (CARRASCO, 2008); este conjunto de procesos hará que las organizaciones o empresas estén todos los segmentos íntimamente ligados entre sí para formar un engranaje complejo pero eficiente para la entrega de un producto.

Esta interacción se conoce como enfoque basado en procesos donde se tiene que operar de manera eficaz, optimizando tiempo y recursos junto con el uso de la tecnología para una mayor productividad en la entrega del producto. (Rodríguez, 2014). La gestión de calidad se ha dado en las empresas desde el principio pero de una manera sencilla, que no era más que establecer parámetros simétricos en la elaboración de un producto, luego se fue

ampliando a todo el proceso de la producción de dicho producto, posteriormente el control de calidad dado la complejidad de los procesos de producción, la especialización, los altos niveles de competencia en la economía, así como el aumento del uso de la tecnología conllevó a que la calidad fuera controlada de manera más específica. (Rodríguez, 2014)

Luego el aumento de los estándares de la calidad conllevó el aseguramiento de la calidad con un control de la garantía, donde se centra principalmente en la prevención de defectos determinando así una calidad para un producto específico; todo esto para la satisfacción del cliente referente a que obtenga siempre un producto de calidad, todo esto tenía que tener una similitud en las empresas, lo cual nace las ISO. Uno de los factores que están involucrados en la gestión de procesos es el sistema de gestión de la calidad ISO 9001; es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (ISO 9000, 2011)

Uno de los objetivos que persigue la gestión de calidad es ayudar a satisfacer las necesidades de los clientes; métodos más eficaces de trabajo ahorrando tiempo, dinero y recursos; mejor desempeño operativo que reducirá errores y aumentará los beneficios; motiva y aumenta el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes; aumenta el número de clientes de valor a través de un mejor servicio de atención al cliente; amplía las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas. (ISO 9000, 2011)

2.3 CANALES DE COMERCIALIZACION

La selección de los canales de comercialización se da luego que la empresa ha investigado la demanda de los consumidores, siendo importante la especialización y la división del trabajo; de tal manera que las empresas pueden saber la demanda de los

productos que ofertan al consumidor de una manera adecuada aumentando o disminuyendo el stock de acuerdo a los reportes obtenidos en un lapso de tiempo.

2.3.1 CONCEPTO DE COMERCIALIZACIÓN.

Es el análisis de las necesidades que tiene el ser humano para poder intercambiar los productos por otros bienes o servicios; al no contar con la capacidad de producir las necesidades aparece el intercambio de bienes o servicios con otras personas, por lo tanto la necesidad de intercambio, donde el objetivo es el sostenimiento de las necesidades de los individuos. (Rivadeneira, 2012)

2.3.2 FASES DE LA COMERCIALIZACIÓN

El planteamiento es el primero paso que se debe tener para desarrollar una meta de un producto definido, ya sea este la inserción de un nuevo mercado o un mayor posicionamiento de la marca; la implementación es la segunda fase en que las ideas se desarrollan, donde tienden a involucrarse muchas personas para poder llevar a cabo esta fase; la post comercialización es la última fase donde el propósito es asegurar el éxito del plan de comercialización.

2.3.3 TIPO DE COMERCIALIZACIÓN

Los tipos de comercialización son directos e indirectos; siendo directos cuando el producto es vendido directamente al consumidor desde la empresa; en el caso de la comercialización indirecta será cuando se utilizan intermediarios para llegar al consumidor final.

2.3.4 COMERCIALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS

La comercialización de hidrocarburos se clasifica en dos partes; el sector de la exploración y producción de los yacimientos de petróleo y gas natural y el sector del refinamiento del petróleo y al procesamiento y purificación del gas natural; estos son transportados y comercializados a los lugares donde serán consumidos.

2.4 REFERENTES EMPÍRICOS.

Efectuando investigaciones se puede resaltar trabajos similares que se encontraron en el repositorio digital de las universidades del Ecuador.

Tema: Modelo para la determinación del tamaño óptimo de un tanque estacionario de almacenamiento de GLP aplicado al negocio de comercialización al granel (2011)

Autores: Salazar Villalva Vanessa Mireya y Martínez Urdiales Giovanni Eduardo

Resumen: En el presente trabajo se analizará una de las problemáticas más comunes que se presentan en las empresas de GLP industrial: determinación del tamaño óptimo de un tanque estacionario de almacenamiento de GLP a granel. Este se ha constituido en un problema por los diferentes criterios para determinar las variables que permitan elegir un “Tamaño Óptimo” de tanque de GLP a granel. Bajo la óptica del departamento comercial de la industria, éste tendría que “acomodarse” tanto a las exigencias técnicas de la instalación, así como al hecho de que el tamaño del tanque no represente un costo significativo de adquisición, pues, al ser un tanque para manejar un producto explosivo, se lo clasifica como especializado y por ende a mayor tamaño mayor es el costo del bien.

Tema: Desarrollo de un plan de mejoras del sistema de despachos de GLP en vehículos cisternas (2013).

Autores: Bajaña Mejía Luis Fernando, Roldán Batallas Olmedo Alejandro, Delgado

Bravo Erwin Joffre

Resumen: Se desarrolla dentro de la empresa cuyo sistema de despachos venía teniendo por largo tiempo varios problemas que afectaban directamente a sus clientes y problemas que también afectaban económicamente a la empresa. A fin de poder medir, definir y seleccionar consistentemente los problemas críticos del sistema de despachos fue necesario el levantamiento de información, el análisis y la realización de un diagnóstico profundo, para comprender todo el contexto y también entender los detalles de la operación de

despachos de GLP a clientes granel y canalizados. Con toda la información y data obtenida luego del estudio y análisis riguroso del sistema de despachos, se pudo diseñar o también comprobar alternativas de solución que pudiesen conseguir la reducción de los problemas seleccionados.

Tema: Implementación De Programa De Mantenimiento En Planta De Almacenamiento Y Comercialización De GLP (2011)

Autor: Peñafiel Contreras Daniel Vinicio

Resumen: Una empresa comercializadora tiene la necesidad de ofrecer mejores productos, esta necesidad se traduce en mantener un alto índice de operatividad en lo que a producción se refiere, por dicha razón ejecutar un programa de mantenimiento en todas las áreas de una empresa se torna indispensable para la conservación y prolongación de la vida útil de las mismas y de esta forma garantizar una comercialización de alto rendimiento. Al hablar de una comercialización de alto rendimiento se refiere a entregar un producto mediante un proceso de alta calidad y en el tiempo justo.

3. MARCO METODOLOGICO

3.1 METODOLOGICA CUALITATIVA

La investigación produce datos descriptivos, por lo tanto se deben considerar los fenómenos sociales para que ejerzan una influencia sobre las personas; las técnicas de la metodología cualitativa son cuestionarios, inventarios, encuestas.

Según (Lecanda, 2003) , la investigación cualitativa es: Inductiva, entiende el contexto y a las personas holísticamente, es sensible a los efectos que el encuestador causa a las personas, trata de identificarse a las personas que estudia, los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación.

3.2 METODO ESTUDIO DE CASO

El estudio de caso forma parte de las ciencias sociales, siendo muy importante para la investigación donde se mide y se puede registrar la conducta de las personas donde se analizan temas actuales que ocasionaren un problema en la vida de esas personas.

Según (Carazo, 2006) considera que el método de estudio de caso es para temas que son de actualidad, donde la investigación empírica tiene algunos puntos; examina o indaga sobre un evento actual real, las dimensiones entre el fenómeno y su contexto no son lo suficientemente evidente, se utilizan múltiples datos y puede estudiarse como un solo caso o varios casos.

3.3 CATEGORIAS Y DIMENSIONES ANALITICAS

CDIU: Análisis de los canales de comercialización del gas licuado de petróleo (GLP) envasado para el sector industrial por la empresa Repsol en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1 Descripción CDIU

Categoría	Dimensiones	Instrumentos	Unidades
Producción	Producción anual	Estadísticas de la empresa	Empresas
	Costos de Operación	Estadísticas de la empresa	Empresa
	Empleados	Estadísticas de la empresa	Empresa
	Precios	Información del mercado	Sector
	Regulaciones	Información del mercado	Sector
Comercialización	Infraestructura	Entrevistas	Empresa
	Clientes	Entrevistas	Empresa
	Competencia	Entrevistas	Empresa
	Logística	Entrevistas	Empresa
	Sostenibilidad	Entrevistas	Empresa

Elaboración: Rubén Manrique S.

3.3.1 Categorías

Este análisis se ha dividido en la Producción y Comercialización referente a la empresa Repsol.

3.3.2 Dimensiones

3.3.2.1 Producción Anual

El consumo de GLP para la empresa Repsol está regulado por Petroecuador en el caso del GLP doméstico al ser un producto que tiene subsidio por parte del Estado, se encuentra regulado y el cupo diario en el mes de diciembre 2015 fue de 558 toneladas diarias para la ciudad de Guayaquil (ARCH, 2016); el consumo industrial se encuentra dado por la demanda de los consumidores; cabe indicar que para el año 2015 se importaron 889.000 barriles de GLP, a un costo de importación de \$39 cada barril, en el año 2014 el

valor fue de \$74 este valor era mucho mayor por el alto costo del barril de petróleo. (ECUADOR, 2015)

3.3.2.2 Costos de Operación

Los costos de operación serán reflejados en los rubros de comercialización del GLP, estos serán la parte operativa como es el llenado de los cilindros y su distribución, así como la parte administrativa para que todo el proceso de operación hasta el consumidor final se lleve a cabo.

3.3.2.3 Empleados

Repsol opera en el país con cerca de 500 empleados, incluido el sector de la exploración de petróleo en el oriente ecuatoriano así como el sector del GLP tanto operativo como administrativo.

3.3.2.4 Precios

El precio del cilindro de 16 kg para montacargas se lo distribuye a un precio de \$20, mientras que el precio por kilogramo cuando se lo distribuye a la industria hacia un tanque estacionario incluyendo el valor de la comercialización es de \$ 13,92.

3.3.2.5 Regulaciones

Las regulaciones las efectúa la Agencia de Regulación y Control Hidrocarbúrico, quién es la encargada de velar por los cumplimiento de las normativas y regulaciones en el sector del GLP para las comercializadoras, distribuidores e incluso a las empresas que consumen GLP, los permisos correspondientes para la operación de tanques estacionarios.

3.3.2.6 Infraestructura

La infraestructura está dividida en dos una parte administrativa en el sector de El Salitral y la parte operativo en el Terminal El Chorrillo en las afueras de la ciudad de Guayaquil, contando con los sistemas de gestión y calidad ISO 9001 y 14001.

3.3.2.7 Clientes

Cuenta con una gran variedad de clientes tanto en las grandes industrias como en las pequeñas y particulares; se encuentran clientes industriales, agroindustriales, transportistas, hogares entre otros.

3.3.2.8 Competencia

Las comercializadoras después de Duragas (marca comercial de Repsol) 36.50 %, se encuentra ENI Ecuador 30,62%, Congas 14%, Esain, Austrogas, Lojagas, Ecogas, Mendogas, Ep Petroecuador, Galo E. Palacios y Gasguayas. Se mencionó en porcentaje la participación de las tres comercializadoras más grandes por ser representativas. (ALBAN, 2014)

3.3.2.9 Logística

A partir de mediados del año 2015 se entregan los cilindros desde la Terminal de Almacenamiento El Chorrillo, por parte de Ep Petroecuador, así como los tanqueros de GLP; desde esta terminal se distribuye los cilindros domésticos e industriales hacia las distribuidoras y luego hacia el consumidor final o empresas. En el caso que sea al granel el tanquero una vez que es llenado en el terminal se dirige directamente al sector comercial e industrial para poder llenar los tanques estacionarios.

3.3.2.10 Sostenibilidad

El desarrollo sostenible es una responsabilidad compartida por agentes políticos, sociales y económicos que requiere decidida acción. En Repsol, entienden la Responsabilidad Corporativa como la contribución de las grandes empresas al desarrollo sostenible. Asumimos que la esencia de la responsabilidad corporativa es la incorporación de consideraciones ambientales y sociales en los procesos de toma de decisiones de las

organizaciones. Desde nuestra compañía contribuimos al desarrollo suministrando una energía que es imprescindible para que los derechos fundamentales de las personas se puedan realizar.

3.3.2 INSTRUMENTOS

Se analizarán la producción en base a las estadísticas proporcionadas por la empresa en su portal web, así como la comercialización con las entrevista tanto a miembros de la empresa como a los clientes del uso de GLP para montacargas.

3.3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS

La unidad de análisis es la empresa Repsol cuya misión es “Maximizar el valor de la empresa manteniendo estándares de calidad operativa y socio ambientales, optimizando la relación con sus grupos de interés y contribuyendo al desarrollo del país”. (Repsol, 2016)

3.4 GESTION DE DATOS

El sistema de gestión de datos es muy importante en el proceso de la investigación científica, por medio de la cual se procesa la información, para poder gestionar los datos deben de tener pasos como la recolección, manipulación, almacenamiento y recuperación de la información. Las entrevistas se realizó al personal de la empresa Repsol donde se aplicó una encuesta con una serie de preguntas según la escala de Likert; así como al personal que utiliza el GLP en los montacargas o personas encargadas de tener en stock el suministro necesario para que no se vea afectada las operaciones del montacarga en el sector industrial; fueron tabuladas en el programa utilitario de Excel.

3.5 CRITERIOS ÈTICOS

El trabajo de investigación fue enfocado en el sector industrial, tanto como Repsol como las empresas que utilizan los montacargas que usa GLP abastecidos por la empresa

son los que han sido analizados. Los datos fueron recopilados a través de metodología y normas de investigación, como grupo focales y entrevistas proporcionadas de manera por los departamentos de estadísticas y publicados en las páginas web de las empresas, tabulados a través del análisis con sus respectivas verificaciones.

4. RESULTADOS

A finales de los años 80 luego de una unificación de las empresas estatales españolas se crea el grupo Repsol, al cabo de unos años es privatizada, así para el año 1997 comienza la apertura internacional a mercados Latinoamérica, Norteamérica, África y Rusia y es en 1998 que Repsol se incorpora al Ecuador a partir de la adquisición de la empresa Duragas S.A., donde envasa y distribuye cilindros de GLP tanto de uso doméstico como industrial teniendo una participación del 37 % a nivel nacional. (REPSOL, 2015)

Actualmente Repsol en Iberoamérica está consolidada como una de la más grande en la distribución de GLP, envasado y al granel, en España está en primer lugar en la distribución mientras que en América latina su participación es mayoritaria frente a las demás comercializadoras. (Repsol, 2016)

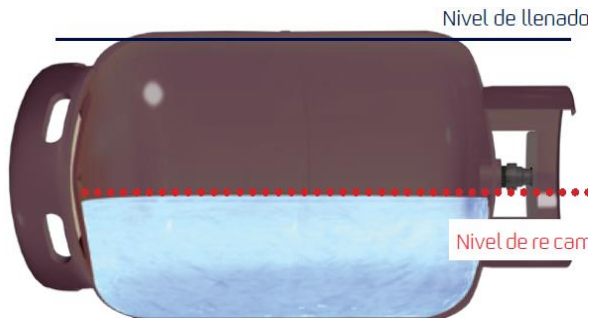
Una de las problemáticas que se da en el uso del GLP en el sector industrial específicamente en los montacargas se desarrolla en las empresas pequeñas por bajar los costos de operación utiliza cilindros de GLP domésticos para beneficiarse del subsidio por parte del gobierno, esto ocasiona en muchas veces que el mal uso de estos cilindros aumente discriminadamente la demanda de este producto ocasionando una escasez momentánea en dichos sectores.

El precio oficial de un cilindro doméstico es de \$ 1,60 pero normalmente se lo adquiere a las distribuidoras a un costo de \$2,25 - \$2,50 mientras que el valor del cilindro de 16 Kg se lo obtiene por un valor de \$20; cabe recalcar que no todas las distribuidoras tienen este tipo de cilindro lo que ocasiona demoras en la obtención del mismo por la distancia para adquirirlo. (Soler, 2016)

Además del uso de cilindros domésticos ocasiona que el cilindro se encuentre en posición horizontal en la parte posterior del Montacarga lo que conlleva que el producto no

pueda ser utilizado en su totalidad solo el 50% aumentando los costos para la empresa, al utilizar cilindros de 16 kg que son especiales para los montacargas su sistema permite una utilización al máximo del GLP como se puede observar en las dos graficas.

Gráfico 2 Cilindro convencional



Fuente: Repsol

Gráfico 3 Cilindro convencional



Fuente: Repsol

La ARCH (Agencia de Regulación y Control de Hidrocarbúrico) es la encargada de realizar los controles para el uso correcto del tipo de GLP de acuerdo a la actividad, conlleva en muchos casos el decomiso de los cilindros así como la multa pertinente a los establecimientos infractores y hasta la clausura del local.

Al utilizar los cilindros para los montacargas y al ser estos cilindros adquiridos en las distribuidoras, dependerá muchas veces de la existencia en stock de las distribuidoras ocasionando paralización en la empresa por la falta de los cilindros para los montacargas ocasionando pérdidas económicas para la empresa y retrasos en el servicio que ofrecen.

Cuando la demanda de los cilindros es mayor se puede llegar a un acuerdo comercial con Repsol para que sean abastecidos directamente de la comercializadora a la empresa.

Otro inconveniente que se presenta comúnmente es la dificultad de entrega de cilindros en horarios de oficina si la empresa se encuentra en un sector donde la Agencia de Tránsito Municipal tiene regulaciones específicas de control de tránsito pesado; lo que implica que la empresa debe destinar a un representante en horario nocturno para la recepción de los cilindros

Cuando el consumo es significativo la empresa puede entregar los cilindros directamente, bajo esta modalidad se genera primeramente un contrato de abastecimiento periódico con la empresa, la empresa realizará el requerimiento al departamento de ventas quienes generaran a través de logística un documento para la entrega del producto, muchas veces se da demoras por parte de la empresa que solicita el producto como en el entrega por parte de la comercializadora ya que depende de la entrega de los cilindros a su vez por el Terminal operado por Ep Petroecuador; la distancia de este terminal también incide con los atrasos la entrega de los cilindros ya que se encuentra en las afueras de la ciudad de Guayaquil.

Repsol actualmente cuenta con un segmento poco desarrollado de comercialización de GLP como son los cilindros de uso exclusivo de los montacargas en el sector industrial así como la implementación de los tanques estacionarios dentro de la industria que cumpla con las normas y especificaciones técnicas, como las regulaciones de la ARCH.

Dado el aumento del consumo temporal del GLP en épocas y horarios específicos de las industrias, el no abastecimiento inmediato produce una paralización de las actividades de los montacargas produciendo pérdidas económicas. Lo cual al proponer instalar un tanque estacionario se estaría asegurando un suministro continuo y seguro las 24 horas del día.

Este canal de comercialización no se encuentra muy desarrollado, ya que por falta de conocimiento y promoción, las industrias desconocen de las facilidades de este segmento y así minimizar tiempo – costo de reposición de cilindros, esta implementación podrá ser canalizada a través de una manera directa por los asesores comerciales de Repsol en las visitas a cada empresa que esté utilizando los cilindros de 16 kg y su demanda amerite un cambio hacia un tanque estacionario.

La empresa Repsol ofrece una comercialización de GLP para los montacargas dependiendo del consumo mensual que no será menor a 2.5 toneladas al mes, de un tanque estacionario para ser abastecido de acuerdo a las necesidades de las industrias, este tanque será dado en comodato cubriendo por parte de la empresa la obra física que se requiera para la instalación. Una vez realizada la parte física y revisado por personal calificado de la empresa Repsol, se comunicará primeramente al Cuerpo de Bomberos y a la ARCH para que realice la inspección y luego que se obtenga el certificado de funcionamiento se procederá a llenar por primera vez el tanque.

El personal de la industria recibirá instrucciones específicas para el llenado de los tanques de 16 kg, cumpliendo con las normativas de seguridad y calidad para el buen funcionamiento de los sistemas de envasado. Las ventajas serán el abastecimiento del GLP de manera continua, además de obtener un menor costo por kilogramos de GLP, además de que puede obtener crédito en cancelar la factura por el consumo adquirido, este dependerá de las políticas internas de Repsol.

Otra de las ventajas que en el re-cambio de un cilindro de 16 Kg, aproximadamente el 4% de GLP regresa a la planta envasadora que son pagados por la industria y no utilizados, en el caso de tener el tanque estacionario este 4% no será pagado en exceso y su aprovechamiento será al máximo; estos valores anualmente más los valores por ahorro ya que el producto no necesitara del margen de ganancia de la distribuidora, teniendo el

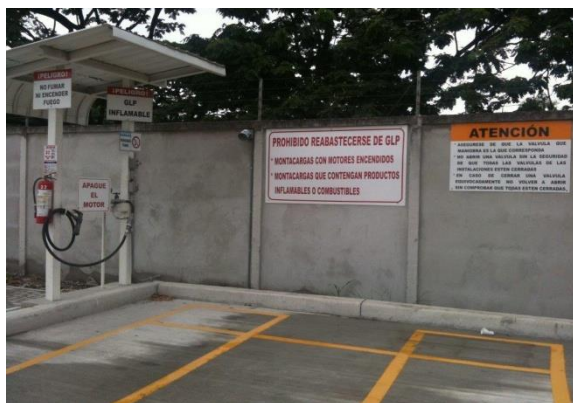
producto directamente de la comercializadora significará un ahorro a la industria anualmente que se irá incrementando de acuerdo al aumento del consumo.

Gráfico 4 Tanque estacionario



Fuente: Repsol

Gráfico 5 Terminal de abastecimiento



Fuente: Repsol

Gráfico 6 Montacarga abasteciéndose

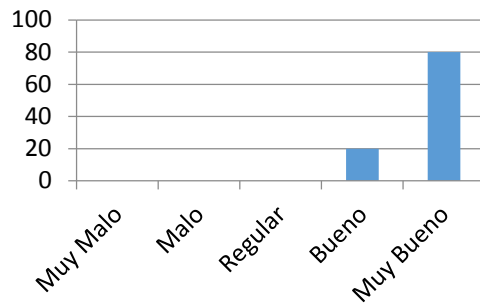


Fuente: Repsol

4.1 Resultados de entrevistas

1. ¿Qué tipo de infraestructura cuenta Repsol para la comercialización?

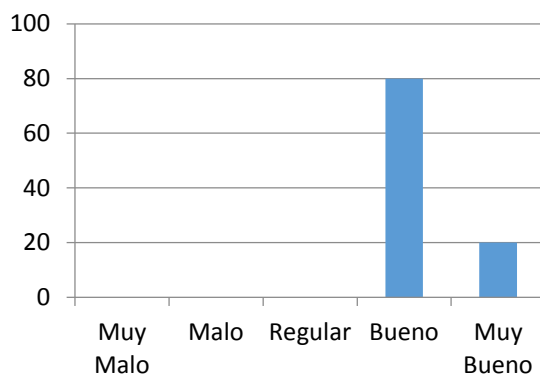
Gráfico 7 Infraestructura de Repsol



Fuente: Ingenieros de Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S.

2. ¿Cómo califica Ud. la infraestructura que cuenta Repsol para la comercialización de GLP para los montacargas en el sector industrial?

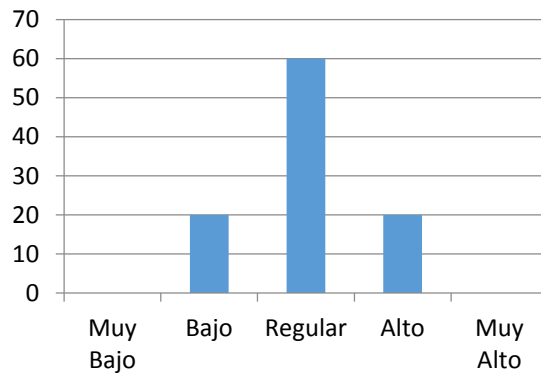
Gráfico 8 Infraestructura de comercialización



Fuente: Ingenieros de Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S.

3. ¿Con que incidencia se abren nuevos mercados para el abastecimiento de GLP para montacargas en Guayaquil?

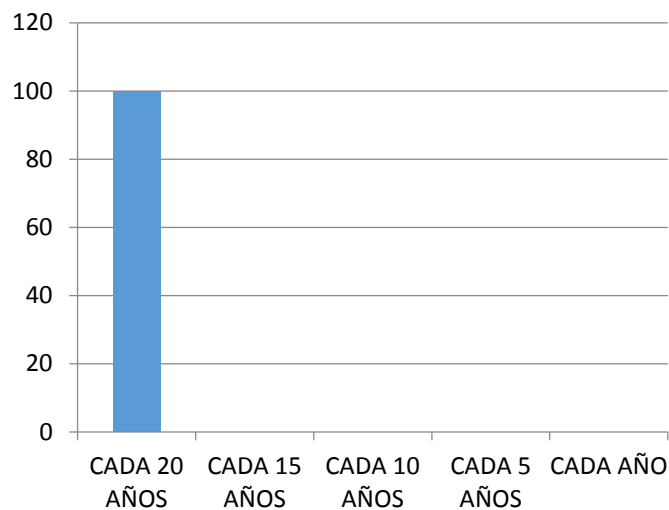
Gráfico 9 Nuevos mercados



Fuente: Ingenieros de Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S.

4. ¿Con que regularidad ocurren accidentes en las empresas donde tienen tanques estacionarios?

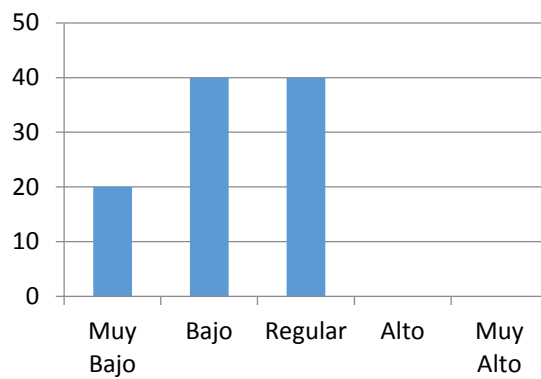
Gráfico 10 Accidentes



Fuente: Ingenieros de Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S.

5. ¿Cuál es la frecuencia de tener nuevos clientes para implementar los tanques estacionarios

Gráfico 11 Nuevos clientes

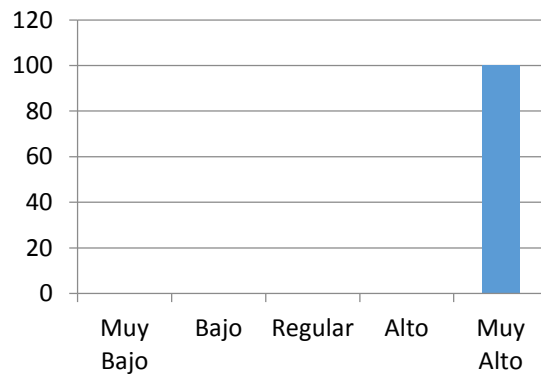


Fuente: Ingenieros de Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S.

Empresas

6. ¿Como Ud. califica la calidad del GLP entregado por Repsol?

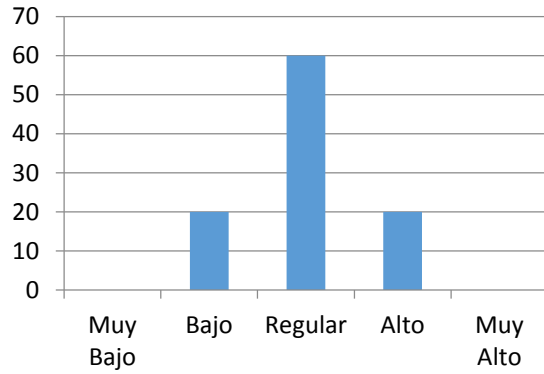
Gráfico 12 Calidad de GLP



Fuente: Empresas que consumen GLP Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S

7. ¿Con que frecuencia consume los cilindros de GLP para los montacargas?

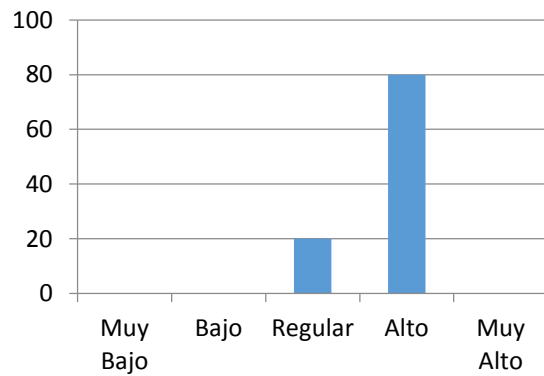
Gráfico 13 Frecuencia de consumo



Fuente: Empresas que consumen GLP Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S

8. ¿Cuál es el nivel que tiene de satisfacción con la atención dada por el departamento de comercialización de Repsol?

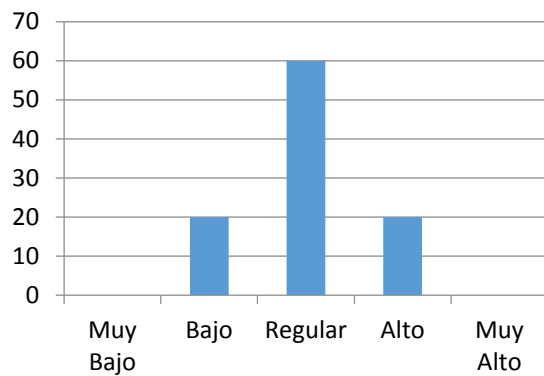
Gráfico 14 Satisfacción por comercialización



Fuente: Empresas que consumen GLP Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S

9. ¿Tiene dificultad en la reposición de cilindros de GLP para montacargas cuando necesita el servicio?

Gráfico 15 Reposición de cilindros

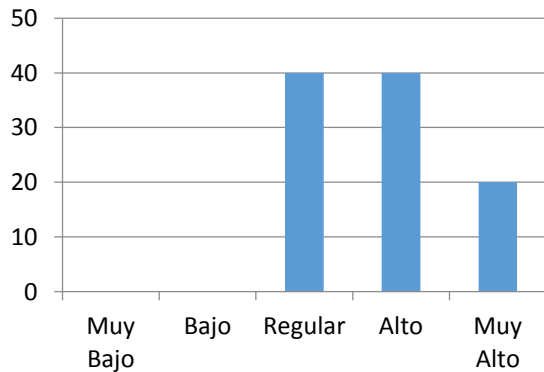


Fuente: Empresas que consumen GLP Repsol

Elaboración: Rubén Manrique S

10. ¿Consideraría cambiarse a un tanque estacionario dentro de su empresa para uso exclusivo del Montacargas?

Gráfico 16 Cambio a tanque



Fuente: Empresas que consumen GLP Repsol

Elaboración: Rubén Manrique S

4.2 Análisis FODA

Tabla 2FODA

	Amenazas	Oportunidades
Factores Externos	Uso de GLP doméstico	Segmento en desarrollo
	Fortaleza	Debilidades
Factores Internos	Calidad del producto	Poco mercado en tanques estacionarios

Elaboración: Rubén Manrique S.

5 PROPUESTAS

La propuesta será un cambio a los procedimientos de los canales de comercialización que actualmente tiene la compañía Repsol en el segmento de los montacargas, siendo el más importante en la primera fase de nuevo cliente se propondrá que se incrementen visitas hacia las industrias que utilicen el producto de cilindros de 16 Kg, para hacerles conocer a los nuevos posibles clientes la implementación de un tanque estacionario y demostrando el estudio de proyecto que los valores por consumo de GLP tendrán un ahorro significativo anualmente; adicional proponiendo a la comercializadora que el consumo mínimo sea de 1.500 Kg mensual para la implementación de segmento de comercialización, así pueda ser más accesible a un mayor número de consumidores, ya que actualmente para acceder a este segmento el consumo mensual debe ser menor o igual a 2.500 kg.

Gráfico 17 Fases de Comercialización de un tanque estacionario de GLP para Montacarga



Fuente: Repsol
Elaboración: Rubén Manrique S.

5.1 NUEVO CLIENTE

Siendo el más importante dado que este segmento no se encuentra muy desarrollado por parte de Repsol, es aquí donde se propone que la empresa amplíe su campo de acción visitando a las industrias que utilicen montacargas para sugerir

la utilización de un tanque estacionario; se tendrá que ampliar la red de ingenieros que están a cargo de este segmento de comercialización para poder llegar a un mayor número de industrias tanto comerciales como agroindustriales, esta captación de nuevos clientes se realizará de forma sectorizada para cubrir la mayor cantidad de posibles nuevos clientes.

5.2 ESTUDIO DE PROYECTO

La empresa considera nuevos potenciales clientes a partir de 2.500 Kg de GLP mensual, para poder instalar un tanque estacionario; se recomienda que para poder ampliar la red de consumidores dentro de este segmento sea a partir de 1.500 Kg; en estudio se recogerán todos los datos de viabilidad del proyecto siendo este económico, análisis de consumo y ahorro, costos de mantenimiento y el costo de la infraestructura física para la instalación del tanque de GLP.

5.3 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Una vez realizado el estudio del proyecto será presentado al potencial cliente para que analice especialmente los costos de operación con un tanque estacionario; proponiendo un nuevo escenario para un consumo mensual de 1.500 Kg los costos serán:

Costo con cilindro

Costo de cilindro de 16 Kg = \$20

Costo mensual 1.500 Kg x \$ 1.25 C/Kg = \$ 1.875

Costo con tanque estacionario

Mensual 1.500Kg

Costo mensual 1.500 Kg x \$ 0,87 C/Kg = \$ 1.305

Remanente del cilindro ahorro del 4 %

1.500 Kg x 4 % = 60Kg

$$60 \text{ Kg} \times \$ 0,87 \text{ C/Kg} = \$ 52,20$$

Adicional hay que tener en cuenta que cuanto se utiliza cilindros hay un 4% de GLP que regresa a la comercializadora como remanente, en el caso de tener tanque estacionario este se considerará como un ahorro para la empresa. De esta manera mensualmente la empresa que tendrá en sus instalaciones un tanque estacionario obtendrá un ahorro de \$622,20.

5.4 INICIO DE OBRA FÍSICA

Una vez aceptada la propuesta se dará paso al inicio de la obra física dentro de las instalaciones de la empresa, previo a la obtención de los permisos correspondientes, estos gastos correrán por cuenta del solicitante siendo el tanque estacionario en comodato por parte de Repsol.

5.5 INSPECCIÓN DE LA ARCH

Una vez concluida la parte física y obteniendo los permisos de funcionamiento, municipales y del cuerpo de bomberos, intervendrá la ARCH (Agencia de Regulación y Control de Hidrocarbúrico), quien emitirá la resolución de aprobación para el llenado de GLP al tanque estacionario.

5.6 FACTURACIÓN

Una vez concluido todo el proceso de instalación y llenado de GLP, se procederá con la emisión de la factura comercial por consumo mensual de GLP, siendo este un canal que se debe promocionar más dado que si la empresa venía consumiendo cilindros de 16 Kg, ahora como el abastecimiento será directamente desde la comercializadora Repsol, puede dar crédito para el pago de la factura, dicho crédito de pago será de acuerdo al consumo mensual y enmarcada dentro de las políticas internas de Repsol.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

La presente propuesta de analizar los canales de comercialización del GLP para el sector industrial, evidenció que la empresa tiene definido la gestión de procesos de comercialización enmarcadas en los controles tanto internos como externos cumpliendo así las exigencias de calidad y las regulaciones del gobierno.

Los procesos actuales de comercialización en el segmento de cilindros para montacargas se ven afectados por el amplio margen de comercialización de las distribuidoras, aumentando de esta manera el precio por cilindro, encareciendo el producto y aumentando los costos de operación de las empresas que lo consumen.

Los problemas que más se evidencia de este segmento de GLP para montacargas es que no todos los distribuidores ofrecen los cilindros de 16kg siendo un factor crucial para las industrias que se encuentran alejadas de los centros de distribución, además de la falta de conocimiento de nuevos segmentos para implementar los tanques estacionarios de GLP.

La incursión con visitas del personal de Repsol hacia las industrias, ofreciendo un cambio en la comercialización para la implementación de nuevos productos desconocidos por el sector industrial que hace uso de los montacargas, conllevará a un ahorro en los costos de operación principalmente por la implantación de un tanque estacionario de GLP, lo cual al ser abastecido directamente por la comercializadora se eliminará los costos de del intermediario así como el remanente de los cilindros serán para utilidad de la industria.

RECOMENDACIONES.

Se debe dar un seguimiento sistematizado y oportuno de los pedidos de GLP de las empresas, para que el GLP lleguen en un tiempo óptimo y no sufrir retrasos innecesarios que incurren en demoras en la entrega del producto como paralización de la operatividad

de las industrias que utilizan el GLP para sus montacargas; así mismo ampliar la cobertura del stock de los cilindros en las distribuidoras para las industria que tienen actualmente un menor consumo mensual de GLP, facilitándole de esa manera el abastecimiento continuo del producto.

Mejorar las primeras fases de comercialización para la implementación de tanques estacionarios de GLP hacia las empresas con un consumo equivalente al mínimo requerido y destacar las ventajas de logísticas y económicas, que en un mediano plazo le significará un ahorro significativo a la industria.

Bibliografía

- ALBAN, A. H. (02 de 02 de 2014). *Superintendencia de control del poder del mercado*. Recuperado el 10 de 04 de 2016, de Superintendencia de control del poder del mercado: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/02/2.1-Henry-Alb%C3%A1n-ARCH-Comercializacion-de-GLP-en-el-Ecuador.pdf>
- ARCH. (05 de 01 de 2016). *AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL HIDROCARBURIFICO*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de ARCH: [file:///C:/Users/Ruben/Downloads/ANEXO%204%20GLP%20PROGRAMA%20DIC%202015%20PLANTA%20DE%20ENVASADO%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ruben/Downloads/ANEXO%204%20GLP%20PROGRAMA%20DIC%202015%20PLANTA%20DE%20ENVASADO%20(2).pdf)
- Carazo, P. C. (01 de 05 de 2006). *Universidad del norte*. Recuperado el 27 de 03 de 2016, de Universidad del Norte: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/20/5_El_metodo_de_estudio_de_caso.pdf
- CARRASCO, J. B. (2008). *GESTION DE PROCESOS*. SANTIAGO DE CHILE : EVOLUCION.
- COMERCIO, E. (18 de 10 de 2015). *La planta de gas de Bajo Alto en El Oro, continúa en reparación*. Recuperado el 10 de 04 de 2016, de EL COMERCIO: <http://www.elcomercio.com/actualidad/planta-gas-bajoalto-eloro-reparacion.html>
- ECUADOR, B. C. (15 de 01 de 2015). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Recuperado el 02 de 04 de 2016, de ESTADISTICAS MACROECONOMICAS: <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/776>
- Fomento, M. d. (10 de 05 de 2015). *Fomento España*. Recuperado el 10 de 04 de 2016, de Fomento España: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

ISO 9000, N. (01 de 01 de 2011). *NORMAS 9000*. Recuperado el 20 de 03 de 2016, de NORMAS 9000: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Lecanda, R. Q. (2003). Introduccion a la metodologia de la investigacion cualitativa.

Revista de Psicodidàctica , 8.

PETROECUADOR. (01 de 08 de 2015). *PETROECUADOR*. Recuperado el 27 de 03 de 2016, de ARCH: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/02/2.1-Henry-Alb%C3%A1n-ARCH-Comercializacion-de-GLP-en-el-Ecuador.pdf>

REPSOL. (01 de 01 de 2015). *REPSOL*. Recuperado el 12 de 03 de 2016, de REPSOL: http://www.repsol.com/ec_es/ecuador/productos-servicios/otros/historia/

Repsol. (05 de 01 de 2016). *Repsol*. Recuperado el 22 de 03 de 2016, de Repsol:

http://www.repsol.com/ec_es/ecuador/productos-servicios/Default.aspx?JScript=1

Rivadeneira, D. (28 de 03 de 2012). *Empresa y Actualidad*. Recuperado el 11 de 04 de 2016, de Empresa y Actualidad:

<http://empresactualidad.blogspot.com/2012/03/comercializacion-definicion-y-conceptos.html>

Rodríguez, I. (05 de 05 de 2014). *Deloitte*. Recuperado el 26 de 03 de 2016, de Deloitte:

<http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>

Salas, I. P. (21 de 03 de 2016). Datos del muelle de monteverde . (R. Manrique, Entrevistador)

Soler, I. E. (22 de 03 de 2016). Cupos por parte de Petroecuador. (R. M. Suarez, Entrevistador)

ANEXOS

ANEXO # 1

Preguntas para las entrevistas

Repsol

- 1 ¿Qué tipo de infraestructura cuenta Repsol para la comercialización?
 - a. Muy Malo
 - b. Malo
 - c. Regular
 - d. Bueno
 - e. Muy Bueno
- 2 ¿Cómo califica Ud. la infraestructura que cuenta Repsol para la comercialización de GLP para los montacargas en el sector industrial?
 - a. Muy Malo
 - b. Malo
 - c. Regular
 - d. Bueno
 - e. Muy Bueno
- 3 ¿Con que incidencia se abren nuevos mercados para el abastecimiento de GLP para montacargas en Guayaquil?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta
- 4 ¿Con que regularidad ocurren accidentes en las empresas donde tienen tanques estacionarios?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta
- 5 ¿Cuál es la frecuencia de tener nuevos clientes para implementar los tanques estacionarios?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta

Empresas

- 6 ¿Como Ud. califica la calidad del GLP entregado por Repsol?
 - a. Muy Malo
 - b. Malo
 - c. Regular
 - d. Bueno
 - e. Muy Bueno

- 7 ¿Con que frecuencia consume los cilindros de GLP para los montacargas?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta

- 8 ¿Cuál es el nivel que tiene de satisfacción con la atención dada por el departamento de comercialización de Repsol?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta

- 9 ¿Tiene dificultad en la reposición de cilindros de GLP para montacargas cuando necesita el servicio?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta

- 10 ¿Consideraría cambiarse a un tanque estacionario dentro de su empresa para uso exclusivo del Montacargas?
 - a. Muy Baja
 - b. Baja
 - c. Regular
 - d. Alta
 - e. Muy Alta

ANEXOS # 2

Muelle de GLP Terminal de Almacenamiento Monteverde



Fuente: Ep Flopec