

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIDAD DE POSTGRADOS

ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE ALMACENAJE DE VEHÍCULOS EN LOS DEPÓSITOS COMERCIALES PÚBLICOS EN LA PROVINCIA DE MANABÍ

Para obtener el Grado de:

Magíster en Administración de Empresas

Mención: Marketing

Tesis de maestría presentada por

Vanessa Guadalupe Fernández Álava

Tutor de tesis:

Fabricio Echeverría Briones Ing. MBA

Agosto de 2015

Guayaquil 9 de Julio de 2015

Ing. Janeth Bonilla
Directora de la Maestría de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad de Guayaquil

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, tengo a notificar que VANESSA GUADALUPE FERNANDEZ ALAVA, CI 1311879108 que desarrolló el tema de tesis "Análisis de la capacidad de vehículos en los depósitos comerciales públicos en la Provincia de Manabí". Ha cumplido con todos los elementos del proceso de desarrollo de la tesis.

Encontrándose menos del 10% en el nivel de plagio, dentro de la validación del software Urkund. A continuación el link e imagen de respaldo.

[h https://secure.orkund.com/view/14814446-931610-561515](https://secure.orkund.com/view/14814446-931610-561515)

URKUND

Document	TESIS FINAL VANESSA URKUND 1.docx (D14791785)
Submitted	2015-06-08 17:27 (-05:00)
Submitted by	vanefer33@hotmail.com
Receiver	fabricio.echeverria.ug@analysis.orkund.com
Message	TESIS VANESSA FERNANDEZ Show full message

3% of this approx. 23 pages long document consists of text present in 7 sources.

Finalmente, solicito se continúe con el proceso de revisión de pares académicos.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente



Ing. Fabricio Echeverría MBA MSIG

DECLARACIÓN

Yo, Vanessa Guadalupe Fernández Álava declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La reproducción total o parcial de este libro en forma idéntica o modificada, escrita a máquina o por el sistema "multigraph", mimeógrafo, impreso, etc., no autorizada por los editores, viola derechos reservados.

Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

2015 Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Derechos Reservados del Autor

Vanessa Guadalupe Fernández Álava

AGRADECIMIENTO

Con este muy especial gesto expreso más allá de mi agradecimiento, manifiesto mi gratitud. Gracias es la palabra clave en este paso importante con referencia a mis estudios, mismos que me exigieron a mantener largas jornadas junto a libros y demás escritos.

Gracias a mis padres, Sr. Eugenio Fernández y Sra. Galud Álava por todo el apoyo brindado sin duda alguna sin ustedes no hubiese sido posible llegar a concluir esta ansiada meta, no puedo dejar de lado a mis hermanos, Jessica, Juliana, Eugenio, por cada segundo de atención y las interminables sugerencias que me acomodaron en pro de la perfección académica. Ahora gracias a todos sus consejos juntos, emprendo los últimos pasos para llegar a convertirme en Magister de la República del Ecuador

Es justo y necesario también hacer alusión, y nombrar en estas líneas a mis grandes maestros, compañeros y demás personas que estuvieron cerca de éste proceso, cada uno llega a ser importante para mí, por ello descarto nombres y prefiero generalizar, no vaya a ser que injustamente deje a uno sin citar.

DEDICATORIA

Sin Duda alguna este trabajo de tesis va dedicado con mucho amor a mis padres, Sr. Eugenio Efrén Fernández y Sra. Enny Galud Álava por su paciencia y sobrenatural fe, por siempre respaldar cada decisión que llegué a tomar en este proceso, uno más de tantos en mi realización como estudiante y persona.

Gracias amados padres por el respaldo y empuje, ahora creo en la fortuna que representa para mí tenerlos y que puedan ser testigo de mi progreso.

A mis hermanos: Jessica, Juliana, Eugenio, a ustedes también les dedico este logro obtenido gracias por cada favor, por cada segundo de atención.

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal de este trabajo, es determinar si los Depósitos Comerciales Públicos en Manabí cuentan con la capacidad e infraestructura de almacenamiento para la demanda actual y futura de vehículos. A partir del mismo se efectúa una demostración económica del movimiento de la cadena de valor logístico, desde el momento de la fabricación de los vehículos o la exportación de los mismos, hasta que son recibidos en el país de destino por el importador y comercializados.

Son muchos los importadores que se acogen a este régimen haciendo uso de los DCP en Manabí por las ventajas que les aportan, puesto que es un excelente instrumento financiero, y mejora la tesorería al liquidar aranceles solo en el momento necesario, les ayuda a optimizar la política de compras al importar en los momentos de mercado más adecuado, y a su vez genera inventario de seguridad y por tanto se acortan los plazos de entrega a clientes finales lo que hace disminuir el riesgo de tener invertido un alto valor monetario de aranceles.

Finalmente el análisis aquí efectuado deja plasmado las oportunidades de mejoras para los Depósitos Comerciales Públicos, para lo cual se está proponiendo mejorar la capacidad e infraestructura de las almaceneras mediante la implementación de un nuevo patio, el cual brinde y cubra toda la demanda de vehículos, además de beneficiar la diversificación de servicios en las almaceneras.

ABSTRACT

The main objective of this work is to determine whether the Public Commercial Deposits in Manabí have the capacity and storage infrastructure for current and future vehicle demand. From the same economic demonstration of the movement of logistics value chain is made, from the time of manufacture of the vehicles or export them until they are received in the destination country and marketed by the importer.

Many importers benefiting from this scheme making use of FADs in Manabí for the advantages provided to them, since it is an excellent financial tool, and improves cash to settle tariffs only when needed, helps to optimize purchasing policy at times when importing most appropriate market, and in turn generates safety stock and therefore delivery times are shortened to end customers which decreases the risk of having invested a high monetary value tariffs.

Finally, the review provides leaves reflected improvement opportunities Public Commercial Deposits, for which it is proposing to enhance the capacity and infrastructure of the grocers by implementing a new courtyard, which provide and cover the entire demand for vehicles, besides benefiting the diversification of services in the grocers.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
HIPÓTESIS	6
Identificación de las variables dependientes e independientes	6
Variable Dependiente	6
Variable Independiente	6
CAPÍTULO I	7
1. MARCO REFERENCIAL	7
1.1. MARCO TEÓRICO	7
1.1.1. TIPOS DE ALMACENAMIENTO	11
1.1.2. CUELLOS DE BOTELLA EN LAS OPERACIONES.....	17
1.2. MARCO CONCEPTUAL	17
1.3. MARCO CONTEXTUAL.....	20
CAPÍTULO II	23
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	23
2.1. ALMACENERAS EN MANABÍ	23
2.1.1. ALMESA (ALMACENARA DEL ECUADOR S.A)	23
2.1.2. ALMAGRO (ALMACENERA DEL AGRO)	25
2.1.3. ALMACOPIO S.A.	26
2.2. RESUMEN DE CAPACIDAD DE ALMACENERAS	27
2.3. MERCADO DE VEHÍCULOS EN EL ECUADOR.....	28

2.3.1.	ASOCIACIÓN DE EMPRESAS AUTOMOTRICES DEL ECUADOR (AEADE)	28
2.3.2.	PRODUCCIÓN NACIONAL VS. VEHÍCULOS IMPORTADOS	29
2.3.3.	COMPOSICIÓN DE LAS VENTAS EN ECUADOR 2012-2014....	30
2.3.4.	VENTAS ANUALES POR TIPO DE VEHÍCULOS 2012-2015.....	31
2.3.5.	IMPORTACIONES	34
2.3.6.	PRODUCCIÓN NACIONAL.....	34
2.3.7.	EXPORTACIONES.....	35
2.4.	BUSINESS MODEL CANVAS	35
2.4.1.	SEGMENTOS DE CLIENTES	35
2.4.2.	PROPUESTA DE VALOR	36
2.4.3.	CANAL	37
2.4.4.	RELACIÓN CON LOS CLIENTES.....	37
2.4.5.	FLUJO DE INGRESOS	38
2.4.6.	RECURSOS CLAVES.....	38
2.4.7.	ACTIVIDADES CLAVES	38
2.4.8.	ALIANZAS	39
2.4.9.	COSTOS	39
2.5.	BENCHMARKING EXTERNO	40
2.5.1.	INDICADORES FINANCIEROS	40
2.5.1.2.	Márgenes de Contribución	41
2.5.2.	INDICADORES DE ALMACENAMIENTO	42
2.5.2.1.	Costos de Almacenamiento por Unidad.....	42
2.5.2.2.	Nivel de Cumplimiento de Despacho	42
2.5.2.3.	Costo por metro cuadrado.....	43
2.5.3.	INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS OPERACIONALES LOGÍSTICOS.....	43

2.5.3.1.	Nivel de Cumplimiento de entregas	43
2.5.3.2.	Calidad de Facturación	44
2.6.	ANÁLISIS DEL BENCHMARKING EXTERNO	45
CAPITULO III	46
3.	METODOLOGÍA Y TIPO DE ESTUDIO	46
3.1.	MODELO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	47
3.3.1.	ENCUESTAS.....	47
3.3.2.	ENTREVISTA.....	47
CAPITULO IV	48
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
4.1.	ENCUESTAS	48
4.2.	ENTREVISTA A EXPERTO.....	59
4.3.	DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO.....	64
CAPÍTULO V	66
5.	PROPUESTA DE MEJORA.....	66
5.1.	IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PATIO	66
5.1.1.	PROYECTO OBRA CIVIL ALMACOPIO MANTA-JARAMIJÓ.....	66
5.1.1.1.	Antecedentes	67
5.1.1.2.	Justificativo.....	67
5.1.1.3.	Objetivos	68
5.1.1.4.	Estudio Económico	69
5.1.1.5.	Financiamiento.....	71
5.1.1.6.	Análisis de Ingresos y Egresos	74
5.1.1.7.	Análisis de Proyección de Resultados Instalación 2	74
5.1.1.8.	Punto de Equilibrio	75

5.2. MÉTODO DE ALMACENAMIENTO	75
5.3. PROYECCIÓN DE VEHÍCULOS A IMPORTAR 2015-2016	76
5.3.1. IMPORTACIONES 2015	76
5.3.2. IMPORTACIONES 2016	77
5.4. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	78
5.5. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	89
ENCUESTA	90
ENTREVISTA A EXPERTO.....	93
MATERIAL FOTOGRÁFICO.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1: ESTRUCTURA DE LA LOGÍSTICA INTEGRAL.....	8
FIGURA 1.2: TRES TIPOS DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	11
FIGURA 2.1: UBICACIÓN DE ALMESA	24
FIGURA 2.2: PRINCIPALES MARCAS DE VEHÍCULOS QUE ALMACENAN EN ALMESA ...	25
FIGURA 2.3: VEHÍCULOS QUE INGRESAN ANUALMENTE EN ALMACOPIO	27
FIGURA 2.4: RESUMEN DE CAPACIDAD MENSUAL DE ALMACENAMIENTO DE VEHÍCULOS	27
FIGURA 2.5: PRODUCCIÓN NACIONAL VS IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS	30
FIGURA 2.6: COMPOSICIÓN DE LAS VENTAS EN EL ECUADOR DURANTE LOS AÑOS 2012, 2013 Y 2014	31
FIGURA 2.7: VENTAS POR TIPO DE VEHÍCULO AÑO 2012.....	32
FIGURA 2.8: VENTAS POR TIPO DE VEHÍCULO AÑO 2013.....	32
FIGURA 2.9: VENTAS POR TIPO DE VEHÍCULO AÑO 2014.....	33
FIGURA 2.10: VENTAS POR TIPO DE VEHÍCULO HASTA JUNIO 2015	33
FIGURA 4.1: ¿LA MARCA QUE USTED REPRESENTA SE ACOGE AL RÉGIMEN 70 (DEPÓSITO COMERCIAL PÚBLICO)?	48
FIGURA 4.2: ¿DE LOS TRES DEPÓSITOS COMERCIALES PÚBLICOS QUE EXISTEN EN LA PROVINCIA DE MANABÍ CUÁL ES EL MÁS UTILIZADO POR LA MARCA QUE USTED REPRESENTA?	49
FIGURA 4.3: ¿CUÁNTOS VEHÍCULOS MENSUALMENTE SU MARCA INGRESA AL DCP ESCOGIDO?	51
FIGURA 4.4: ¿A QUÉ SE DEBE LA PREFERENCIA O UTILIZACIÓN DEL DEPÓSITO ESCOGIDO?	52
FIGURA 4.5: ¿LA DEMANDA DE ALMACENAMIENTO DE VEHÍCULOS DURANTE LOS AÑOS 2012, 2013 Y 2014, FUE ATENDIDA ACORDE A SUS NECESIDADES?.....	53
FIGURA 4.6: ¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO BRINDADO POR EL DCP QUE UTILIZA LA MARCA QUE USTED REPRESENTA DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS? ..	55
FIGURA 4.7: ¿CREE USTED QUE LOS DCP EN MANABÍ TIENEN LA SUFICIENTE CAPACIDAD PARA ALMACENAR VEHÍCULOS EN LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS?	56

FIGURA 4.8: ¿EN LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS TIENEN PENSADO INCREMENTAR LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS POR EL PUERTO DE MANTA?	57
FIGURA 4.9: ¿RECOMENDARÍA USTED EL DCP CON EL QUE ACTUALMENTE TRABAJA?	58
FIGURA 4.10: DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO	65

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 2.1: PRODUCCIÓN NACIONAL VS. VEHÍCULOS IMPORTADOS	29
TABLA 2.2: COMPOSICIÓN DE LAS VENTAS EN EL ECUADOR DURANTE LOS AÑOS 2012, 2013 Y 2014	30
TABLA 2.3: VENTAS POR TIPO DE VEHÍCULOS DURANTE LOS AÑOS 2012, 2013, 2014 Y-2015	31
TABLA 2.4: BENCHMARKING EXTERNO COMPARATIVO ENTRE PROVEEDORES.....	40
TABLA 4.1: PREGUNTA 1. ¿LA MARCA QUE USTED REPRESENTA SE ACOGE AL RÉGIMEN 70 (DEPÓSITO COMERCIAL PÚBLICO)?	48
TABLA 4.2: PREGUNTA 2. ¿DE LOS TRES DEPÓSITOS COMERCIALES PÚBLICOS QUE EXISTEN EN LA PROVINCIA DE MANABÍ CUÁL ES EL MÁS UTILIZADO POR LA MARCA QUE USTED REPRESENTA?	49
TABLA 4.3: PREGUNTA 3. ¿CUÁNTOS VEHÍCULOS MENSUALMENTE SU MARCA INGRESA AL DCP ESCOGIDO?.....	50
TABLA 4.4: PREGUNTA 4. ¿A QUÉ SE DEBE LA PREFERENCIA O UTILIZACIÓN DEL DEPÓSITO ESCOGIDO?.....	52
TABLA 4.5: PREGUNTAS 5, 6 Y 7. ¿LA DEMANDA DE ALMACENAMIENTO DE VEHÍCULOS DURANTE LOS AÑOS 2012, 2013 Y 2014, FUE ATENDIDA ACORDE A SUS NECESIDADES?	53
TABLA 4.6: PREGUNTAS 8, 9, 10, 11 Y 12. ¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO BRINDADO POR EL DCP QUE UTILIZA LA MARCA QUE USTED REPRESENTA DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS?	54
TABLA 4.7: PREGUNTA 13. ¿CREE USTED QUE LOS DCP EN MANABÍ TIENEN LA SUFICIENTE CAPACIDAD PARA ALMACENAR VEHÍCULOS EN LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS?	56
TABLA 4.8: PREGUNTA 14. ¿EN LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS TIENEN PENSADO INCREMENTAR LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS POR EL PUERTO DE MANTA?.....	57
TABLA 4.9: PREGUNTA 15. ¿RECOMENDARÍA USTED EL DCP CON EL QUE ACTUALMENTE TRABAJA?.....	58
TABLA 5.1: VEHÍCULOS INGRESADOS A ALMACOPIO 2012-2015.....	68
TABLA 5.2: INVERSIÓN ACTIVIDADES OPERATIVAS.....	70

TABLA 5.3: DETALLE INVERSIÓN PROYECTO OFICINA MANTA-JARAMIJÓ	71
TABLA 5.4: DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIONES.....	73
TABLA 5.5: DETERMINACIÓN DE GASTOS FIJOS Y VARIABLES ANUALES.....	73
TABLA 5.6: INGRESOS Y RESULTADOS DE OFICINA MANTA.....	74
TABLA 5.7: PROYECCIÓN DE RESULTADOS	74
TABLA 5.8: RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	75
TABLA 5.9: CANTIDAD DE VEHÍCULOS POR IMPORTADOR AÑO 2015.....	77

ÍNDICE DE FORMULAS

FÓRMULA 2.1: COSTO LOGÍSTICO	41
FÓRMULA 2.2: MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	41
FÓRMULA 2.3: COSTO DE ALMACENAMIENTO POR UNIDAD	42
FÓRMULA 2.4: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DESPACHO	42
FÓRMULA 2.5: COSTO POR METRO CUADRADO.....	43
FÓRMULA 2.6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS A CLIENTES	44
FÓRMULA 2.7: CALIDAD DE FACTURACIÓN	44

INTRODUCCIÓN

Toda empresa, mediana o grande que preste un servicio o cumpla con un proceso de producción, se encuentra en permanente búsqueda de la excelencia, productividad y eficiencia, con el único fin de aumentar su rentabilidad y maximizar sus recursos.

El presente estudio trata de descubrir la relación económica existente en la cadena de valor logístico, desde que los vehículos son fabricados o exportados hasta que son recibidos en el país de destino por el importador, e identificar todos y cada uno de los pasos que conforman el proceso de almacenamiento.

El tema de investigación analizará la capacidad e Infraestructura para el almacenamiento de vehículos que poseen actualmente los depósitos, así como develara la proyección de la demanda futura y las necesidades en el mediano plazo para el crecimiento estructural de los mencionados depósitos, sin dejar de lado el requerimiento de los clientes e importadores basándose en el volumen de sus importaciones.

Finalmente se tiene en consideración otro aspecto importante, que es el acelerado crecimiento del sector automotriz, cada vez es mayor la demanda de vehículos en el Ecuador, siendo el Puerto de Manta uno de los puntos que recepta este tipo de importaciones, las mismas que están favoreciendo al crecimiento económico de la provincia y del país.

Este trabajo investigativo cuenta con 5 capítulos en los que se incluyen varios temas y que según el orden de importancia se detallan; El capítulo uno describe en su totalidad el marco referencial utilizado como base para la investigación aquí expuesta. Capítulo dos analiza la situación actual de las almaceneras en Manabí tanto de la oferta y de la demanda de vehículos. Capítulo tres describe la metodología aplicada a la investigación.

Mientras capítulo cuatro Análisis los resultados lo cual incluye una entrevista con un experto en Almacenamiento quien desde su perspectiva técnica brinda su opinión acerca de las proyecciones y crecimiento de las almaceneras. El capítulo cinco se expone la propuesta de mejora. Se finaliza el desarrollo de la presente investigación con las principales conclusiones y recomendaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad existen tres Depósitos Comerciales Públicos en la provincia de Manabí, dos de ellos ubicados en el Puerto de Manta (Almesa y Almagro) y uno en el cantón de Montecristi (Almacopio), los cuales almacenan la mayor parte de vehículos que arriban por Manta, los importadores que se acogen a este régimen aduanero están exentos de impuestos de importación, permitiéndoles almacenar su mercadería por un plazo máximo de 12 meses y de este modo podrá efectuar retiros parciales mediante pagos fraccionados o escalonados y su empresa obtendrá mayor flexibilidad en su manejo financiero y logístico.

Entre las marcas de vehículos que hacen uso del Puerto de Manta tenemos:



Durante la investigación se pudo percibir el inconveniente que se mantiene latente en cuanto a la capacidad de almacenamiento de vehículos en dichos depósitos, dado que existe la alta probabilidad que la infraestructura existente a la actualidad resulte insuficiente para atender la creciente demanda de vehículos.

Podemos identificar las principales causas que tienen los DCP en cuanto a espacio físico, en lo cual se podría mencionar los convenios y políticas internas entre los depósitos e importadores que hacen de ellos su preferencia, la cantidad de vehículos mensuales que están precisados a importar estas marcas es otra causa del elevado stock de vehículos, ya que de incumplir con este cronograma podrían perder la exclusividad de la marca, vehículos de año modelo anterior van quedando rezagados.

Tomando en consideración que desde el año 2012 la importación de vehículos ha tendido un notable crecimiento las almaceneras probablemente no cuenten con el espacio físico adecuado con el que inicialmente realizaron sus operaciones.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar mediante el análisis si los Depósitos Comerciales Públicos en Manabí cuentan con la capacidad e infraestructura para el almacenamiento de vehículos de la demanda actual y futura años 2015, 2016 y 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comparar la demanda pasada (vs) proyectada de vehículos, con la finalidad de dar un mejor servicio.
- Describir el volumen de vehículos que se estima importar para los próximos 2 años
- Identificar la fuerza de mercado la cual hace preferencia por un depósito específico.

HIPÓTESIS

Determinaremos mediante el análisis si los Depósitos Comerciales Públicos en Manabí cuentan con la capacidad e infraestructura para el almacenamiento de vehículos de la demanda actual y futura años 2015, 2016

Identificación de las variables dependientes e independientes

Variable Dependiente

- Organización física de los DCP
- Información de años anteriores(datos de importaciones)
- Demanda futura o proyectada

Variable Independiente

- Análisis de Capacidad de almacenamiento.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. MARCO TEÓRICO

En el mundo dinámico y variable son muchas las organizaciones que actualmente han reformado e implementado estrategias para una adecuada administración en sus operaciones, mediante la innovación en sus productos o servicios, los cambios tecnológicos y la mejora continua en el diseño, dirección y control en cada uno de sus procesos; esto ha permitido lograr mayor productividad con una mejor eficiencia y efectividad para convertirse en entes competitivo. (Marín, J., Bautista, Y., García, J., Vidal, P., 2011)

La gestión de Operaciones es una parte del sistema de producción, en el mismo intervienen las instalaciones e infraestructura adecuada, obreros, personal administrativo, materia prima, equipo y maquinarias, además de todo el flujo de información necesario para ejecutar las operaciones y procesos que permiten generar un producto final que puede ser un bien o servicio que será adquirido por el cliente final; este sistema de producción debe ser considerado, puesto que proporciona información sobre los índices de eficiencia. Así, las organizaciones establecerán las ventajas o desventajas de la variedad de bien o servicios que ofrecen, la misma está susceptible de una retroalimentación que permitirá mejorar su calidad, donde la logística debe ser dinámica en el mundo empresarial. (Pau, J. & De Navascués R., 1998)

La logística integral engloba todo el proceso empresarial, tal como la oferta a los clientes a un óptimo nivel de servicio al menor costo posible.

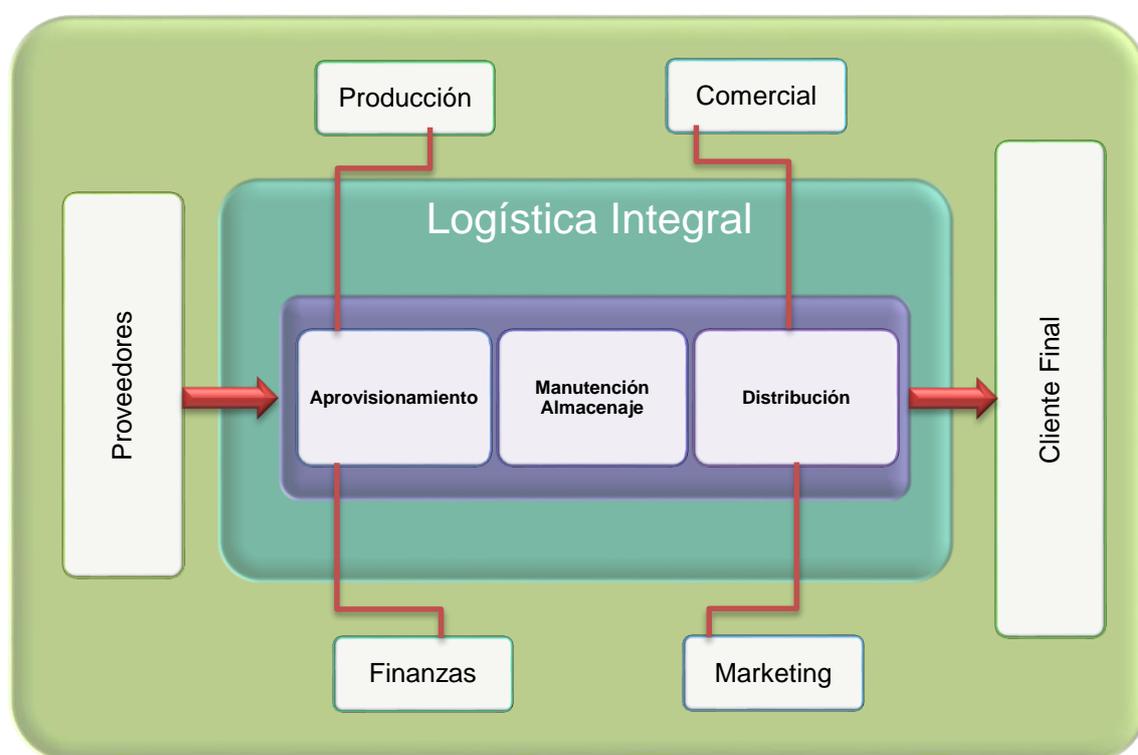
Actualmente, la logística en una empresa se ha convertido en la clave de la competitividad, tal es así que muchas organizaciones se han sometidos a nuevos cambios y a superar el enfoque tradicional de la logística, se prevé que la logística moderna constituya todo el flujo logístico desde proveedores, aprovisionamiento, manutención y almacenaje, distribución y el cliente final;

además, las otras áreas deben tener una relación continua y constante con el área logística. (Sainz de Vicuña Ancín, 2001)

Estas áreas pueden ser:

- Producción
- Finanzas
- Comercial
- Marketing

Figura 1.1: Estructura de la logística integral



Fuente: (Sainz de Vicuña Ancín, 2001)

Elaboración: El autor

A continuación se describe el flujo logístico:

- **Proveedores.-** Deben ser competitivos que ofrezca ventajas para los productos que comercializa la empresa.

- **Aprovisionamiento.-** Relaciona al Proveedor hasta la Producción, “abastecer o adquirir lo necesario”, actividades de fabricación o comercialización de un producto, gestionar el almacenaje de los productos con un stocks equilibrado, controlar los inventarios y los costos (Escudero M. J., 2011)

- **Plan de Producción.-** Es la secuencia de actividades a ejecutar, tales como compras de materia prima, transporte de aprovisionamiento, ubicación fábricas, envíos directos, equilibrio y reducción de existencias, (Pau, J. & De Navascués R., 1998)

- **Manutención y Almacenaje.-** Está constituidos por todos aquellos equipos e instalaciones empleados para manipular los productos, está ligado al departamento de finanzas quienes son los encargados de realizar los presupuestos logísticos, control de costos, cobros pagos, inversiones, crédito del transporte y almacenaje, la manutención es la actividad física del almacén como:

Las tareas de paletización, embalaje, traslado de almacenamiento de zona de carga y descarga, etiquetado y todas las operaciones administrativas relacionadas con la manutención; al ser simples pueden realizarse manualmente, si estas son complejas se recomienda automatizar los procesos. (Soret los Santos, 2004).

El objetivo básico de la manutención es contribuir a la reducción de los costos de producción a través de: (Astals, 2009)

- Mantener y mejorar, calidad del producto reduciendo los daños y proporcionando una protección adecuada a los materiales que se transportan.
- Promover y mejorar las condiciones de trabajo evitando el acarreo de transporte manual de cargas.
- Armonizar las cinco generaciones de equipos de manutención activos: sistemas manuales, mecánicos, automáticos, integrados e inteligentes.
- Promover la productividad.
- Facilitar un uso creciente de las instalaciones.
- Reducir el peso de las taras (pesos muertos).
- Facilitar el control del inventario.

Entre los equipos de mantenimiento encontramos cuatro grupos: (Astals, 2009)

- Contenedores, equipamiento de formación de unidades de carga, tales como paletas, cajas y bandejas, así como los equipos de carga y retractilado de paletas.
- Equipos de transporte de materiales, depende si el material es transportado a granel o empaquetado y pueden agruparse en transportadores, vehículos industriales, transportadores monocarril, grúas y montacargas.
- Equipo de almacenado y recuperación, tales como estanterías y equipos dedicados a la ubicación y a la desubicación de las unidades de carga.
- Equipamiento de identificación automática y comunicación.

El almacenaje consiste en un tratamiento especializado de la materia prima o productos terminados, considerar la naturaleza de la mercancía para escoger un almacén idóneo, este debe contar con el espacio físico adecuado y condiciones necesario para mantener en buen estado el producto; para llevar a cabo las tareas se deben utilizar un gama de recursos los mismos que deben ser aprobados por el Departamento Financiero.

- **Distribución.-** Una vez obtenido el producto terminado este será distribuido por una red logística o por canales de distribución, los departamentos comercial y marketing serán los encargados de emplear estrategias de distribución en función del tipo de producto que elabore la empresa para así llegar al cliente final; la función del primer departamento es captar los pedidos y provisionar las ventas, mientras que el segundo se encarga de la calidad del servicio, promociones, plazo de entrega, necesidades de distribución (Pau, J. & De Navascués R., 1998)

Dependiendo de la empresa, el mercado, y el producto se debe elegir el canal más adecuado y los medios o vías capaces de proporcionar el mejor servicio al menor coste posible. (Sainz de Vicuña Ancín, 2001).

Figura 1.2: Tres tipos de canales de distribución



Fuente: (Sainz de Vicuña Ancín, 2001)

Elaboración: El autor

- **Cliente Final.-** Es el último eslabón de la cadena, y es el quien en última instancia consume el producto o servicios ofertado.

1.1.1. TIPOS DE ALMACENAMIENTO

Son muchas las fábricas a nivel mundial que poseen almacenes propios, pero cada vez es más común el alquiler de los mismos debido a la inversión y altos costos en equipo y mantenimiento que estos generan, sin embargo existen empresas que actualmente brindan este servicio logístico de almacén. (Soret los Santos, 2004)

Los Tipos de Almacenes se determinan en base la siguiente caracterización: (Pau, J. & De Navascués R., 1998)

Según la naturaleza de los artículos almacenados:

- Almacén de materias primas.
- Almacén de productos semielaborados o work in process WIP
- Almacén de productos terminados.
- Almacén de piezas de recambio.
- Almacén de materiales auxiliares (baterías, combustible, aceite...).

Según la función logística que desempeñan los almacenes.- Según la característica del producto:

Características físicas, Hacen referencia a:

- Volumen
- Peso
- Empaquetado.
- Existencia de apilación.
- Fragilidad de apilación

Caducidad y obsolescencia, hace referencia a:

- La larga duración del producto
- La perecibilidad de los productos
- La caducidad fija del producto.
- La obsolescencia del producto.

De gestión de stock, hace referencia a:

- Pedido por lote.
- Stock de seguridad.

De transporte

- Embalaje.
- Peso.
- Volumen.
- Expedición.

De manejo

- Fragilidad.
- Soporte.

Operatividad, hace referencia a:

- La seguridad ante robos, manipulaciones negligentes, etc.
- La codificación existente, para determinar el origen del bien.
- Unidad de manipulación (paquete, pallet, etc.).
- Unidad mínima de venta.
- Seguimiento del sistema PEPS o UEPS o indiferente.
- Necesidad de re-acondicionamiento del producto.
- Medios de contención utilizados (pallet, cesta, etc.)

Demanda, hace referencia a

- La rotación al o baja de los artículos.
- La estacionalidad de los Artículos.
- Costo alto o bajo de los artículos.
- Prioridad del servicio

Los tipos de almacenes guardan otra característica, y por ende un tipo de clasificación, la misma que a continuación se detalla:

Almacenes Industriales:

Es aquel tipo de espacio asignado para guardar materia prima y/o producto terminado, a su vez se pueden encontrar:

- **Almacén de materia prima**, En este tipo de depósito se guardan materias primas las mismas que, forman parte del procesos de fabricación de los productos para la venta.
- **Almacén de productos semi-elaborados**, Este tipo de depósito guarda materiales que ya han pasado por un proceso de producción y por lo tanto solo falta un proceso adicional para ser considerados productos terminados.
- **Almacén de piezas separadas**, Este tipo de depósitos guarda piezas, o sub-componentes de otros artículos, los cuales entran en la composición del producto final.
- **Almacén de piezas de recambio**, Este tipo de depósito almacena productos que sirven para la atención post-venta o para actividades de reparaciones.
- **Almacén de productos terminados**, Almacena bienes finales o que ya cumplido todo el proceso de manufactura y por lo tanto son parte de un inventario listo para la venta.
- **Almacén de herramienta y utillaje**, Esta área está destinada para almacenar instrumentos que participan en el proceso de producción y de todos las unidades que se requieren para procesar un bien y alcanzar el estado de bienes terminados.
- **Almacén de aprovisionamiento general**, En esta área se almacenan objetos y medios que son utilizados de manera indirecta en el proceso de fabricación. Por ejemplo: Aceites, lubricantes, gasolina, etc.
- **Almacenes de distribución**, Esta área se destina para guardar los artículos listos para vender.

- **Almacenes de depósitos,** Lugar concebido para las mercaderías colocadas en depósito, por trato entre el depositante y depositario.

De acuerdo a la modalidad de operar los almacenes estos se pueden clasificar de la manera que a continuación se detalla:

- **Almacenes Controlados,** Este tipo de almacén contiene vallas en su interior para generar divisiones en los que se guardan una cantidad determinada del bien.
- **Almacenes en tránsito o de acumulación,** Son aquellos que almacenan bienes que no se pueden utilizar hasta cuando todas sus partes hayan sido unidas.
- **Almacenes de clasificación,** Este tipo de almacén tienen por función facilitar la selección por lotes de un determinado bien Este tipo de bodega puede guardar materiales que tienen la misma similitud.
- **Almacenes francos o libres,** Por su característica este tipo de bodega no guarda ningún control en particular sobre los bienes almacenados, por lo tanto si alguien necesita un artículo puede proporcionárselo por sí mismo. Por lo general es utilizado para bienes de poco valor. No obstante, con la constatación de que el costo operativo de un almacén controlado es a menudo mucho mayor que las pérdidas posibles debidas al robo, el empleo de estos almacenes se está extendiendo a artículos de más valor.
- **Almacenes en préstamo,** En este tipo de almacén se guardan los bienes que se deben devolver después de ser utilizados.
- **Almacenes de cintas transportadoras,** Este tipo de almacén está formado por cintas que unen a dos o más puestos o centros de trabajo.

Las anteriores clasificaciones son válidas y útiles en especial cuando se trata de establecer las diferencias entre los tipos de almacén, y en muchas ocasiones los almacenes abarcan dos o más de estas clases.

- **Almacenes Cerrados,** Son sectores controlados, en los que solo personas autorizadas pueden ingresar, es decir, solo los trabajadores del mismo lugar pueden ingresar, esta seguridad permite garantizar que solo productos entren y salgan mediante documentos. Su nivel de seguridad es alta y de estricto control de las mercancías. Por lo general el stock existente se revisa por lo menos una vez al año, esta revisión se hace a través de estos mecanismos:

- a. **Recuento anual fijo,** se efectúa una vez al año, por lo general al cierre del año fiscal, en este conteo es necesario para el buen funcionamiento de la empresa, por lo tanto participan en él un grupo especial de la empresa.

- b. **Recuento permanente,** Cada inicio de año, se efectúa la partición del inventario en 52 sub grupos iguales los mismos que son sometidos a conteos semanales, de esta manera no se interrumpe las actividades dentro de la empresa.

- c. **Recuento en el punto más bajo,** ciertas empresas hacen el recuento de forma irregular.

- **Almacén de materias primas y materias auxiliares:**

Está situado dentro del recinto de la planta de producción y contiene los materiales, los suministros, los envases, que se utilizan durante el proceso de producción.

Según las características del material almacenado pueden estar al aire libre o cubiertos, pero generalmente las industrias utilizan almacenes de los dos tipos.

La ubicación de los almacenes de productos terminados puede estar en el recinto de la fábrica o próximo a ella, son los más abundantes y también los de mayor costo económico; su objetivo principal es conseguir que los productos almacenados tengan el mayor índice de rotación posible” (Escudero, Logística de Almacenamiento, 2014)

Suelen utilizarse estanterías mediante un sistema adecuado y pueden ser los siguientes:

- Almacenaje convencional.
- Almacenaje compacto en bloque.
- Almacenaje móvil

Adicionalmente, existen sistemas de almacenamiento sin estanterías, y pueden ser:

- Almacenaje a granel
- Almacenaje en bloque

1.1.2. CUELLOS DE BOTELLA EN LAS OPERACIONES

Es una demora que ocurre cuando una parte del proceso se mueve más lento o más rápidamente respecto a los pasos previos

Esto causa ineficiencias, pérdida de tiempo de fabricación y clientes insatisfechos.

Es la operación más lenta del proceso, o la que produce el menor Throughput en determinado tiempo, en general es el resultado que marca el ritmo de la producción.

1.2. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual de esta investigación se basa en una serie de conceptos que se utilizan durante los procesos de importación y exportación de vehículos. Estas definiciones son las que configuran el proceso aquí analizado.

- **Importador.-** “Importador es la persona física o jurídica que en su nombre ingresa mercaderías al territorio aduanero, ya sea que la traiga consigo o que un tercero la traiga para él.”

- **Exportador.-** “Exportador es la persona física o jurídica que en su nombre envía mercaderías al extranjero, ya sea que la lleve consigo o que un tercero lleve la que él hubiera expedido.”

- **Deposito Aduanero.-** “Es el lugar o espacio reconocido y autorizado por la autoridad aduanera como recinto aduanero, sometido a su control, en el que puede almacenarse mercancías en las condiciones establecida en el Código Aduanero Comunitario, sin que estén sujetas ni al pago de derechos de importación y demás gravámenes ni a medidas de políticas comercial.

Deposito Aduanero tipo A, Depósito público que puede utilizar cualquier persona autorizada para depositar mercancías, bajo responsabilidad del depositario.

Deposito Aduanero tipo B, Depósito público que puede utilizar cualquier persona autorizada para depositar mercancías, bajo responsabilidad de cada depositante.” (Miguel Cabello Pérez & José Miguel Cabello González, 2012) .

- **Instalaciones.-** “Este régimen especial aduanero deberá desarrollarse en instalaciones físicas autorizadas por la Autoridad Aduanera, debiendo rendir previo al inicio de sus operaciones, una garantía general ante la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

La Dirección General establecerá las condiciones, requisitos y formalidades, necesarios para gozar de esta calificación.

Las Instalaciones podrán ser calificadas por un plazo de hasta cinco años, pudiendo renovarse por periodos similares cuantas veces se solicite y la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador lo estime conveniente. Las condiciones en base a las que se aprobó la instalación deberán mantenerse durante el tiempo de autorización de operación que se conceda.

Los Depósitos Aduaneros deberán ubicarse en una ciudad dentro en la que exista una Dirección Distrital del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.” (Presidencia de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 452, 2011)

- **Agente de aduanas.-** “Es la persona natural o jurídica cuya licencia, otorgada por la Directora y Director General del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera en los casos que establezca el reglamento, estando obligado a facturar por sus servicios de acuerdo a la tabla de honorarios mínimos que serán fijados por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. Dicha licencia tendrá un plazo de duración de 5 años, la cual puede ser renovada por el mismo plazo” (Presidencia de la República del Ecuador, Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, 2010).

- **Depósito Temporal.-** “Es el servicio aduanero prestado directamente por la Autoridad Aduanera o por terceros autorizados de dicho servicio, destinado para aquellas mercancías que no puedan ser cargadas o descargadas directamente hacia o desde el medio de transporte que las llevará a su destino final, o cuyo retiro o levante, de acuerdo con la modalidad de despacho, requieran otras operaciones aduaneras.

El importador o exportador podrá señalar a qué depósito temporal ingresarán sus cargas, conforme a las normas que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

podrá regular los procedimientos para el otorgamiento de la autorización, las tarifas y regalías.” (Presidencia de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 452, 2011).

1.3. MARCO CONTEXTUAL

El marco contextual, define los actores que intervienen en el proceso de importación y exportación, y a continuación se definen:

- **Senae.-** “El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional.

Es un organismo al que se le atribuye en virtud de este Código, las competencias técnico-administrativas, necesarias para llevar adelante la planificación y ejecución de la política aduanera del país y para ejercer, en forma reglada, las facultades tributarias de determinación, de resolución, de sanción y reglamentaria en materia aduanera, de conformidad con este Código y sus reglamentos.” (Presidencia de la República del Ecuador, Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, 2010)

- **Ecuapass.-** Es un nuevo sistema aduanero que implemento el gobierno nacional ecuatoriano, el cual permitirá a los Operadores de Comercio Exterior poder realizar todas sus operaciones aduaneras de importación y exportación.

- **Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones COPCI.-** Legislación creada por la Asamblea Nacional del Ecuador y aprobada

por el Presidente Constitucional de la Republica del Ecuador, publicada en registro oficial N 351 del 29 de Diciembre del 2010.

- **Reglamento al Título de la facilitación aduanera para el comercio del Libro V del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.-** Publicado en Registro Oficial No. 452 del 19 de Mayo del 2011, las normas del presente reglamento se aplicaran en todo el Territorio Nacional Ecuatoriano.

- **Ministerio de Comercio Exterior.-** “El ministerio del Comercio Exterior es el ente rector de la politica de Comercio Exterior e Inversiones, que propicia, de manera estratégica y soberana, la inserción economica y comercial del país en el contexto internacional, que contribuya a la integración latinoamericana y que apoye el cambio de la matriz productiva, mediante la formulación, y planificación, dirección, gestión y coordinación de la política de comercio exterior, la promoción comercial, la atracción de inversiones, las negociaciones comerciales bilaterales y multilaterales, la regulación de importaciones y la sustitución selectiva y estratégica de importaciones, con el propósito de contribuir al desarrollo económico y social del país.” (Ministerio de Comercio Exterior, 2012).

- **Autoridad Portuaria de Manta.-** “El 24 de octubre de 1966, a través del Decreto Ejecutivo N° 1373, se crea la Autoridad Portuaria de Manta. Su primer Directorio inició funciones el 12 de noviembre del mismo año y, con él, la libérrima provincia de Manabí, tiene la invaluable realidad del Puerto de Manta.

Recibe en sus muelles de aguas profundas a las naves internacionales con registro de más de 10.000 toneladas, y brinda excelente suministro de

servicios de calidad, tanto a los buques como a la carga y, por supuesto, a tripulaciones y pasajeros.” (Autoridad Portuaria de Manta, 2015).

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1. ALMACENERAS EN MANABÍ

Actualmente la provincia de Manabí cuenta con tres Almaceneras ubicadas en Manta y Montecristi, los vehículos importados que se acogen al régimen de Depósito Comercial Público son ingresados a las tres almaceneras una vez hayan cumplido con todos los requisitos y procedimientos que indica la SENAE.

A continuación una breve descripción de las principales almaceneras:

2.1.1. ALMESA (ALMACENARA DEL ECUADOR S.A)

Subsidiaria del Banco Pichincha C.A., su oficina Matriz está ubicada en la ciudad de Guayaquil, con sucursales en Quito Norte, Quito Sur, y Manta.

ALMESA inició su actividad almacenera en el año 1969, siendo la primera en brindar este servicio a la comunidad económica y comercial del Ecuador. (ALMESA, 2014)

Inicia sus operaciones en la Ciudad de Manta en 1976, y está ubicada en el Km 4 1/2 vía Manta-Portoviejo.

Sus instalaciones tienen las siguientes características:

- Bodegas amplias
- Patios con áreas grandes
- Personal especializado
- Servicio eficiente
- Seguridad armada y tecnológica

Oferta los siguientes servicios:

- Matricula Simple
- Certificado de depósito
- Depósito comercial público
- Logística de inventario

Figura 2.1: Ubicación de ALMESA



Fuente: (ALMESA, 2014)

Elaboración: El autor

A nivel de almacenamiento de vehículos figuran los siguientes:

Figura 2.2: Principales marcas de vehículos que almacenan en ALMESA



Fuente: (ALMESA, 2014)

Elaboración: El autor

Adquiere un estimado mensual de vehículos almacenados de ingreso promedio de 220 a 280 unidades, posee un área de almacenamiento de 2000 vehículos aproximadamente.

2.1.2. ALMAGRO (ALMACENERA DEL AGRO)

Almacenera del Agro S.A. ALMAGRO, se constituyó mediante escritura pública el 30 de noviembre de 1976, su oficina matriz está ubicada en el cantón Durán de la provincia del Guayas, cuenta con instalaciones destinadas a la custodia, conservación y mantenimiento de productos de origen agrícola con una planta de tratamiento de granos. La autorización para operar como almacenera se le concedió el 30 de junio de 1977.

La empresa expandió sus instalaciones en octubre del año 1980, y obtuvo la autorización para operar en la ciudad de Guayaquil con su primera bodega para almacenamiento de materias primas y productos elaborados para el sector

industrial y comercial; se suscribió con el Ministerio de Finanzas el respectivo contrato para operar una concesión de Depósito Comercial Público.

En el año 1983, la Superintendencia de Bancos y Seguros autorizó la apertura de la sucursal en la ciudad de Quito, cuyas actividades se desarrollaron en bodegas alquiladas, para el año de 1985 inician sus operaciones en sus propias instalaciones en el kilómetro 12 de la Panamericana Norte. (ALMAGRO, 2014).

Los datos y especificaciones técnicas de la sucursal en Manta, se detallan a continuación:



2.1.3. ALMACOPIO S.A.

ALMACOPIO S.A. Manta es la cuarta sucursal de Almacenera Almacopio S.A., antes de abrir oficina en Manta, Almacopio operaba en Duran (Matriz), Quito, Cuenca.

La oficina en Manta está se localiza en Montecristi en el Km. 8.5 “El Colorado” Tramo 2 s/n y Circunvalación, inició operaciones en el año 2006. La CAE en ese entonces la autorizó para funcionar como Depósito Aduanero mediante resolución N° 0078 del 27 de enero de 2007.

Inicialmente fue una instalación dedicada netamente a vehículos, mantiene negocios con grandes importadores como NEOHYUNDAI, QUITO MOTORS, AEKIA, FISUM E INTRANS ECUADOR, que a su vez son representante exclusivos de marcas como HYUNDAI, MAHINDRA, FORD,

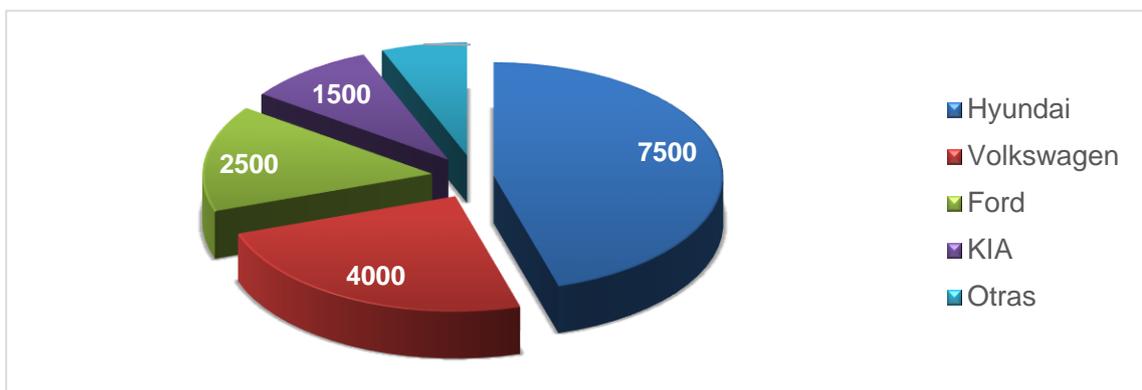
VOLVO, KIA, VOLKSWAGEN Y MAN, en determinado momento se trabajó con la marca SANGYONG de la empresa Impossangyong.

Actualmente, también posee galpones en los cuales almacenan CKD de motos, maquinarias y otro tipo de mercaderías destinadas al depósito aduanero.

La capacidad de almacenaje de ALMACOPIO S.A. Manta es aproximadamente 2000 vehículos.

Un aproximado de vehículos que ingresan a esas instalaciones anualmente es la siguiente:

Figura 2.3: Vehículos que ingresan anualmente en Almacopio



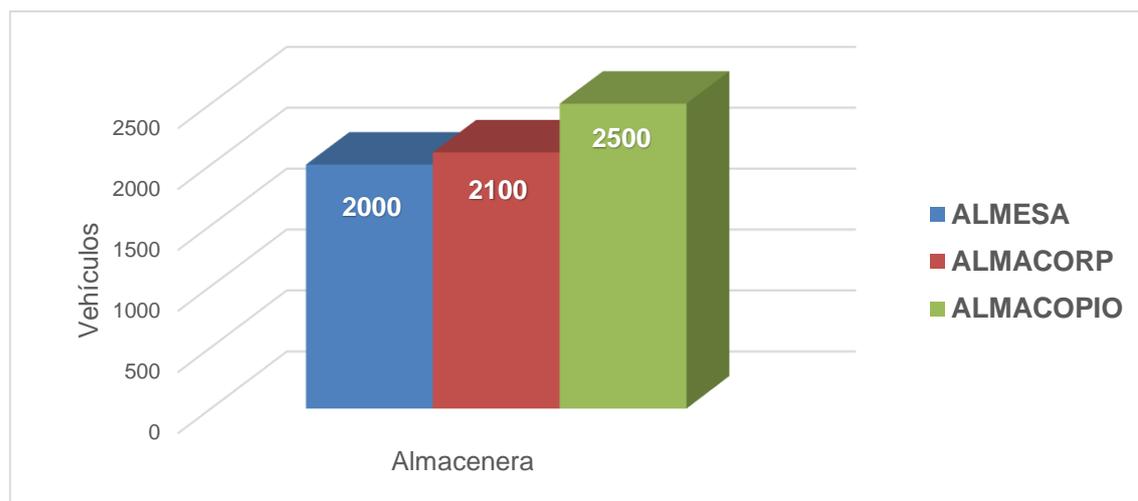
Fuente: ALMACOPIO Manta

Elaboración: El autor

2.2. RESUMEN DE CAPACIDAD DE ALMACENERAS

Con la finalidad de clarificar y establecer la capacidad actual de almacenamiento de los depósitos comerciales públicos, se expone a continuación un resumen:

Figura 2.4: Resumen de capacidad mensual de almacenamiento de vehículos



Fuente: Depósitos Comerciales Públicos – Manabí

Elaboración: El autor

2.3. MERCADO DE VEHÍCULOS EN EL ECUADOR

2.3.1. ASOCIACIÓN DE EMPRESAS AUTOMOTRICES DEL ECUADOR (AEADE)

La Asociación de empresas Automotrices del Ecuador fue fundada en el año 1946 agrupamos a un sector fundamental para el crecimiento y desarrollo de la economía nacional, representándolo frente a las distintas autoridades, velamos por los intereses de nuestros asociados, fomentando el respeto a las normas legales, el dialogo y la innovación constante.

Trabajamos junto a nuestros afiliados en busca de la sostenibilidad de las empresas, apoyando sus esfuerzos en pro del desarrollo y mejoramiento del sector automotor, promovemos el ingreso de nuevas y mejores tecnologías automotrices, la oferta de servicios y productos que satisfacen las necesidades de movilización de la sociedad.

Representamos a empresas y organizaciones del sector automotor, que en su conjunto generan alrededor de 14.000 plazas de empleo directos e

indirectos, dinamizan la economía nacional con un volumen de negocios anual de USD 5.200 millones (9 % del PIB) y contribuyen con el desarrollo del país a través de la transferencia de nuevas tecnologías y soluciones de movilidad, aportando cerca del USD 1,000 millones por concepto de tributos. (AEADE, 1946).

2.3.2. PRODUCCIÓN NACIONAL VS. VEHÍCULOS IMPORTADOS

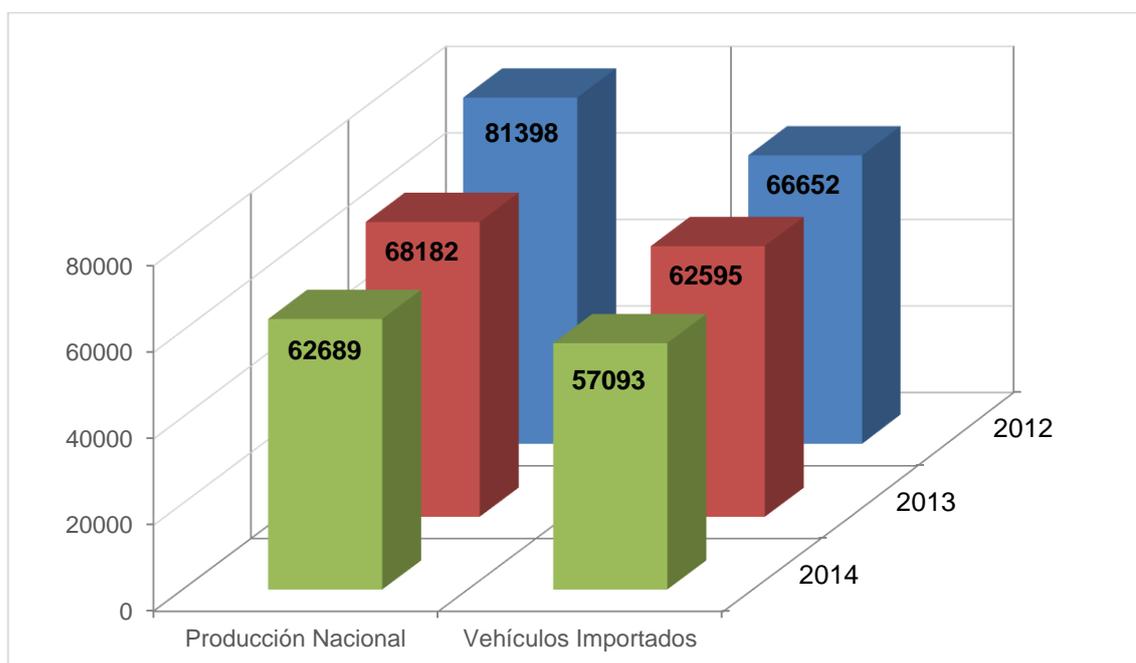
Tabla 2.1: Producción Nacional vs. Vehículos Importados

Año	Producción Nacional	Vehículos Importados
2012	81.398	66.652
2013	68.182	62.595
2014	62.689	57.093

Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

Figura 2.5: Producción Nacional vs Importación de Vehículos



Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

2.3.3. COMPOSICIÓN DE LAS VENTAS EN ECUADOR 2012-2014

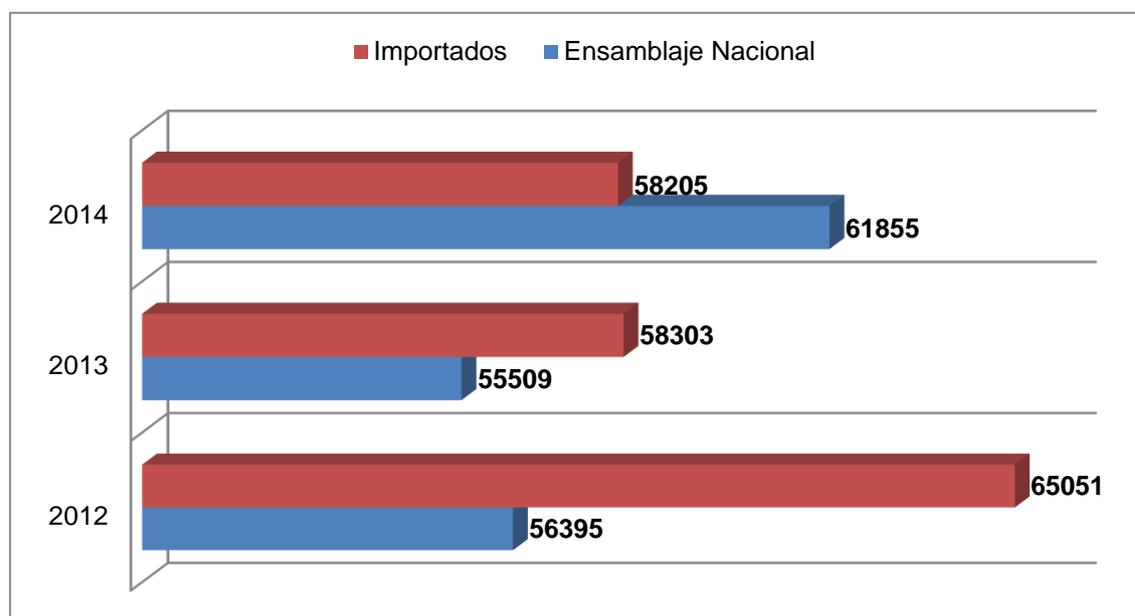
Tabla 2.2: Composición de las ventas en el Ecuador durante los años 2012, 2013 y 2014

AÑO	ENSAMBLAJE LOCAL	%	IMPORTACION	%2	TOTAL
2012	56.395	46,44%	65.051	53,56%	121.446
2013	55.509	48,77%	58.303	51,23%	113.812
2014	61.855	51,52%	58.205	48,48%	120.060

Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

Figura 2.6: Composición de las ventas en el Ecuador durante los años 2012, 2013 y 2014



Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

2.3.4. VENTAS ANUALES POR TIPO DE VEHÍCULOS 2012-2015

Tabla 2.3: Ventas por tipo de vehículos durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015

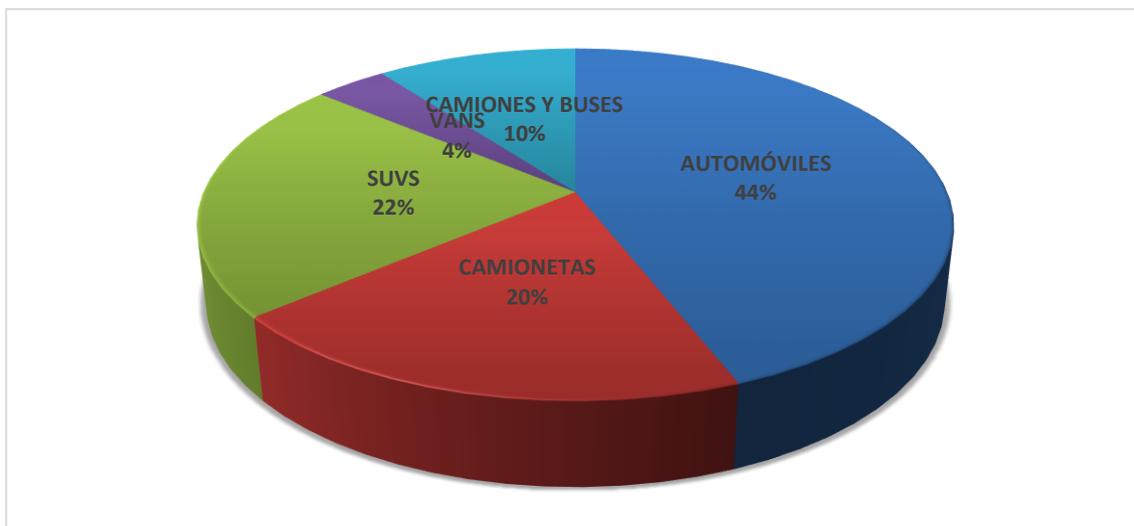
AÑO	AUTOMÓVILES	CAMIONETAS	SUVS	VANS	CAMIONES Y BUSES	TOTAL
2012	53.526	23.922	27.118	4.463	12.417	121.446
2013	47.102	22.047	27.067	5.159	12.437	113.812
2014	47.851	23.244	30.634	5.355	12.976	120.060
2015 *	21.726	10.865	4.553	3.225	6.293	46.662

(*) Venta hasta junio 2015

Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

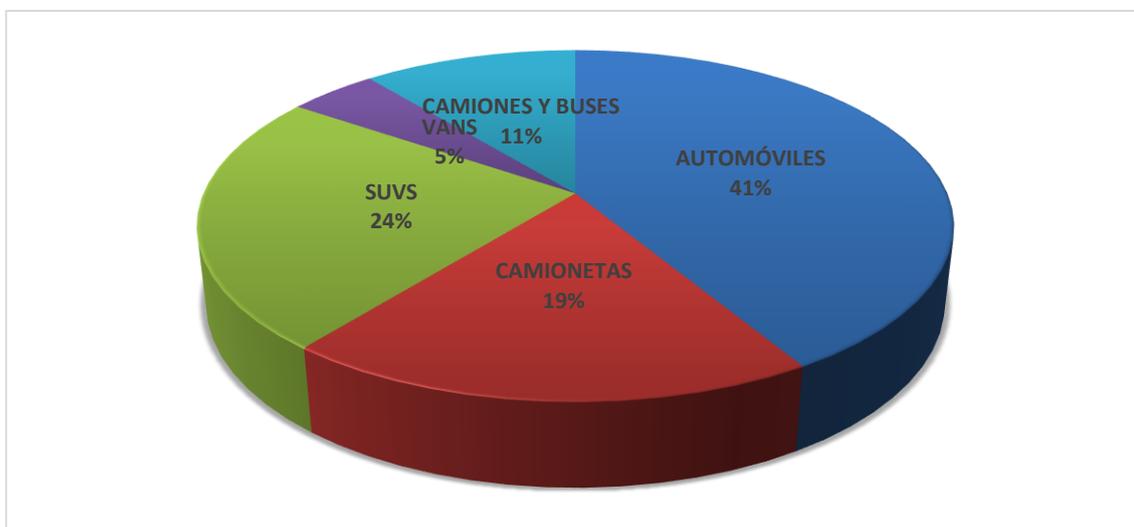
Figura 2.7: Ventas por tipo de vehículo año 2012



Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

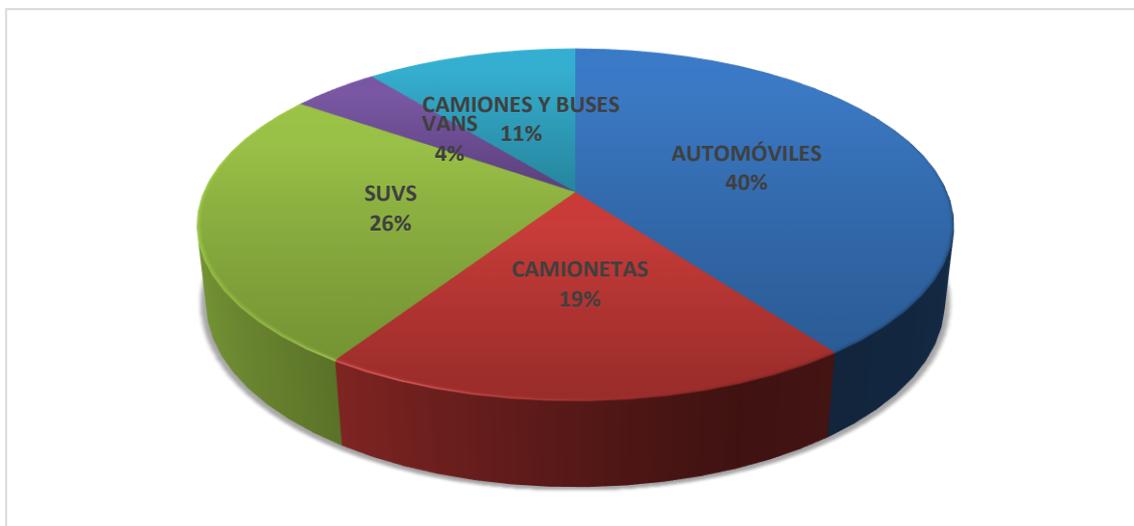
Figura 2.8: Ventas por tipo de vehículo año 2013



Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

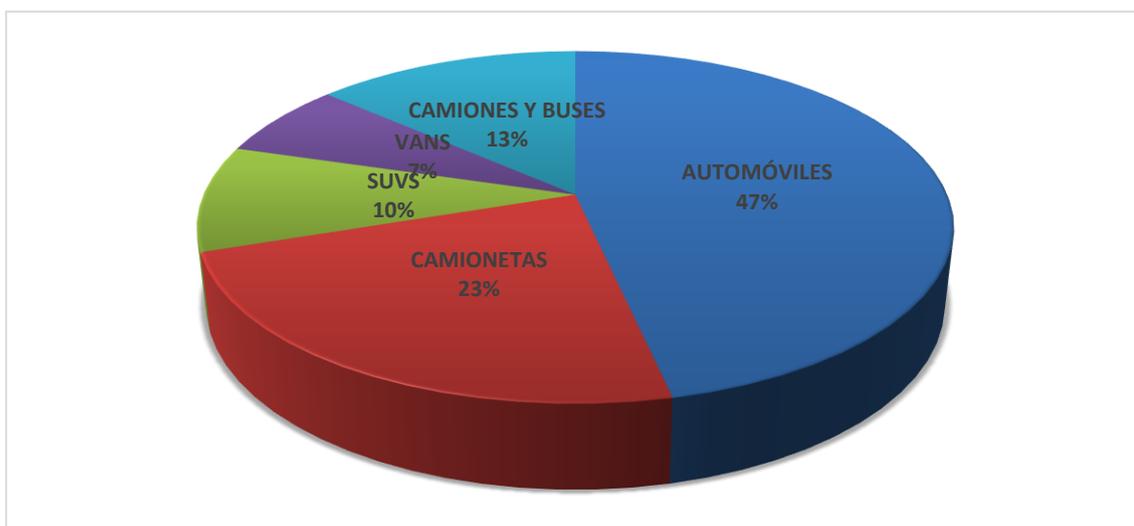
Figura 2.9: Ventas por tipo de vehículo año 2014



Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

Figura 2.10: Ventas por tipo de vehículo hasta junio 2015



Fuente: (AEADE, 1946)

Elaboración: El autor

2.3.5. IMPORTACIONES

Podemos darnos cuenta que en los últimos 3 años se ha registrado una reducción en la importaciones de vehículos entre un 6 % y 9 %, la cual entre 2013 y 2014 no hubo mucha variación en las venta, esta reacción atípica de la demanda, obedeció a un adelantamiento de la decisión de compra por parte de los usuarios, ante la incertidumbre generada en torno a posibles medidas gubernamentales que incidan directamente en el precio de los vehículos nuevos como una variación en las condiciones de la medida restrictiva. (AEADE, 1946)

Los Principales países proveedores de vehículos (CBU) del mercado ecuatoriano son:

Corea con el 24 %, Japón con el 15 %, China con el 13 %, México con el 13 %, Colombia con el 11 %, EEUU el 6 %, Tailandia el 5 % y de otros países se importa el 13 % (AEADE, 1946)

Las importaciones entre 2012-2014 alcanzaron un total de 186.340 vehículos de los cuales 181.559 fueron vendidos en el mercado local

2.3.6. PRODUCCIÓN NACIONAL

Las tres ensambladoras nacionales. Ómnibus BB, Maresa y Aymesa produjeron en los últimos 3 años 212.269 vehículos. Lo que sirvió para abastecer la demanda local que fue de 173.759 vehículos, entre 2013 y 2014 se produjo una reducción en la producción de vehículos, centrándose la misma en el segmento automóviles del 66 % al 45.7 % mientras que el segmento camionetas registró un incremento del 27 % al 31 %.

2.3.7. EXPORTACIONES

Las ensambladoras nacionales. Ómnibus BB, Aymesa y Maresa exportaron 40.396 vehículos entre los años 2012 y 2014. Los países de destino de los automotores ecuatorianos fueron Colombia, Venezuela y República Dominicana, sin embargo existe una excesiva baja de exportaciones de los vehículos nacionales del 2012 los cuales fueron 24.815 a 2013 se exportaron 7.213 es decir una reducción 71 % en comparación con el año 2012.

El proceso de apertura comercial de la economía colombiana, materializado a través de la suscripción de tratados de Libre Comercio con México y Corea, incidieron negativamente en la demanda de los vehículos ecuatorianos, las exportaciones de vehículos al mercado Venezolano registro también una caída, en el 2014 tuvo un leve crecimiento la exportación de vehículos con un 16 % (8.368 unidades) donde el destino del 100 % de las exportaciones de vehículos nacionales fue Colombia. (AEADE, 1946)

2.4. BUSINESS MODEL CANVAS

Esta herramienta es muy útil ya que utiliza el tema de Innovación Estratégica que permite no solo crear productos o servicios innovadores sino el empleo del Modelo de Negocios como clave para permanecer en el mercado. Se lo ha dividido en elementos o bloques:

2.4.1. SEGMENTOS DE CLIENTES

Estos resultan ser los más importantes dentro del modelo, saber y conocer perfectamente a los clientes. Estos son la base de nuestro modelo de negocio, así que se deberán conocer perfectamente a través de los siguientes cuestionamientos:

¿Cuáles son nuestros segmentos de clientes más importantes?

¿Nos dirigimos hacia el gran público, el mercado de masas o a un nicho muy concreto?

¿Hay varios segmentos de clientes interrelacionados?

Las respuestas aplicadas al tipo de estudio realizado sería:

El segmento más importante lo constituyen los importadores de vehículos

Este es un nicho concreto

Si existen segmentos de clientes interrelacionados

2.4.2. PROPUESTA DE VALOR

En este punto lo importante es descubrir cuál es el valor que se quiere otorga a los clientes, eso se lleva a cabo con ideas innovadores o propuestas frescas. La propuesta de valor no es otra cosa que brindar la solución al problema del cliente, en otras palabras es el reflejo de la estrategia competitiva que se lleva a cabo. Para determinar la propuesta de valor se debe atender las siguientes interrogantes:

¿El servicio que brindo es personalizado?

¿La estrategia de precios es la correcta?

¿Cuánto ahorro genero con mi estrategia de precios?

Las respuestas aplicadas al tipo de estudio realizado sería:

El servicio brindado por las almaceneras no es personalizado.

No existe diferenciación de precios

2.4.3. CANAL

En esta parte del modelo Canvas, se trata de identificar el medio a través del cual se hace llegar la propuesta de valor a los clientes, por lo tanto se constituye en un punto clave, pues se acumulara la experiencia entre los clientes, el cuestionamiento clave aquí es :

¿Cómo entregar la propuesta de valor para nuestros clientes?

La respuesta a este interrogante seria:

2.4.4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En este punto se trata de hacer tangible la relación con los clientes, es decir diseñar una metodología de servicio que ayude a entender la percepción que tiene el cliente del servicio brindado.

¿Qué relación mantendremos con nuestros clientes?

¿Qué va a inspirar nuestra marca en ellos?

¿Qué tipo de relación esperan nuestros clientes, qué relación tenemos ahora?

La respuesta a este interrogante seria:

Los clientes de las distintas marcas de vehículos se encuentran satisfechos con la calidad del servicio brindado, no obstante de eso, siempre se procura la excelencia en el servicio, por lo que las almaceneras deberán trabajar en el fortalecimiento de esa relación.

2.4.5. FLUJO DE INGRESOS

Este punto es el más frágil y delicado pues en muchas ocasiones se cimienta toda la estrategia de ingresos basado en el precio del servicio o del bien, por lo tanto se debe conocer con certeza

¿Cuál es valor que está dispuesto a pagar nuestros clientes por nuestros productos?

Los clientes de las almaceneras están dispuestos a pagar el precio establecido por el depósito basados en la mejora en la calidad del servicio.

2.4.6. RECURSOS CLAVES

En este punto se debe identificar la manera o la forma que se utilizará para llevar al mercado la propuesta de valor, en otras palabras con qué recursos cuenta la empresa para llevar a cabo la puesta en marcha de la propuesta de valor.

¿Qué recursos claves se necesitan para generar valor en el servicio?

Para la mayoría de los Depósitos de almacenamiento, La respuesta inmediata sería, la ampliación de la infraestructura para el almacenamiento del mayor número de vehículos e inclusive el almacenamiento de otro tipo de inventarios

2.4.7. ACTIVIDADES CLAVES

Aquí se definen todas las actividades que soportan la propuesta de valor que se otorgara al producto o servicio, abarca principalmente los procesos de producción, marketing. Éstas son las actividades que permiten entregar al cliente la propuesta de valor vía una serie de canales y con un tipo concreto de relaciones.

¿Qué actividades claves se debe desarrollar para generar valor en el servicio de almacenamiento de vehículos?

En este caso las almaceneras podrían, comunicar oportunamente la disponibilidad de espacio a los importadores de vehículos a fin de mantener un nivel apropiado de comunicación con el cliente.

2.4.8. ALIANZAS

En esta parte del análisis se definen los socios estratégicos, es decir los proveedores, clientes y accionistas entre otros.

Aquí se definen las asociaciones posibles pero necesarias para llevar a cabo el modelo de negocio planteado.

En este caso las almaceneras, podrían buscar alianzas estratégicas con dueños de macrolotes que les permitan implementar o ampliar la infraestructura de los depósitos, a fin de atender la demanda existente y garantizar la atención de la demanda proyectada.

2.4.9. COSTOS

La estructura de los costos es fundamental debido a que es el valor financiero que costara la implementación de la propuesta de valor, también otorgara la información referente a las utilidades que generará la misma. A través de esta parte se trata de conocer y optimizar costes fijos, variables para intentar diseñar un modelo de negocio escalable.

Para las almaceneras representa un punto neurálgico del Modelo Canvas, pues a partir de la determinación de costes fijos y variables, se puede identificar los márgenes de utilidad, para solo entonces definir la viabilidad del proyecto o propuesta de valor.

2.5. BENCHMARKING EXTERNO

Como complemento de este estudio se realizó un Benchmarking de indicadores de desempeño en logística, con la finalidad de realizar la medición, comparación y sugerir, de ser el caso, las mejores prácticas en logística. Los aspectos comparados son:

- ✓ Indicadores financieros
- ✓ Indicadores de Almacenamiento
- ✓ Indicadores de Calidad de servicios Operacionales logísticos

Tabla 2.4: Benchmarking Externo comparativo entre proveedores

BENCHMARKING EXTERNO	INDICADORES			DEPOSITOS	
				ECUATORIANO	CHILENO
				ALMACOPIO	TRANSAUTO
FINANCIEROS	Costos Logísticos			2	4
	Márgenes de contribución			3	4
ALMACENAMIENTO	Costos de Almacenamiento			2	4
	Nivel de Cumplimiento de despacho			2	4
	Costo por metro cuadrado			2	3
SERVICIO AL CLIENTE	Nivel de cumplimiento de entregas a clientes			2	5
	Calidad de la facturación			3	4
TOTAL				16	28
PROMEDIO				2,29	4,00
Valoración	1	2	3	4	5
Calificación	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

Fuente: (ALMESA, 2014)

Elaboración: El autor

2.5.1. INDICADORES FINANCIEROS

2.5.1.1. Costos Logísticos

Este tipo de indicadores están pensados para controlar los gastos logísticos en la empresa y medir el nivel de contribución en la rentabilidad de la

misma. Dado que los costos logísticos son un alto porcentaje de las ventas totales, margen bruto y los costos totales de las empresa, es necesario mantenerlos controlados. (MORA GARCIA, 2009).

Fórmula 2.1: Costo Logístico

$$\text{Costo Logístico} = \frac{\text{costo total logístico}}{\text{venta total de la compañía}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.5.1.2. Márgenes de Contribución

Indicador sirve para calcular el porcentaje real de los márgenes de rentabilidad de cada y por lo tanto es una herramienta para controlar y medir el nivel de rentabilidad y así tomar correctivos a tiempo sobre el comportamiento de un determinado producto y su impacto financiero en la empresa. (MORA GARCIA, 2009).

Fórmula 2.2: Margen de Contribución

$$\text{Margen de Contribución} = \frac{\text{venta real del producto}}{\text{costo real directo del producto}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.5.2. INDICADORES DE ALMACENAMIENTO

2.5.2.1. Costos de Almacenamiento por Unidad

Este indicador recoge información referente al costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un período determinado, por lo tanto es una herramienta útil para comparar el costo por unidad almacenada y decidir si es más rentable subcontratar el servicio de almacenamiento o tenerlo propiamente. (MORA GARCIA, 2009).

Fórmula 2.3: Costo de Almacenamiento por Unidad

$$\text{Costo de Almacenamiento Unidad} = \frac{\text{costo de almacenamiento}}{\text{número unidades almacenadas}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.5.2.2. Nivel de Cumplimiento de Despacho

Este indicador procura conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un período determinado, por lo tanto es útil para medir el nivel de cumplimiento de los pedidos solicitados al centro de distribución y conocer el nivel de agotados que maneja la bodega. (MORA GARCIA, 2009).

Fórmula 2.4: Nivel de Cumplimiento de Despacho

$$\text{Nivel de Cumplimiento de Despacho} = \frac{\text{número de despachos cumplidos} * 100}{\text{número total de despachos requeridos}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.5.2.3. Costo por metro cuadrado

Este indicador tienen por objetivo conocer el valor de mantener un metro cuadrado de bodega por lo tanto se puede costear el valor unitario de metro cuadrado e identificar la viabilidad del arrendamiento de bodegas similares y/o negociar valores en posibles arrendamientos. (MORA GARCIA, 2009).

Fórmula 2.5: Costo por Metro Cuadrado

$$\text{Costo por Metro Cuadrado} = \frac{\text{costo total operativo bodega} * 100}{\text{área de almacenamiento}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.5.3. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS OPERACIONALES LOGÍSTICOS

Dentro de la actividad logística, la medición de la calidad del servicio al cliente se basa en dos premisas:

- ✓ Que cuando el cliente pida... ¡haya!;
- ✓ y que lo que pidieron, llegue a tiempo (transporte, distribución y almacenamiento).

2.5.3.1. Nivel de Cumplimiento de entregas

Este indicador calcula el porcentaje real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes, por lo tanto sirve para controlar los errores que se presentan en la empresa y que no permiten entregar los pedidos a los clientes.

Fórmula 2.6: Nivel de Cumplimiento de Entregas a Clientes

$$\text{Nivel de Cumplimiento Entrega} = \frac{\text{total pedidos no entregados a tiempo}}{\text{total pedidos despachados}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.5.3.2. Calidad de Facturación

Este indicador mide el número y el porcentaje de facturas con error por cliente, cuantifica los errores en la generación de retrasos en los cobros, e imagen de mal servicio al cliente, con la consiguiente pérdida de ventas.

Fórmula 2.7: Calidad de Facturación

$$\text{Calidad de Facturación} = \frac{\text{facturas emitidas con errores}}{\text{total de facturas emitidas}}$$

Fuente: (MORA GARCIA, 2009)

Elaboración: El autor

2.6. ANÁLISIS DEL BENCHMARKING EXTERNO

A través del análisis efectuado con la herramienta Benchmarking se logra identificar las opciones de mejora que tiene la empresa local ALMACOPIO frente a la empresa chilena TRANSAUTO.

Transauto, es una empresa chilena con experiencia acumulada de 49 años en la logística de transporte, almacenamiento y preparación de vehículos. Cuentan con conocimiento de mercado automotriz, lo que les permite entregar soluciones adecuadas y oportunas a los clientes, de manera eficiente y versátil, garantizando así un servicio rápido y seguro.

En el Benchmarking realizado, los encuestados o usuarios de los DCP (Almacopio) calificaron sus actividades de forma individual de acuerdo a su criterio y preferencias, frente al análisis interno efectuado por Transauto de Chile, con el cual se evidencia la necesidad de incrementar la eficiencia operativa, el aumento del grado de competitividad de la empresa frente a sus competidores nacionales, finalmente se evidencia que el uso de los recursos y activos deben ser enfocados hacia las actividades que generen la fidelización de los clientes y potenciales clientes.

El Benchmarking de Transauto se resume en las siguientes cifras:

- ✓ El promedio de indicadores costos financieros de logística alcanza un 18 %.
- ✓ El promedio de indicadores de almacenamiento alcanza un porcentaje del 24 %.
- ✓ El promedio de indicadores de calidad de servicio alcanza Chile reportan los menores indicadores de errores en la estimación de la demanda futura, con 9 %.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA Y TIPO DE ESTUDIO

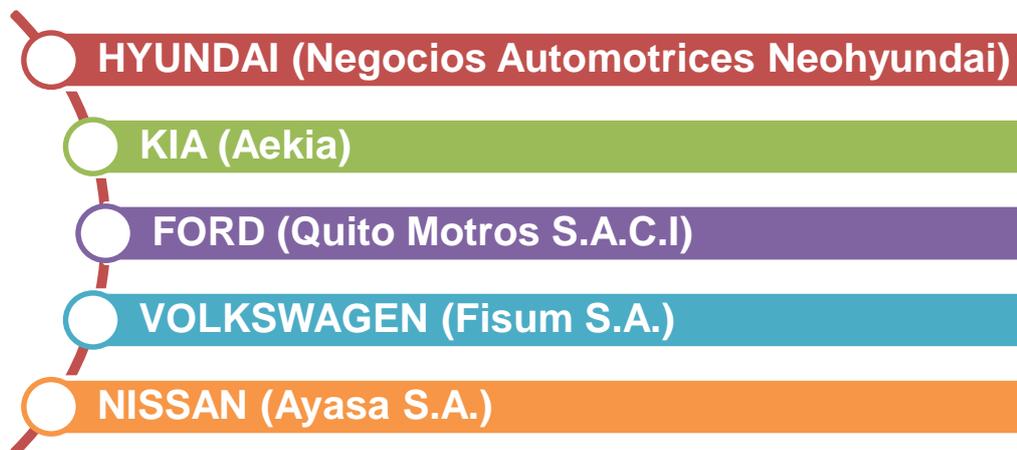
3.1. MODELO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio se requiere de la aplicación de una encuesta realizada a los actores involucrados como los son los diferentes importadores que hacen uso del Puerto Manta, también se aplicara una entrevista a un experto en almaceneras, además una investigación descriptiva lo que permitirá obtener una información más completa y detallada con respecto a la capacidad de almacenaje para los vehículos importados por el Puerto de Manta.

La metodología de esta investigación es cuantitativa, pues la mayor parte de la información obtenida en el presente trabajo está dada en términos de cantidades, y por lo cual se trata de cuantificar dichos datos y también se aplica una forma de análisis estadístico para llegar al resultado esperado.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se delimitó la muestra a las cinco principales marcas importadoras de vehículos en el país, las mismas que se detallan a continuación:



3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. ENCUESTAS

La encuesta aplicada está conformada por 15 preguntas que buscan conocer la percepción de los importadores de vehículos que hacen uso del Puerto de Manta, así como también pretende obtener información más completa referente a la capacidad de almacenaje para los vehículos importados por dicho Puerto

3.3.2. ENTREVISTA

La entrevista fue realizada al Depósito Comercial Público con mayor acogida en Manabí, mediante 15 preguntas efectuadas se logró tener datos concretos para llevar a cabo la investigación.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTAS

Encuesta realizada a las cinco principales marcas de vehículos las cuales se acogen al régimen de Depósito Comercial Público, a continuación se muestran los resultados obtenidos en la encuesta con su respectiva interpretación, por cada pregunta aplicada.

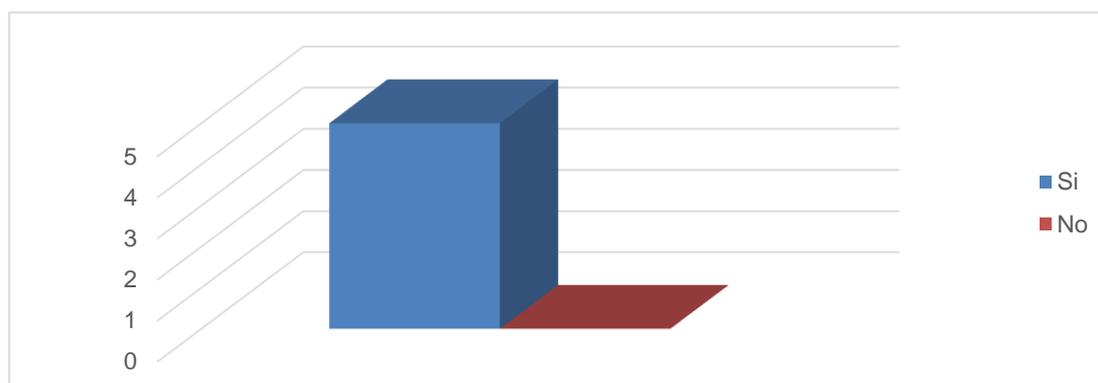
Tabla 4.1: Pregunta 1. ¿La marca que usted representa se acoge al régimen 70 (Depósito Comercial Público)?

Pregunta	Si	No	Total
¿La marca que usted representa se acoge al régimen 70 (Depósito Comercial Público)?	5	0	5
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.1: ¿La marca que usted representa se acoge al régimen 70 (Depósito Comercial Público)?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis: Como podemos observar en el grafico el 100 % de las marcas encuestadas se acogen al régimen de Deposito Comercial Publico por los beneficios y ventajas que trae.

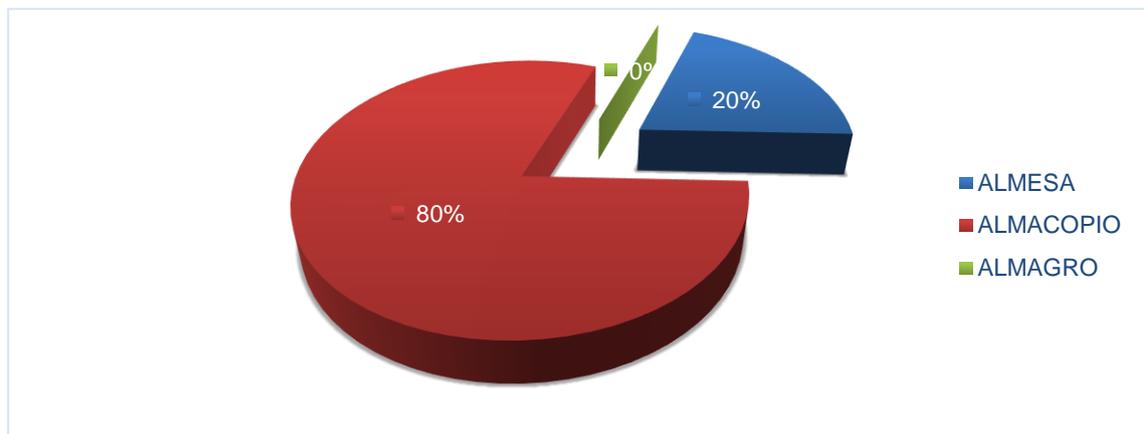
Tabla 4.2: Pregunta 2. ¿De los tres Depósitos Comerciales Públicos que existen en la Provincia de Manabí cuál es el más utilizado por la marca que usted representa?

Pregunta	ALMESA	ALMACOPIO	ALMAGRO	Total
¿De los tres depósitos comerciales públicos que existen en la Provincia de Manabí cuál es el más utilizado por la marca que usted representa?	1	4	0	5
Porcentaje	20%	80%	0%	100%

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.2: ¿De los tres depósitos comerciales públicos que existen en la Provincia de Manabí cuál es el más utilizado por la marca que usted representa?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis: De los 3 Depósitos que cuenta la Provincia de Manabí, el 80 % de las marcas encuestadas utilizan los servicios de Almacopio, mientras que Almesa ocupa un 20 % de preferencia, más adelante se analizará a que se debe los gustos y preferencias de las distintas marcas encuestas.

Por otro lado podemos notar que Almagro tiene un 0 % de utilización, posiblemente por ser un depósito nuevo en la provincia, posiblemente los importadores no conocen los beneficios que la Almacenera del Agro les podría brindar.

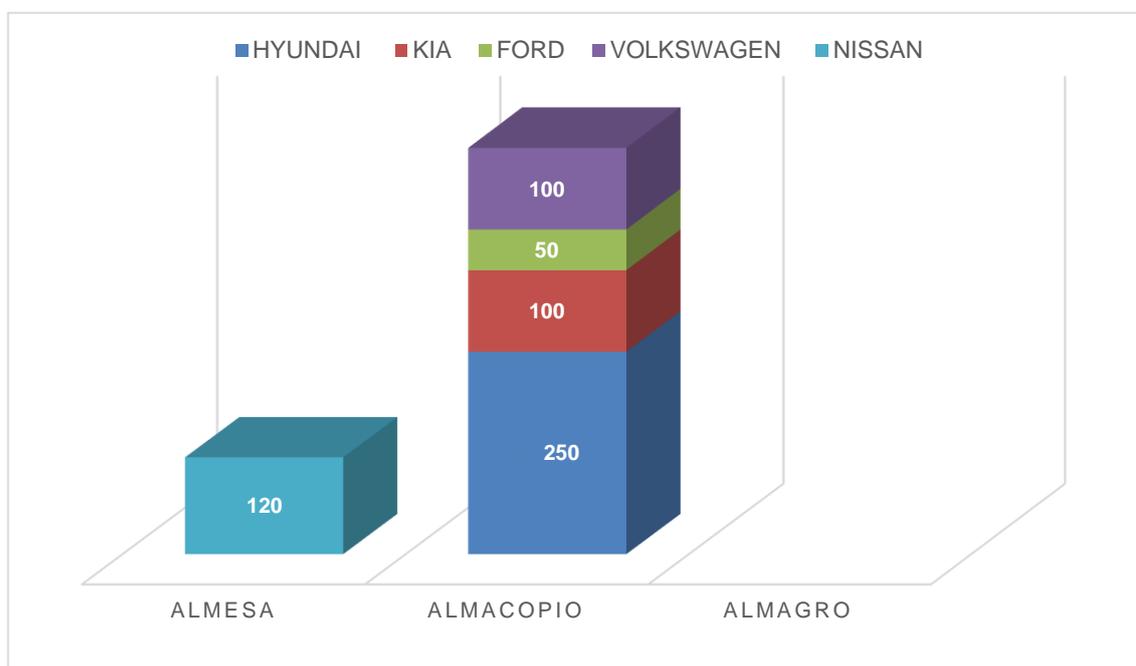
Tabla 4.3: Pregunta 3. ¿Cuántos vehículos mensualmente su marca ingresa al DCP escogido?

¿Cuántos vehículos mensualmente su marca ingresa al DCP escogido?	ALMESA	ALMACOPIO	ALMAGRO	Total
HYUNDAI		250		250
KIA		100		100
FORD		50		50
VOLKSWAGEN		100		100
NISSAN	120			120
TOTAL	120	500	0	620

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.3: ¿Cuántos vehículos mensualmente su marca ingresa al DCP escogido?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis: Como podemos ver reflejado en la tabla y figura, la importación de vehículos por el Puerto de Manta se muy dinamizada, es el caso que solo las marcas encuestadas mensualmente están ingresando un aproximado de 620 vehículos a los diferentes depósitos escogidos.

Tabla 4.4: Pregunta 4. ¿A qué se debe la preferencia o utilización del depósito escogido?

¿A qué se debe la preferencia o utilización del depósito escogido?	ALMESA	ALMACOPIO	ALMAGRO	Total
Buen Servicio	1			1
Convenio		2		2
Ubicación		2		2
Tarifa				0
Espacio Físico				0
TOTAL	1	4	0	5

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.4: ¿A qué se debe la preferencia o utilización del depósito escogido?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis: Un 40 % de las marcas escoge al Depósito Comercial Público por el convenio entre importadores y Almaceneras, al igual que el otro 40 % hace preferencia por Almacopio en lo que respecta a la ubicación del mismo, el 20 % se ve reflejado en el servicio brindado de lo cual Almesa se hace acreedor.

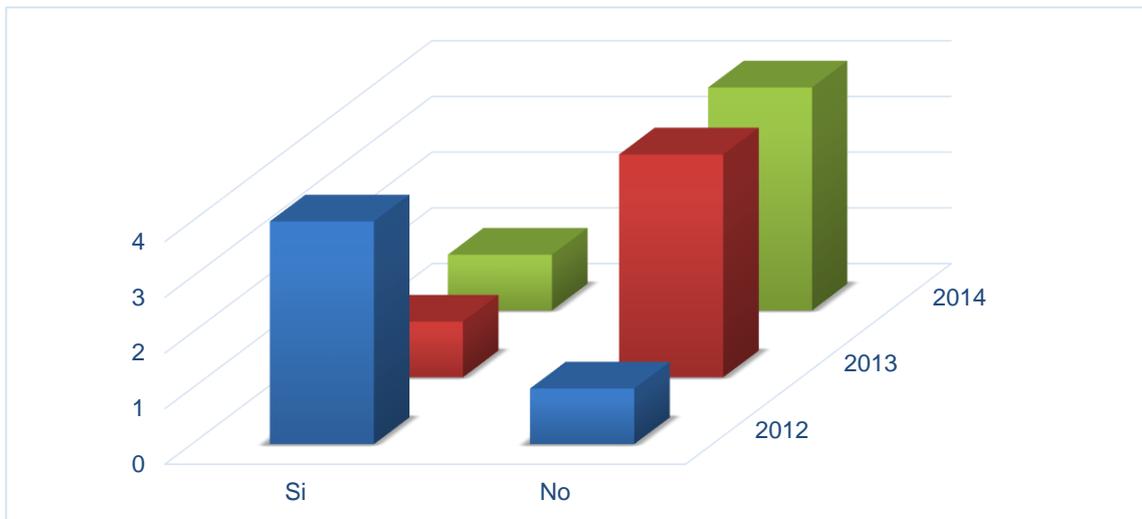
Tabla 4.5: Preguntas 5, 6 y 7. ¿La demanda de almacenamiento de vehículos durante los años 2012, 2013 y 2014, fue atendida acorde a sus necesidades?

¿La demanda de almacenamiento de vehículos fue atendida acorde a sus necesidades?	Si	No	Total
2012	4	1	5
2013	1	4	5
2014	1	4	5

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.5: ¿La demanda de almacenamiento de vehículos durante los años 2012, 2013 y 2014, fue atendida acorde a sus necesidades?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis.- Esta pregunta busca levantar información, acerca de la percepción que los usuarios de los Depósitos Comerciales Públicos en los últimos tres años, es así que en 2012 las operaciones fueron atendidas de

acorde a las necesidades de cada cliente, sin embargo en la figura 4.5 podemos ver reflejado el descontento que tuvieron las marcas de vehículos tanto en 2013-2014, posiblemente la demanda de almacenamiento no fue atendida de acuerdo a sus necesidades y requerimiento, ya que las importaciones gozaron de un notable crecimiento.

Tabla 4.6: Preguntas 8, 9, 10, 11 y 12. ¿Cómo calificaría el servicio brindado por el DCP que utiliza la marca que usted representa de acuerdo a los siguientes criterios?

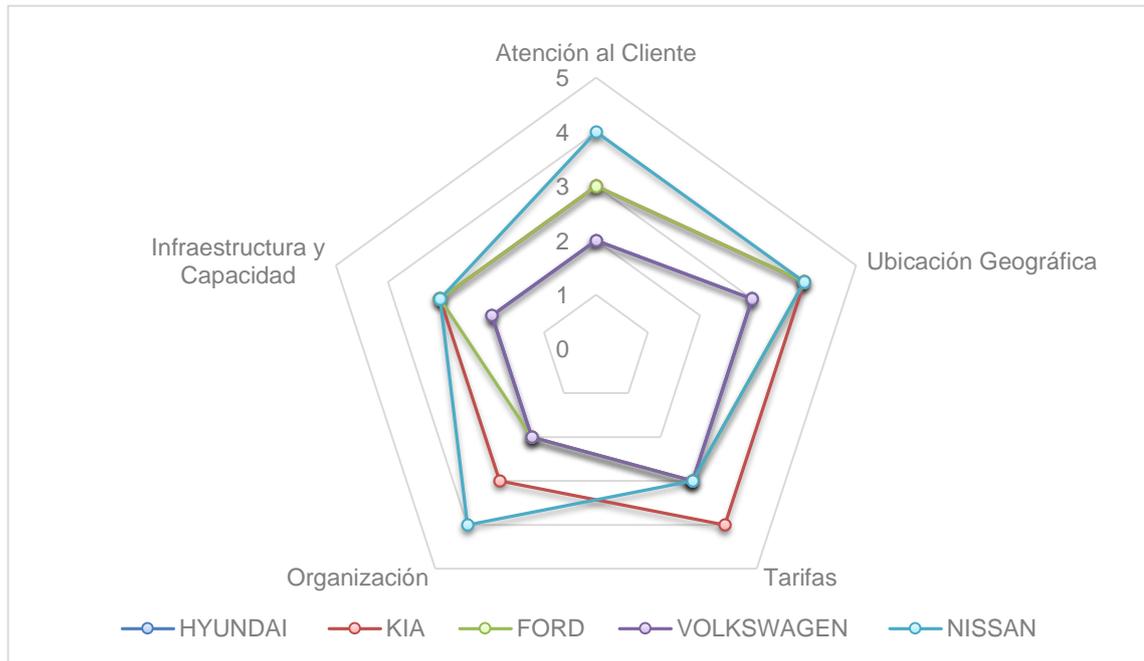
¿Cómo calificaría el servicio brindado por el DCP que utiliza la marca que usted representa de acuerdo a los siguientes criterios?	Atención al Cliente	Ubicación Geográfica	Tarifas	Organización	Infraestructura y Capacidad
HYUNDAI	2	3	3	2	2
KIA	3	4	4	3	3
FORD	3	4	3	2	3
VOLKSWAGEN	2	3	3	2	2
NISSAN	4	4	3	4	3

Criterio	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Valor	1	2	3	4	5

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.6: ¿Cómo calificaría el servicio brindado por el DCP que utiliza la marca que usted representa de acuerdo a los siguientes criterios?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis: Claramente se puede notar que existe una disyuntiva en el servicio que brindan las Almaceneras en Manabí, puesto que en los diferentes criterios utilizados, un 80 % califica como bueno y regular respectivamente la atención, mientras que el 20 % restante es calificado como muy bueno. La ubicación geográfica obtuvo en general la mejor calificación con el 60 % de satisfacción, junto a las tarifas que fueron calificadas con un 80 % de conformidad, sin embargo los valores de calificación más bajos están en organización de los depósitos que ocupan en 60 % como regular, de ahí es probable que la calificación de la infraestructura haya sido calificada 60 % buena y con el 40 % regular siendo muy poca la diferencia entre ambas.

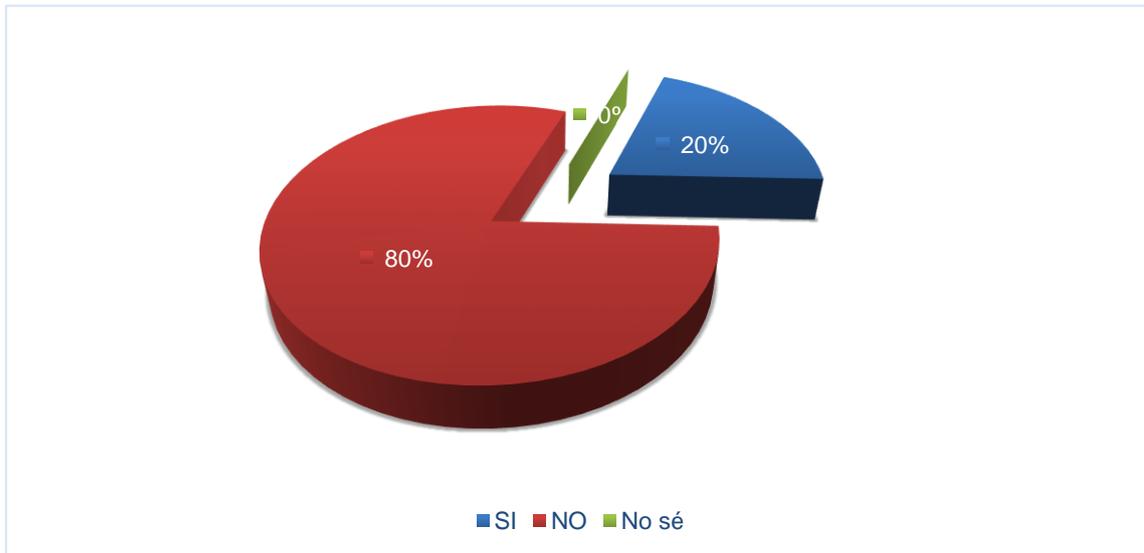
Tabla 4.7: Pregunta 13. ¿Cree usted que los DCP en Manabí tienen la suficiente capacidad para almacenar vehículos en los próximos dos años?

Pregunta	SI	NO	No sé	Total
¿Cree usted que los DCP en Manabí tienen la suficiente capacidad para almacenar vehículos en los próximos dos años?	1	4	0	5
Porcentaje	20%	80%	0%	100%

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.7: ¿Cree usted que los DCP en Manabí tienen la suficiente capacidad para almacenar vehículos en los próximos dos años?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis.- Es notable la diferencia ya que el 80 % de los encuestados consideran que los DCP en Manabí no cuentan con la capacidad de almacenamiento suficiente para la demanda de los próximos dos años, esto quiere decir que es muy probable que las importaciones de vehículos por el Puerto de Manta se incrementen en un volumen considerable lo que no solo beneficiaría al Puerto sino a la Provincia en general.

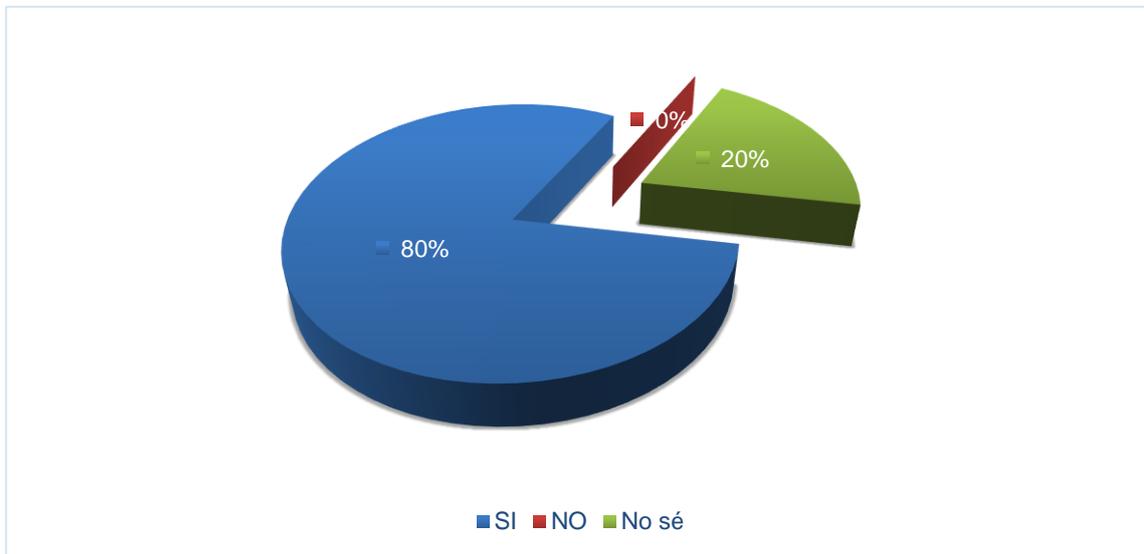
Tabla 4.8: Pregunta 14. ¿En los próximos dos años tienen pensado incrementar la importación de vehículos por el Puerto de Manta?

Pregunta	SI	NO	No sé	Total
¿En los próximos dos años tienen pensado incrementar la importación de vehículos por el Puerto de Manta?	4	0	1	5
Porcentaje	80%	0%	20%	100%

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.8: ¿En los próximos dos años tienen pensado incrementar la importación de vehículos por el Puerto de Manta?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis.- Sin duda alguna el acelerado crecimiento del sector automotriz hará que la importación de vehículos vayan en aumento, es así que el 80 % de los encuestados revelan un incremento en sus importaciones, se debe tomar en cuenta este resultado para buscar posibles alternativas y soluciones con respecto a las demás preguntas que fueron empleadas en la encuesta, para así obtener mejores resultados.

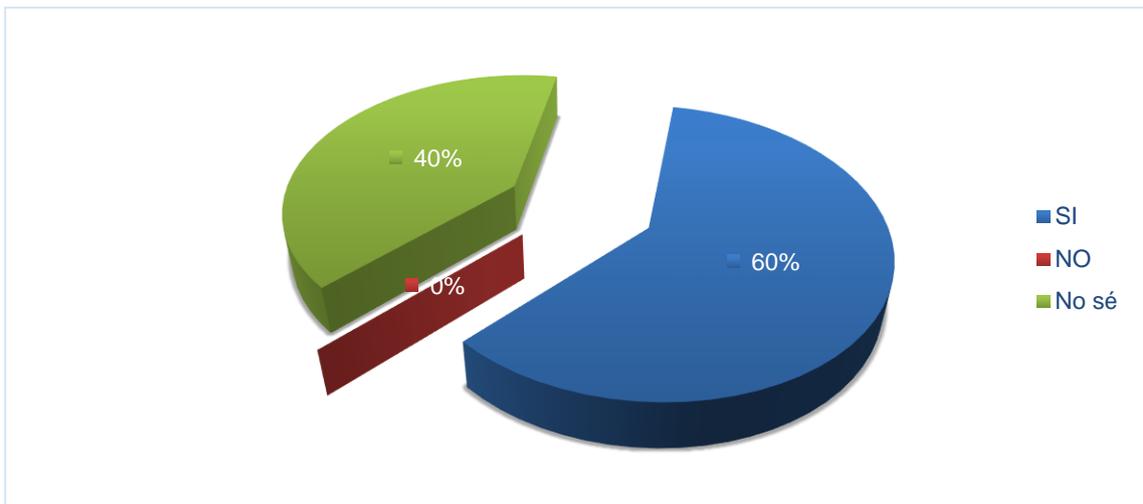
Tabla 4.9: Pregunta 15. ¿Recomendaría usted el DCP con el que actualmente trabaja?

Pregunta	SI	NO	No sé	Total
¿Recomendaría usted el DCP con el que actualmente trabaja?	3	0	2	5
Porcentaje	60%	0%	40%	100%

Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Figura 4.9: ¿Recomendaría usted el DCP con el que actualmente trabaja?



Fuente: Importadores de vehículos

Elaboración: El autor

Análisis.- Pese a las calificaciones antes obtenidas el 60 % de los importadores recomendaría en DCP con el que actualmente trabajan, se debe tomar en consideración que el 40 % se encuentra en dudas si recomendar o no a un determinado DCP probablemente exista esta duda por los inconvenientes que cada uno puede percibir.

4.2. ENTREVISTA A EXPERTO

La entrevista fue realizada al Deposito Comercial Publico Almacopio ya que es el más utilizado por los importadores, la misma estuvo a cargo del Gerente General Ing. Roberto Cedeño Reyes.

Pregunta 1.- ¿El Depósito se encuentra totalmente organizado y cumple con todas las exigencias que impone la Senae?

Indudablemente, de no ser así no se nos permitiría operar como DAP.

Pregunta 2.- ¿Toda la mercadería que ingresa al depósito proviene de Manabí?

No, varios de los ingresos que se producen en Almacopio Manta vienen de otros Puerto tales como Guayaquil o Huaquillas.

Pregunta 3.- ¿Cuáles son las marcas de vehículos a las que Almacopio Manta brinda su servicio?

- Hyundai (Negocios Automotrices Neohundai S.A.)
- Kia (Aekia)
- Ford (Quito Motors S.A.C.I.)
- Volkswagen (Fisum S.A.)

Pregunta 4.- ¿En la actualidad cuál es la capacidad de almacenaje en vehículos con la que cuenta Almacopio Manta?

Nosotros actualmente tenemos una capacidad de almacenaje para 2000 vehículos aproximadamente.

Pregunta 5.- ¿Las Marcas con las que actualmente trabajan cuantos vehículos ingresan mensualmente a sus instalaciones?

Aproximadamente se están ingresando 550 unidades al mes, esto es variable.

Pregunta 6.- ¿Comparando el ingreso mensual de vehículos y la capacidad de Almacenaje con la que cuentan sus instalaciones se podría notar fácilmente que no tienen problemas de capacidad?

El análisis es muy general, todo está ligado directamente de la operación que realiza el importador, con la lenta rotación de los vehículos almacenados en el Depósito Aduanero, se ha vuelto muy recurrente la falta de espacio para el almacenamiento de las unidades, tanto para las ya depositadas como para las nuevas importaciones, lo cual provoca desfases en toda la maniobra.

Pregunta 7.- ¿Qué tipo de desfases está provocando en la operación la falta de espacio?

- Emisión de solicitudes de autorización para depósito aduanero debido a que no existe el espacio suficiente para la recepción de unidades.
- Malestar en clientes por el retraso en la operación muchas veces de semanas para el ingreso de unidades, lo cual les genera costos innecesarios de bodegaje en puerto, que si bien hasta ahora no han sido repetidos contra Almacopio generan un enorme malestar y desmejoran el servicio.
- Constante movilización de vehículos almacenados con el fin de liberar espacio para nuevas importaciones, proceso que se vuelve lento por el limitado espacio de maniobra que puede llegar a comprometer la integridad física de las unidades.

- Las unidades nacionalizadas son movilizadas al terreno propiedad de Almacopio, esta movilización realizada por choferes genera un costo que en los últimos meses ha incrementado y se ha vuelto constante.
- Habido ocasiones que nos hemos visto impedidos de firma de contratos para futuros ingresos, debido a la falta de espacio físico de almacenamiento.

Pregunta 8.- ¿Cómo se ve afectado el servicio brindado por ustedes?

Por las razones indicadas el servicio se ha visto afectado, lo que ha dado lugar a que en ocasiones se niegue el servicio a nuestros clientes, quienes además se han visto obligados a cambiar el régimen de importación a consumo, perdiendo el importador ventajas que ofrece el régimen aduanero y Almacopio negocios. Adicionalmente, es nula la posibilidad de crecimiento y diversificación de servicios.

Pregunta 9.- ¿Almacopio Manta sólo almacena en sus patios vehículos?

No, En el año 2012 debido al giro del negocio, Almacopio Manta construyó un galpón multipropósitos para el almacenamiento de mercadería donde en este momento se almacenan CKDS de Motos, pero sirve para todo tipo de mercadería que requiera bodegas. El espacio para almacenamiento simple es de 1500 unidades, Se debe tomar en consideración, que la implementación de este galpón se la realizó para abarcar otra área de negocio que no sean solamente vehículos.

Pregunta 10.- ¿El haber implementado un galpón y almacenar otro tipo de mercadería interfiere en el espacio físico para vehículos?

Indudablemente al habilitar el galpón provocó una importante reducción en el espacio físico para almacenamiento de vehículos, sin embargo a pesar de ello se procura optimizar el espacio de la mejor manera para cubrir la demanda de los clientes.

Pregunta 11.- ¿Analizando el giro que ha dado el negocio y viendo los problemas de espacio físico que están teniendo, han pensado en ampliar sus instalaciones?

Sí, estamos trabajando en un nuevo proyecto más que ampliar las instalaciones en Manta, se pretende la adecuación del terreno de la propiedad de la compañía el mismo que está ubicado en el Cantón Jaramijó donde se piensa expandir las operaciones para Deposito Comercial Publico y Almacenamiento simple.

Pregunta 12.- ¿Una vez realizada esta nueva adecuación en cuanto incrementaría la capacidad de almacenaje para vehículos?

La capacidad de almacenamiento para Deposito Comercial Publico se incrementaría en un 75 % aproximadamente.

Pregunta 13.- Tengo entendido que con las nuevas exigencias y cupos que el gobierno impuso a las importaciones de vehículos estas se han visto afectadas, ¿De qué manera les ha perjudicado a ustedes como depósito?

Sin duda toda acción que tome el gobierno hacia las importaciones tiene su repercusión dentro de la actividad realizada por los depósitos aduaneros, sin embargo nuestros clientes son fuertes en el mercado y han seguido importando una cantidad ligeramente superior cada año, esto no quiere decir que en determinado momento el panorama cambie.

Pregunta 14.- ¿Cuál es la proyección de Almacopio Manta para los años 2015 y 2016?

Como te comente anteriormente estamos trabajando en una nueva propuesta el adecuar un terreno de la compañía donde nuestra capacidad de almacenaje aumentaría en un 75 %.

Pregunta 15.- ¿De los tres Depósitos Comerciales Públicos que existen en la Provincia de Manabí tengo entendido que Almacopio es el de mayor preferencia, sabe usted a que se debe esto?

Los resultados mensuales que se presentan en la Superintendencia de Bancos del Ecuador, acreditan a Almacopio como la primera almacenera del país, esta tendencia se debe al servicio brindado a los clientes, mismo que se adapta según las necesidades de cada uno y es brindado con la mayor eficiencia posible. Es vital importancia contar con un grupo selecto de clientes, muchos de ellos son líderes a nivel nacional en su segmento de mercado.

A estas cualidades se debe anexar el personal capacitado de almacenera Almacopio y el respaldo de un fuerte grupo económico.

4.3. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

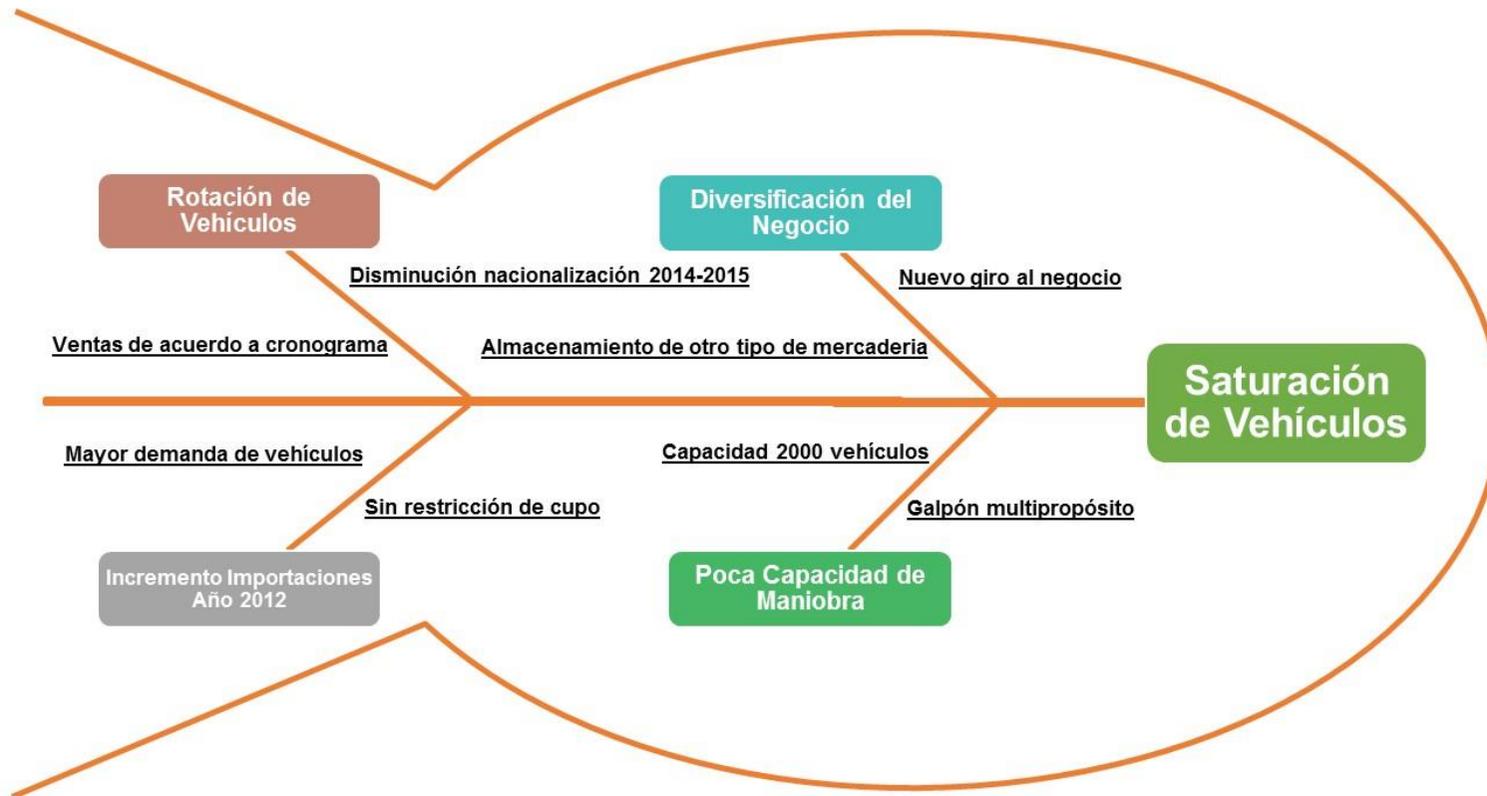
Una de las herramientas básicas para identificar las causas y los efectos de los problemas que afectan la calidad o el buen desempeño de los procesos dentro de una empresa es el DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO, es llamado usualmente Diagrama de "Ishikawa", este instrumento fue ideado para mejorar el control de la calidad.

Este diagrama fue conceptualmente elaborado para resumir las causas de un problema y facilitar el análisis del mismo, problemas de cualquier índole pueden ser atendidos o solucionados a través del uso de esta herramienta, es por esto que su uso es generalizados en varios campos de acción, dado su facilidad para graficar las causas del problema que se estudia y analizarlas

La ventaja mayor de utilizar la espina de pescado es la visualización inmediata y clara de la relación que tienen la causa con el origen del problema

A partir de la información relevada con el experto, arriba incluida en esta investigación, se procede a exponer dichos procesos a través del diagrama de Ishikawa o también llamado diagrama de espina de pescado.

Figura 4.10: Diagrama de Causa y Efecto



Fuente: Entrevista con Ing. Roberto Cedeño Reyes, Gerente General Almacopio

Elaboración: El autor

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE MEJORA

5.1. IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PATIO

Sin duda alguna y analizando todos los problemas que está presentando la depósito en cuanto a su capacidad de almacenamiento se ha visto en la obligación de tomar medidas radicales, para lo cual se realiza la siguiente propuesta.

5.1.1. PROYECTO OBRA CIVIL ALMACOPIO MANTA-JARAMIJÓ

Por lo expuesto, y en atención a la demanda creciente del servicio de almacenamiento de vehículos en Oficina Manta, al limitado espacio con el que cuenta la instalación en la cual se desarrollan las actividades actualmente, se considera procedente y a su vez se recomienda se realice una inversión de expansión, que dé respuesta a la demanda de los clientes en condiciones óptimas para la conservación de los bienes.

Para ello proponemos realizar obras de fortalecimiento y mejoramiento en el terreno de propiedad de Almacopio, ubicado en el Cantón Jaramijó en el Km. 4.5 de la Vía Manta – Rocafuerte, instalación que por su ubicación y extensión (56.000 metros cuadrados) es favorable al interés de Almacopio. El indicado bien, tiene una excelente ubicación en el sector industrial de la ciudad, una extensión suficiente, pero no presta las condiciones físicas, técnicas y operativas óptimas para el almacenamiento de vehículos, pero debido a la gran demanda de servicios en los últimos años este espacio es utilizado para el almacenamiento de unidades nacionalizadas.

Ésta propuesta es financieramente viable refiriéndonos a la capacidad de inversión de Almacopio, así como a la recuperación de la inversión.

Una nueva Almacenera que servirá como Depósito Comercial Publico, y almacenamiento simple en general

Con los datos obtenidos por la propia Almacenera a continuación se detalla dicho proyecto:

5.1.1.1. Antecedentes

Almacenera Almacopio S.A. sucursal Manta, inició operaciones en el año 2007 en las instalaciones de propiedad de la empresa Logimanta S.A. ubicadas en el cantón Montecristi, Barrio El Colorado - Tramo 2 s/n y Circunvalación, Km. 8.5 Vía Montecristi, cuya dimensión es de aproximadamente 24.000 metros cuadrados. Posteriormente, Almacopio adquiere el terreno mencionado en la introducción de este documento, con el propósito de contar con un bien de su propiedad que le permita cumplir su objeto social y de ser necesario ampliar la capacidad de servicio.

Dada las condiciones naturales de la ciudad, cuenta con un puerto de alto calado, de ubicación estratégica para la captación de importaciones de origen Asiático. Las embarcaciones que llegan a este Puerto, fundamentalmente transportan vehículos importados por firmas que manejan volúmenes que se incrementaron con el paso de los años; hacia ese objetivo dirigimos nuestra oferta de servicios, calificando la instalación arrendada, como un Depósito Aduanero Público, régimen aduanero que suspende temporalmente el pago de impuestos. (Cedeño, 2015)

5.1.1.2. Justificativo

Debido a la situación del país en materia aduanera, la importación y por ende el almacenamiento de vehículos sufrió cambios significativos que alteraron la hasta entonces normal rotación de vehículos en el Depósito, y

consecuentemente se requirió de mayor espacio físico para cubrir la creciente demanda de almacenamiento tal como lo muestran las siguientes cifras:

Tabla 5.1: Vehículos ingresados a Almacopio 2012-2015

AÑO	UNIDADES IMPORTADAS
2012	12.641
2013	9.165
2014	10.525
2015 *	5.357

(*) Hasta Junio de 2015

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

El incremento de vehículos almacenados en 2014, la lenta rotación de los mismos, más el fuerte primer trimestre del año 2015, en la actualidad ha generado saturación del espacio físico con el que cuenta la sucursal Almacopio Manta, por lo que el servicio se ha visto afectado como se indicó anteriormente.

Además a esto debemos agregarle el cupo de importaciones con el que todavía cuentan algunos importadores, a continuación se detalla un estimado de vehículos a ser importados.

5.1.1.3. Objetivos

La decisión de inversión justifica los siguientes objetivos monetarios y otros:

- Minimización de riesgos de pérdidas;
- Maximización de las ventas de servicios;
- Maximización de la calidad del servicio;
- Maximización de los rendimientos financieros;
- Maximización de la imagen.

5.1.1.4. Estudio Económico

Con el propósito de cumplir con estos objetivos se obtuvo cotizaciones para la ejecución de obras de mejoramiento que se indican: trabajos preliminares de movimiento de tierras, tales como: corte, relleno, canales revestidos de hormigón que se requieren ejecutar para la debida evacuación superficial de las aguas lluvias en toda el área del proyecto, hacia los drenajes naturales localizados a un costado de la propiedad. Así también, la nivelación y compactación de la sub-rasante de toda el área del terreno, la construcción de la estructura de la vía con materiales granulares y colocación de la capa de rodadura asfáltica, todo lo anterior sobre el área total del terreno de propiedad de Almacopio, ya citado.

Para la ejecución de las obras indicadas presentaron ofertas las siguientes empresas: Ciudad Rodrigo S.A., 2M Máquinas y Construcciones, VIPA Vías Puertos Aeropuertos S.A.; y, Constructora del Pacífico S.A., cuyas cotizaciones se adjuntan. El rango de inversión de acuerdo a estas va desde USD 800.000,00 hasta USD 1.300.00, 00, mismas que se ponen en consideración del Directorio. En cuadro adjunto se desglosan las ofertas presentadas.

Adicionalmente, para el desarrollo de las actividades es necesario contar con una Oficina, para ello es conveniente adecuar una de las edificaciones existentes en el terreno, considerando apropiado hacerlo con la vivienda que ofrece mayor visibilidad hacia el patio y que por su dimensión de aproximadamente 220 metros cuadrados, divididos en dos plantas, ofrece las condiciones apropiadas para el trabajo. Para cumplir con este objetivo se cotizó los trabajos con el Arquitecto Patricio Flores, proveedor calificado del Banco del Austro. La cotización de la obra incluye lo siguiente: obras preliminares de limpieza, de estructura, mampostería, pisos, puertas, aluminio y vidrio, carpintería metálica, tumbados, instalaciones eléctricas, sanitarias y varias, estos trabajos los ha valorado en USD 33,181.00, (Treinta y tres mil ciento ochenta y uno 00/100, dólares de los Estados Unidos De América) más IVA.

También se consideró la construcción de una garita con batería sanitaria, y el cambio de ubicación de la puerta de ingreso al predio, lo cual cotizado con el mismo proveedor calificado tiene un valor de USD 12,549.52, (Doce mil quinientos cuarenta y nueve con 52/100, dólares de los Estados Unidos De América) más IVA.

Además, la instalación requiere de un adecuado sistema de iluminación ya que la mercadería se almacenará en patios; la mejor oferta corresponde a la propuesta presentada por Acrosel, misma que asciende a USD 36,618.40, (Treinta y seis mil seiscientos dieciocho con 40/100, dólares de los Estados Unidos De América) más IVA. (Cedeño, 2015)

Para el desarrollo de las actividades operativas, se necesita realizar inversiones en equipos, cableado eléctrico regulado y cableado de voz y datos.

Tabla 5.2: Inversión actividades operativas

DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN
SISTEMA DE VIDEO Y VIGILANCIA	6.500,00
CABLEADO VOZ Y DATOS	4.000,00
CABLEADO ELÉCTRICO REGULADO CON UPS	3.000,00
PUESTA A TIERRA	1.200,00
TOTAL INVERSIÓN	14.700,00

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

5.1.1.5. Financiamiento

Este proyecto se financia con los recursos propios que mantiene la Almacenera.

Tabla 5.3: Detalle Inversión proyecto Oficina Manta-Jaramijó

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
TERRENO			
1	ADECUACIÓN TERRENO	816.713,69	816.713,69
TOTAL TERRENO			816.713,69

EDIFICIOS			
1	ADECUACIÓN OFICINA	33.181,00	33.181,00
1	GARITA Y BATERÍA SANITARIA	12.549,52	12.549,52
TOTAL EDIFICIOS			45.730,52

MUEBLES DE OFICINA			
3	ESCRITORIOS CON GAVETAS	280	840,00
1	MESA DE SESIONES CON SILLAS	300	300,00
3	SILLAS TIPO SECRETARIA	85	255,00
2	PAPELERAS	15	30,00
12	SILLAS DE ESPERA	50	600,00
1	COMEDOR CON 6 SILLAS	300	300,00
10	PERCHAS	110	1.100,00
TOTAL MUEBLES DE OFICINA			3.425,00

EQUIPOS DE OFICINA			
4	ACONDICIONADORES DE AIRE 12000 BTU	1.100,00	4.400,00
1	CENTRAL TELEFÓNICA	700	700,00
3	TELÉFONOS	85	255,00
TOTAL EQUIPOS DE OFICINA			5.355,00

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
1	SERVIDOR HP	2.000,00	2.000,00
2	COMPUTADORES HP PRO 3500MT CI5	850	1.700,00
1	UPS	1.500,00	1.500,00
1	IMPRESORA RICOH 201 SPF	1.450,00	1.450,00
1	RED DE CABLEADO ESTRUCTURADO	4.000,00	4.000,00
TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			10.650,00

OTROS ACTIVOS			
5	EXTINTORES 20 LBS	90	450,00
3	EXTINTORES 150 LBS	750	2.250,00
TOTAL OTROS ACTIVOS			2.700,00

ACTIVOS DIFERIDOS

GASTOS DE INSTALACIÓN			
1	ILUMINACIÓN	36.618,40	36.618,40
1	CABLEADO ELÉCTRICO NORMAL REGULADO CON UPS	3.000,00	3.000,00
1	PUESTA A TIERRA	1.200,00	1.200,00
1	SISTEMA DE VIGILANCIA Y MONITOREO	6.500,00	6.500,00
TOTAL GASTOS DE INSTALACIÓN			47.318,40

PERMISOS			
1	PATENTE COMERCIANTES	1.000,00	1.000,00
1	CUERPO DE BOMBEROS	1.000,00	1.000,00
1	PREDIOS	2.800,00	2.800,00
1	PERMISO AMBIENTAL	700	700,00
1	PERMISO DE HIGIENE	90	90,00
TOTAL PERMISOS			5.590,00

TOTAL INVERSIÓN			937.482,61
------------------------	--	--	-------------------

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

Tabla 5.4: Depreciación y Amortizaciones

Descripción	Valor	Vida Útil (meses)	Porcentaje	Depreciación anual
EDIFICIOS	45.730,52	240	5%	2.286,53
MUEBLES DE OFICINA	3.425,00	120	10%	342,50
EQUIPOS DE OFICINA	5.355,00	120	10%	535,50
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	10.650,00	36	33,33%	3.549,65
OTROS ACTIVOS	2.700,00	120	10%	270,00
TOTAL DEPRECIACIÓN				6.984,17

Descripción	Valor	Plazo (meses)	Porcentaje	Amortización anual
GASTOS DE INSTALACIÓN	47.318,40	60	20%	9.463,68
TOTAL AMORTIZACIÓN				9.463,68

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

Tabla 5.5: Determinación de gastos fijos y variables anuales

DESCRIPCIÓN	GASTO ANUAL
GASTOS DE PERSONAL	17.617,44
GUARDIANÍA	41.400,00
ENERGÍA Y AGUA	8.400,00
COMUNICACIONES	3.600,00
GARANTÍAS ADUANERAS	18.240,00
SEGUROS	24.000,00
IMPUESTOS MUNICIPALES	5.590,00
SUMINISTROS DIVERSOS	900,00
TOTAL GASTOS FIJOS	119.747,44

DESCRIPCIÓN	GASTO ANUAL
MOVILIZACIÓN VEHÍCULOS	18.000,00
OTROS SERVICIOS	1.200,00
MANTENIMIENTOS	1.800,00
OTROS OPERATIVOS	1.200,00
TOTAL GASTOS VARIABLES	22.200,00

SUMAN GASTOS FIJOS + VARIABLES	141.947,44
---------------------------------------	-------------------

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

5.1.1.6. Análisis de Ingresos y Egresos

De conformidad con las estadísticas de Almacopio, Oficina Manta ha presentado las siguientes cifras:

En los últimos tres años la Oficina Manta presentó ingresos que crecieron en porcentajes que fluctuaron alrededor del 33 % y los resultados en 36 % relación con los ingresos y resultados totales de Almacopio, a pesar de que fue imposible cubrir la demanda y se presentaron desfases

Tabla 5.6: Ingresos y Resultados de Oficina Manta

AÑOS	INGRESOS	RESULTADOS
2012	818.305,75	414.487,23
2013	1.095.023,92	647.982,37
2014	1.446.320,50	888.206,49

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

5.1.1.7. Análisis de Proyección de Resultados Instalación 2

Para la obtención de las cifras proyectadas en los ingresos, se consideró el movimiento de los vehículos en el año 2014 de instalación en la cual opera (arrendada) actualmente Oficina Manta instalación Jaramijó.

Tabla 5.7: Proyección de Resultados

AÑOS	INGRESOS	RESULTADOS
2015	463.655,08	302.919,53
2016	491.474,38	321.919,70
2017	520.962,85	340.360,38

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

5.1.1.8. Punto de Equilibrio

Una vez realizada la proyección de los ingresos brutos versus los gastos propios de la operación considerando depreciaciones y amortizaciones, se prevé que el monto de inversión, cuyo valor asciende a USD \$ 937,482.61, será recuperado aproximadamente al quinto año de operación tal como lo indican los datos a continuación:

Tabla 5.8: Recuperación de la Inversión

AÑO	INGRESOS	EGRESOS	UTILIDAD BRUTA ANUAL	UTILIDAD NETA ANUAL	UTILIDAD ACUMULADA
2015	463.655,08	160.749,22	302.905,86	190.830,69	190.830,69
2016	491.474,38	170.394,17	321.080,22	202.280,54	393.111,23
2017	520.962,85	180.617,82	340.345,03	214.417,37	607.528,60
2018	552.220,62	191.454,89	360.765,73	227.282,41	834.811,01
2019	585.353,86	202.942,18	382.411,67	240.919,35	1.075.730,36

Fuente: (Cedeño, 2015)

Elaboración: El autor

5.2. MÉTODO DE ALMACENAMIENTO

Por simple observación y basados en que se ha implementado espacio para el almacenamiento de otro tipo de mercaderías, se puede deducir que no existe la aplicación del método ABC, este sistema se lo conoce como el Análisis de Pareto cuyo principio se basa en la relación matemática 80/20 o mejor conocido como la LEY DE PARETO o MÉTODO A-B-C. Aplicando este principio a los productos inventariados, el 80 % de los stocks está concentrada en el 20 % de los productos; así pues se debe establecer tres categorías de productos (A, B, C) y aplicar un tratamiento diferente a cada uno.

Clase A: formada por el 20 % de los artículos almacenados, su actividad es grande y representan el 80 % de las salidas. Estos artículos se almacenan en la zona de alta rotación, para tener mayor acceso y realizar las entradas-salidas con el menor tiempo.

Clase B: forman el 30 % de los artículos en stock, generan el 15 % de la actividad que se realiza en el almacén. Este grupo de stocks se almacenan en la zona de media rotación, pues el número de salidas no es tan frecuente como los artículos de clase A.

Clase C: componen el 50 % de los productos, pero la actividad que mueven es muy pequeña, el 5 % sobre el total. Estos artículos se almacenan en la zona de baja rotación, pues no se precisa gran accesibilidad.

5.3. PROYECCIÓN DE VEHÍCULOS A IMPORTAR 2015-2016

5.3.1. IMPORTACIONES 2015

A pesar de las restricciones cuantitativas anuales para importaciones de determinados vehículos impuestas por el Gobierno Nacional las cuales fueron prorrogadas hasta el 31 de Diciembre del 2015, se detalla a continuación el cupo que otorgó el Comex por cada importador, se tomó en consideración las marcas antes mencionadas.

Tabla 5.9: Cantidad de vehículos por importador año 2015

RUC	Importador	FOB	Unidades
1790014797001	AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A AYASA	54.852.161,94	5.167
0190310647001	NEGOCIOS AUTOMOTRICES NEOHYUNDAI S.A.	47.916.078,05	5.113
1790015424001	QUITO MOTORS S.A. COMERCIAL E INDUSTRIAL	33.104.408,77	1.807
1791739205001	AEKIA S.A.	19.437.777,80	2.195
0190347370001	FISUM S.A.	10.626.184,09	784
TOTAL		165.936.610,65	15.066

Fuente: (Comex, 2014)

Elaboración: El autor

5.3.2. IMPORTACIONES 2016

El panorama para las importaciones del sector automotriz en el 2016 aún es incierto, esto se debe al desconocimiento del real impacto de las medidas adoptadas para las importaciones del año en curso. El Ejecutivo en conjunto con el Comité de Comercio Exterior (Comex), serán los encargados de analizar, proyectar y establecer los lineamientos y disposiciones que regirán las importaciones de este sector para el año 2016.

Según datos tomados de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE), las ventas en el sector automotriz durante el 2015 se han reducido, registrando de esta manera los índices más bajos de los últimos 5 años. La situación genera una creciente expectativa entre las empresas importadoras de las marcas más reconocidas de vehículos en el país, quienes se han visto afectadas directamente por las medidas adoptadas, obligándolas a tomar acciones drásticas al interior.

El normal desarrollo de las operaciones en el sector automotriz conlleva la elaboración de cronogramas para la importación de vehículos al país; sin embargo, la incertidumbre que rodea a este sector da indicios de que las proyecciones no se den de la manera esperada, esto está directamente

vinculado con los cupos asignados a cada importador y las disposiciones gubernamentales, pero en un escenario optimista se ha considerado que al menos durante el próximo año se conservarán las medidas y cupos del presente año.

5.4. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Mediante el análisis aquí mostrado, logra determinar el cumplimiento de la hipótesis, dado que la capacidad e infraestructura ofrecida por las almaceneras es deficitaria para atender la demanda de vehículos actual y futura proyectada a dos años.

Por tal razón uno de los principales depósitos en Manabí se ha visto en la necesidad de realizar un proyecto viable a mediano plazo como lo es la instalación y funcionamiento de un nuevo patio, el cual permitirá optimizar recursos eficientemente. Esta propuesta tiene otros beneficios colaterales como la diversificación de los servicios, puesto que la instalación por su dimensión permite división física por servicios, captar la mayor parte de la demanda de este servicio generada por clientes.

5.5. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A continuación se detallan los objetivos específicos de esta investigación y el cumplimiento de los mismos:

a) Comparar la demanda pasada (vs) la proyectada de vehículos, con la finalidad de dar un mejor servicio.

Esto se pudo lograr mediante el análisis de importaciones desde el año 2012 hasta 2014, donde en 2012 se ve registrado el mayor volumen de importaciones de vehículos las mismas que ascendieron a 66.652 unidades, así

mismo el mayor volumen de ventas, las disposiciones del gobierno vieron afectada la demanda en 2013 y 2014 lo que logró una importación de 62.595 unidades por año esto dependió mucho de los cupos otorgados por el Comex, sin embargo no fue un porcentaje alto de disminución.

Un dato curioso del 2014 es que a pesar de las medias impuestas por el gobierno se logró llegar a un volumen alto de ventas las mismas que ascendieron a 120.060 unidades, es decir un 5.5 % en comparación con el volumen de ventas registradas en el año 2013 ya que la producción nacional aumentó, esto posiblemente se haya generado por un adelantamiento de comprar por parte de los usuarios ante la incertidumbre generada en torno a posibles medidas gubernamentales que incidan directamente en el precio de los vehículos nuevos.

Realizando dicha comparación fue más fácil tener claro de qué manera se puede mejorar el servicio brindado y así evitar malestar entre los clientes, es así que una de las almaceneras optó por implementar un nuevo patio con mayor capacidad lo que no solo les permitirá mejorar su infraestructura y dar mejor servicio, sino que también abarcara otras áreas del negocio.

b) Describir el volumen de vehículos que se estima importar para los próximos 2 años.

Este objetivo se logró mediante la información publicada en la Resolución 049-2014 del Comex, lo que permitió conocer el cupo de unidades asignados a cada importador, con el afán de tener en claro las unidades que serán ingresadas al depósito permitiendo así tomar las medias del caso y evitar el problema que actualmente se está presentando en cuanto a infraestructura y capacidad.

c) Identificar la fuerza de mercado la cual hace preferencia por un depósito específico.

El estudio efectuado, identifica que la fuerza de mercado por un depósito específico está especialmente dada por la marca de vehículos Hyundai, uno de los principales y mayores importadores de vehículos en el país, el cual utiliza los servicios de Almacopio, ya sea preferencia por convenios o tarifas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Esta investigación permitió conocer la capacidad e infraestructura de las almaceneras apostadas en la provincia de Manabí, de este hecho se deprenden las siguientes conclusiones:

En la actualidad las almaceneras no cuentan con el espacio suficiente y adecuado para los vehículos que se acogen al régimen de Depósito Comercial Público, no obstante de esto la demanda proyectada obligará, a éstos para que incurran en proyectos de ampliación de infraestructura esto con la finalidad de cumplir con el requerimiento de los clientes e importadores.

El crecimiento del sector automotriz es moderadamente acelerado, cada vez es mayor la demanda de vehículos en el Ecuador, así lo revelan las cifras mostradas en el presente documento desde el año 2012 hasta la actualidad, las importaciones que se realizan por el Puerto de Manta no solo están favoreciendo a las almaceneras e importadores sino a toda la provincia y al resto del país.

El almacenamiento de vehículos en los Depósitos Comerciales Públicos, facilitan las operaciones logísticas, financieras, y disminuye el riesgo de tener invertido un alto valor monetario en aranceles, además de brindar un inventario de seguridad que acorten los tiempos de entrega a los clientes, optimiza la política de compras al importar en los momentos de mercado más adecuado.

Las diversas administraciones de los Depósitos Comerciales Públicos deben implantar un servicio de atención al cliente, con la finalidad de obtener información referente al servicio y producto ofrecido por el Depósito, con el afán de generar una fuente de retroalimentación para las partes.

RECOMENDACIONES

Del análisis efectuado a las almaceneras o Depósitos Comerciales Públicos apostados en la provincia de Manabí, derivan las siguientes recomendaciones:

Dado que hasta el momento de ejecución del presente estudio se evidencio el nivel de servicios brindado al público en general, se recomienda que se haga énfasis en mantener el nivel de excelencia en la prestación de dichos servicios, alcanzando la eficiencia en los procesos, lo cual garantizará ubicar a estos Depósitos como primera opción en cuanto almacenaje o bodegaje se refiere.

Proponer y dejar a su mejor criterio la implementación de un nuevo patio para lo cual se deja abierta la posibilidad del proyecto obra civil Almacopio Manta-Jaramijó, que una vez adecuado puede ser calificado como Depósito Comercial Público, para captar la mayor parte de la demanda de este servicio generada por clientes de Almacopio. Si la demanda de servicios disminuye por factores externos, paulatinamente se podría dejar de utilizar las instalaciones que actualmente se arrienda y se trasladaría la operación a la instalación propia lo que evitaría el pago mensual por el alquiler

Plantear la adopción del sistema ABC para aquellos Depósitos Comerciales Públicos que consideren necesario la aceptación del mismo, como una herramienta proactiva que garantiza el correcto almacenamiento de los vehículos.

La diversificación de inventarios almacenados es una opción que amplía el horizonte de gestión de los Depósitos Comerciales, sin embargo esta alternativa de crecimiento debe ir a la par con el proyecto de ampliación de instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Actitud 50. (27 de 2 de 2014). *Actitud 50.com*. Recuperado el 2 de 06 de 2014, de Actitud 50.com: <http://www.actitud50.com/es/trabajo/ventajas-fiscales-al-contratar-mayores-45-1495.html>
- AEADE. (1946). *Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador*. Obtenido de Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador: <http://www.aeade.net/web/>
- Albalte, J. J. (2011). *Sociología del trabajo y las relaciones laborales*. Barcelona: Ediciones de la Universidad de Barcelona.
- Albizu, E. (2003). *inserción Laboral: Enfoques convergentes*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- ALMAGRO. (2014). www.almagro.com.ec.
- ALMESA. (2014). www.almesa.com.ec.
- Artiles, A. M. (2003). *Teoría clásica de las relaciones laborales*. Madrid: Editorial UOC.
- Asamblea , Nacional. (2010). CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COPCI. En N. Asamblea, *De la Competitividad Sistemática y de la Facilitación Aduanera* (pág. 30). Quito: Asamblea Nacional.
- Astals, F. (2009). *Almacenaje, Manutención y Transporte en la industria*. Barcelona: Edicions UPC.
- Autoridad Portuaria de Manta. (2015). *Autoridad Portuaria de Manta*. Recuperado el 14 de 02 de 2015, de Autoridad Portuaria de Manta: <http://www.puertodemanta.gob.ec/>
- Blanch, J. M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales: Desafíos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Blanch, J. M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bohlander, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Thompson.
- Camacho Zambrano, G. (2007). <http://www.uasb.edu.ec>. Obtenido de <http://www.uasb.edu.ec>: <http://www.uasb.edu.ec/indicador/Informe%20Final/Migraci%C3%B3n.pdf>
- Carson, B. (2006). *Educación y mercado de trabajo en América latina: Que nos dicen las cifras?* Santiago de Chile: CEPAL.

- Cedeño, R. (20 de 06 de 2015). Implementación patio nuevo. (V. Fernández, Entrevistador)
- Chile, U. d. (01 de 04 de 2012). *Mecanismos de control del adulto mayor*. Recuperado el 30 de 05 de 2014, de Mecanismos de control del adulto mayor:
<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0CFcQFjAH&url=http%3A%2F%2Ftransparencia.bcn.cl%2Fobtienearchivo%3Fid%3Drepositorio%2F10221%2F15645%2F1%2FInstrumentos%2520de%2520Proteccion%2520y%2520Apoyo%2520a%2520los>
- Comex. (2014). *Resolución No 049-2014*. Quito: Comex.
- CONATEL. (01 de 03 de 2014). LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACION. *LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACION*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- CONATEL. (30 de 06 de 2014). REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES REFORMADA. *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES REFORMADA*. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- CONATEL. (15 de 05 de 2014). Resolución TEL-431-13 CONATEL-2014. *REGLAMENTO DE USUARIOS DE TELEFONIA FIJA*. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- Constitucion, D. E. (9 de 6 de 2006). Real Decreto de Ley. Madrid, Madrid, España.
- CONSULTOP S.A. (25 de 05 de 2002). *CONSULTOP S.A.* Recuperado el 25 de 04 de 2014, de <http://www.consultop.net/>
- Contreras, J. L. (15 de 12 de 2011). *Universitas*. Obtenido de "Formación de competencias: tendencias y Desafíos Siglo XXI", *Universitas* : <http://universitas.ups.edu.ec/documents/1781427/1884570/4Art15.pdf>
- Cuadros, J. (2004). *Inserción Laboral desventajosa y desigualdades de cobertura previsional: situación de las mujeres*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Definicion.de. (14 de 02 de 2014). *Definición.de*. Recuperado el 14 de 02 de 2014, de Definición.de: <http://definicion.de/edad/>
- Desarrollo, B. I. (2004). *Se buscan buenos empleos: Los mercados laborales en America Latina*. Washintong: Alfa Omega Grupo Editor.
- Dessler, G. (2004). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. (2002). *Real ACademia Española*. Recuperado el 13 de 09 de 2013, de Real ACademia Española: <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>

- Encarnación Cordón Lagares y Félix García Ordaz . (03 de 2012). *EUMED.NET*. Obtenido de EUMED.NET: <http://www.eumed.net/rev/historia/04-05/mercado-trabajo.html>
- Escudero, M. J. (2011). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Gallego, E. (2009). *Historia Breve del mercado de trabajo*. Madrid España: Editorial del Economista.
- Google Maps, G. (2015). *Google Map*. Recuperado el 2015, de Google Map: <https://www.google.com.ec/maps/place/Mapasingue+Este,+Guayaquil/@-2.0961653,-79.9423969,14z/data=!4m2!3m1!1s0x902d6d7583642755:0x31a18a8eb06fc59a?hl=es>
- Grantthornton* . (15 de 02 de 2012). Recuperado el 25 de 04 de 2014, de www.Grantthornton.ec: <http://www.tax.grantthornton.ec/>
- Hermosa, L. P. (2006). *Formación Universitaria vs Mercado laboral*. Lima: Asamblea Nacional de e.
- historia*. (s.f.).
- <http://gavilan.uis.edu>. (s.f.). Obtenido de <http://gavilan.uis.edu.co/~garavito/docencia/asignatura1/pdfs/Sistemas%20de%20Almacenamiento.pdf>
- http://holtrans.com/servicios/dep%C3%B3sito_comercial_p%C3%ABlico. (s.f.). Recuperado el 25 de 07 de 2015, de http://holtrans.com/servicios/dep%C3%B3sito_comercial_p%C3%ABlico: http://holtrans.com/servicios/dep%C3%B3sito_comercial_p%C3%ABlico
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (18 de 01 de 2014). *INEC*. Obtenido de http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_content&view=article&id=278&Itemid=57&lang=es
- Instituto de Estadísticas y Censos. (19 de 1 de 2014). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=57
- Jovenes y empleo: El nuevo reto de la integración laboral*. (2012). España: Caritas Españolas.
- Juan Carlos Holguín. (17 de 7 de 2012). Guayaquil, la ciudad con mayor Desempleo. *Diario Expreso*, págs. 8-9.

- Kôhler, H.-D. (2005). *Manual de la sociología del trabajo y las relaciones laborales*. Madrid : Delta.
- Lancaster Tony. (1979.). "Econometric Methods for the Duration of Unemployment". En L. Tony, "*Econometric Methods for the Duration of Unemployment*" (págs. 939-956). New York: University Press.
- Levin. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. Mexico: Pearson.
- López Bonilla, Moschim, & Rudge Barbosa, 2009. (07 de 06 de 2014). *Universidad Tecnológica de Pereira*. Recuperado el 11 de 11 de 2014, de Universidad Tecnológica de Pereira: <http://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/2971>
- M, J. (2013). *Empleo y mercado de trabajo*. Mexico: Morata.
- Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercados. En N. Malhotra, *Investigación de Mercados* (pág. 920). Mexico: Pearson Educación.
- Mancha, U. d.-L. (2005). *Estudios sobre Calidad e inserción laboral y encuesta a empleadores*. La Mancha España: Varona.
- Marín, J., Bautista, Y., García, J., Vidal, P. (Marzo de 22 de 2011). <http://www.revistas.unal.edu.co>. Obtenido de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/download/22292/23202>
- Ministerio de Comercio Exterior. (2012). *Ministerio de Comercio Exterior del Ecuador*. Recuperado el 14 de 02 de 2015, de Ministerio de Comercio Exterior del Ecuador: <http://www.comercioexterior.gob.ec/>
- Moner, R. A. (2002). *Teorías del conflicto y negociación*. Madrid: Editorial UOC.
- Montes, M. J. (2006). *Selección de Personal. La búsqueda del candidato adecuado*. España: Ideas propias Editorial.
- MORA GARCIA, L. A. (2009). Los indicadores claves del desempeño logístico. En L. A. GARCIA, *Los indicadores claves del desempeño logístico* (pág. 52). Mexico: Mc Graw Hill, Duodécima Edición,.
- Orgmer, G. (2002). *Enciclopedia de los Recursos Humanos*. A.
- Palaci, F. J. (2003). *El nuevo mercado laboral: Estrategias de inserción y desarrollo profesional*. España: Universidad Nacional de educación a distancia.
- Palacio, J. R. (2011). *Emprendimiento, Economía social y empleo*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Pau, J., De Navascués, R. (1998). *Manual de Logística Integral*. Madrid: Díaz de Santos.

- Piore, M. (1978.). Paro e inflación. En M. Piore, *Paro e Inflación* (págs. 34-39). Madrid: Alianza Editorial.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2010). Código Órgánico de la Producción Comercio e Inversiones. En Presidencia de la República del Ecuador, *Libro V, Título IV, Capítulo II* (pág. 38). Quito.
- Presidencia de la República del Ecuador, R. (2011). *Registro Oficial No. 452*. Quito.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de recursos humanos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ruiz, J. F. (2012). *Gestión Administrativa de las relaciones laborales*. Editorial MAD.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. (2001). *La Distribución Comercial: Opciones Estratégicas*. Madrid: ESIC.
- Sanchez, F. A. (2010). *Diccionario de terminos laborales y de recursos humanos* . Argentina: Editorial Trillas .
- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS. (2010). *WWW.SRI.GOB.EC*. Recuperado el 25 de 04 de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
- Snowe, A. L. (1988). The Insider-Outsider Theory of Employment and Unemployment,. En A. L. Snowe, *The Insider-Outsider Theory of Employment and Unemployment*, (págs. 70-78). Massachusetts,; The MIP Press Cambridge.
- Soret los Santos, I. (2004). *Logística Comercial y Empresarial*. Madrid: ESIC.
- Stigler, J. G. (1982). *investigaciones acerca de la estructura de la industria, el funcionamiento de los mercados y las causas y efectos de las regulaciones públicas*. Chicago: Universidad de Chicago.
- Superior, A. d. (2000). *El mercado de profesionistas en Mexico*. Mexico.
- UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, U. (14 de 08 de 2012). *UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*. Recuperado el 18 de 09 de 2014, de UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.
- UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, U.-T. (18 de 4 de 2003). *UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*. Recuperado el 11 de 12 de 2014, de UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.
- UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, U.-T. (28 de 7 de 2004). *UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*. Recuperado el 12 de 6 de 2015, de UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, UIT-T.

- Uribe, J. I. (2006). *Ensayos de Economía aplicada al mercado laboral*. Cali: Universidad del Valle.
- Valle, M. C. (2005). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona: Ediciones Universitarias de Barcelona.
- Wayne, M. R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educación.
- Zandomeni, N. (2004). *Inserción laboral para jóvenes*. Santa Fe: Universidad Nacional del litoral.

ANEXOS

ANEXOS

ENCUESTA

Questionario De Capacidad Y Calidad De Los Depósitos Comerciales Públicos En Manabí

Nombre del Importador:
Marca:
Responsable:

La presente encuesta está dirigida a los importadores de vehículos los cuales hacen uso de los Depósitos Comerciales Públicos en Manabí y del Puerto de Manta.

1. La marca de vehículo que usted representa se acoge al régimen (70) Depósito Comercial Público?

SI	NO

2. De los tres Depósito Comercial Público que existen en la Provincia de Manabí Cuál es el más utilizado por la marca que usted representa?

ALMESA	ALMACOPIO	ALMAGRO

3. Cuantos vehículos al mes aproximadamente la marca que usted representan ingresa al DCP escogido?

.....

4. A qué se debe la preferencia o utilización del DCP escogido?

Buen Servicio	Convenio	Ubicación	Tarifa	Espacio Físico	Otros

5. La demanda de almacenamiento de vehículos durante el año 2012 fue atendida de acorde a sus necesidades?

SI	NO

Cuestionario De Capacidad Y Calidad De Los Depósitos Comerciales Públicos En Manabí

6. La demanda de almacenamiento de vehículos durante el año 2013 fue atendida de acorde a sus necesidades?

SI	NO

7. La demanda de almacenamiento de vehículos durante el año 2014 fue atendida de acorde a sus necesidades?

SI	NO

En cada una de las preguntas siguientes, adecúe su opinión sobre el asunto en cuestión

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
8. Cómo calificaría la atención al cliente?					
9. Cómo considera usted la infraestructura y capacidad de almacenamiento del DCP					
10. Las tarifas del DCP son consideradas por usted?					
11. La ubicación del DCP es considerada?					
12. La organización del DCP es considerada?					

13. Cree usted que los DCP en Manabí tienen la suficiente capacidad e infraestructura para almacenar vehículos en los próximos dos años?

SI	NO	NO SE

Cuestionario De Capacidad Y Calidad De Los Depósitos Comerciales Públicos En Manabí

14. En los próximos dos años tienen pensando incrementar la importación de vehículos por el Puerto de Manta?

SI	NO	NO SE

15. Recomendaría el DCP con el que actualmente trabaja

SI	NO	NO SE

ENTREVISTA A EXPERTO

Pregunta 1.- ¿El Depósito se encuentra totalmente organizado y cumple con todas las exigencias que impone la Senae?

Pregunta 2.- ¿Toda la mercadería que ingresa al depósito proviene de Manabí?

Pregunta 3.- ¿Cuáles son las marcas de vehículos a las que Almacopio Manta brinda su servicio?

Pregunta 4.- ¿En la actualidad cuál es la capacidad de almacenaje en vehículos con la que cuenta Almacopio Manta?

Pregunta 5.- ¿Las Marcas con las que actualmente trabajan cuantos vehículos ingresan mensualmente a sus instalaciones?

Pregunta 6.- ¿Comparando el ingreso mensual de vehículos y la capacidad de Almacenaje con la que cuentan sus instalaciones se podría notar fácilmente que no tienen problemas de capacidad?

Pregunta 7.- ¿Qué tipo de desfases está provocando en la operación la falta de espacio?

Pregunta 8.- ¿Cómo se ve afectado el servicio brindado por ustedes?

Pregunta 9.- ¿Almacopio Manta sólo almacena en sus patios vehículos?

Pregunta 10.- ¿El haber implementado un galpón y almacenar otro tipo de mercadería interfiere en el espacio físico para vehículos?

Pregunta 11.- ¿Analizando el giro que ha dado el negocio y viendo los problemas de espacio físico que están teniendo, han pensado en ampliar sus instalaciones?

Pregunta 12.- ¿Una vez realizada esta nueva adecuación en cuanto incrementaría la capacidad de almacenaje para vehículos?

Pregunta 13.- Tengo entendido que con las nuevas exigencias y cupos que el gobierno impuso a las importaciones de vehículos estas se han visto afectadas, ¿De qué manera les ha perjudicado a ustedes como depósito?

Pregunta 14.- ¿Cuál es la proyección de Almacopio Manta para los años 2015 y 2016?

Pregunta 15.- ¿De los tres Depósitos Comerciales Públicos que existen en la Provincia de Manabí tengo entendido que Almacopio es el de mayor preferencia, sabe usted a que se debe esto?

MATERIAL FOTOGRÁFICO



Análisis de la Capacidad de Almacenaje de Vehículos en los Depósitos Comerciales Públicos en la Provincia de Manabí



Análisis de la Capacidad de Almacenaje de Vehículos en los Depósitos Comerciales Públicos en la Provincia de Manabí

