



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TEMA:

**Optimización de la operación logística de la red de comercialización-
distribución de combustible de la empresa CORPALUBRI S.A.**

AUTORES:

Santillán Montoya, Eduardo Israel

Flores Reina, John Paul

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional**

TUTOR:

Ec. Castillo Nazareno, Uriel Hitamar, PhD.

Guayaquil, Ecuador

21 de febrero 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Santillán Montoya, Eduardo Israel y Flores Reina, John Paul, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional.

TUTOR (A)

f. 

Ec. Castillo Nazareno, Uriel Hitamar PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA


f. _____

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.
Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Santillán Montoya, Eduardo Israel y Flores Reina, John Paul**

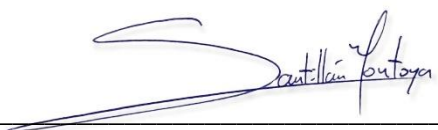
DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible de la empresa CORPALUBRI S.A**, previo a la obtención del título de **Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

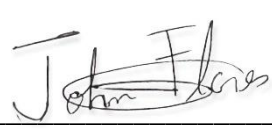
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2022

AUTOR (ES)

f. 

Santillán Montoya, Eduardo Israel

f. 

Flores Reina, John Paul



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Santillán Montoya, Eduardo Israel y Flores Reina, John Paul**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible de la empresa CORPALUBRI S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2022

AUTOR (ES)

f.

Santillán Montoya, Eduardo Israel

f.

Flores Reina, John Paul



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

Urkund

Flores Reina John Paul

Montoya Santillán Eduardo Israel

CAPÍTULO I METODOLOGÍA DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. El presente trabajo de investigación se basa en la optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible por lo que metodológicamente es de carácter cualitativo y cuantitativo al abordar los servicios de distribución y mejorar los tiempos de entrega del producto a los clientes empresariales a fin de tomar decisiones operativas que permitan promover propuestas de mejora para así se utilicen técnicas de recolección de datos cuyos propósitos es tratar a profundidad el conocimiento del problema para así realizar ajustes que la empresa necesite en sus actividades y procesos de comercialización. Según Roberto Fernández (2021) "La investigación es muy útil para distintos fines: crear nuevos sistemas y productos, resolver problemas económicos y sociales, ubicar mercados, diseñar soluciones y hasta evaluar si hemos hecho algo correctamente o no". Al aplicarse encuestas, entrevistas y demás datos obtenidos de manera colaborativa por los clientes de la empresa, asociados y demás personal encargado se obtendrá criterios integrales en las actividades que se realizan en las operaciones logísticas. Dentro del diseño de investigación se expresa los tipos de investigaciones requerida para obtener una visión apropiada a la que enfrenta la realidad de las operaciones logísticas y de distribución, comercialización que enfrenta la empresa Corporación S.A. TIPO DE INVESTIGACIÓN El proceso de investigación comprende la utilización de una serie de métodos interpretativos y cuantitativos al proponer para llegar a decisiones resultados concretos obtenidos en diferentes fuentes estadísticas e informáticas además de las encuestas y cuestionario correspondientes al propósito por lo tanto los instrumentos de recolección de datos son previamente seleccionados para comprobar causas y efectos que interceden en la problemática en estudio.

Por tanto, los tipos de investigación cuantifican los acontecimientos presentes en los procesos logísticos y en

Uriel Itamar Castillo PHD TUTOR

Agradecimiento

Agradezco por sobre todas las cosas a Dios, quien ha hecho todo este anhelo posible. También hago llegar un eterno agradecimiento a mi familia sin su apoyo en vida no hubiera podido lograr ser quien soy. Gracias infinitas a mi Tutor que ha sido la persona que me brindo su ayuda y que con su profesionalismo y sabiduría supo guiarme.

Eduardo Israel Santillán Montoya.

Un agradecimiento especial a mi familia quien ha sabido tenerme mucha paciencia, que estuvieron en todo momento de lucha y sacrificio mucho de su tiempo de diversión por verme triunfar; agradezco a las personas que ha sido un apoyo incondicional y también a mi tutor quien me alento para seguir luchando por mis sueños

John Paul Flores Reina.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación, por sobre todas las cosas a Dios, a quienes mantuvieron la fe en mi sin ellos no hubiera sido todo posible este logro. También expreso en dedicar eternamente a mi familia mi título profesional. Además, dedico esto a los compañeros y a mi Tutor que ha sido la persona que me brindo su ayuda y que con su profesionalismo y sabiduría supo guiarme.

Eduardo Israel Santillán Montoya.

Lo dedico especialmente a mis compañeros, amigos cercanos y mi familia quienes pudieron sembrar en mi la paciencia, la constancia, para culminar este proceso de titulación con éxito fruto de que en todo momento luche y sacrifique mi tiempo sin embargo ese es el camino al triunfo profesional; asimismo dedico a las personas que ha sido un apoyo incondicional y también a mi tutor quien me alentó para seguir luchando por mis sueños

John Paul Flores Reina.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Gabriela Hurtado

ING. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth, MGS.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

ING. Paredes Alcívar, Fernando Andrés, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

ING. Padilla Lozano, Carmen Paola, PHD.

OPONENTE

Índice General

Introducción	2
Contextualización Del Problema	3
Merma de la cartera de clientes	3
Tiempo de entrega	4
Insatisfacción del cliente	4
Merms de combustible por falta de control.....	4
Formulación Del Problema	5
Justificación.....	5
Delimitación Del Tema	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Pregunta De Investigación	7
Capítulo I Marco Teórico.....	8
Marco Conceptual	8
Combustible	8
Comercialización.....	8
Distribución.....	9
Almacenamiento	9
Ventas Internacionales	9
Merms de combustible	10
Cientes insatisfechos	10
Antecedentes Teóricos	11

Operación De Los Procesos Logísticos	14
Gestión Logística Proceso De Mejoramiento.....	15
Modelo De Gestión Logística	16
Investigación De Operaciones.....	16
Metodología De La Investigación De Operaciones	17
Teoría De La Organización De La Empresa	18
Teoría De La Logística Empresarial O Administración Operativa.....	19
Teoría De Competitividad Empresarial	19
Redes De Distribución	20
Costes De Redes De Distribución	21
Importancia De Los Canales De Distribución	21
La Estructura De Los Canales De Distribución	22
Teoría De La Planificación Empresarial	22
Marco Legal Normativas General Existentes	23
Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas	24
Capitulo I. Metodología.....	55
Tipo de Investigación.....	55

Investigación Descriptiva.....	56
Investigación Documental	56
Investigación De Campo.....	57
Método Inductivo.....	58
Alcance De La Investigación	58
Muestra De La Población De Estudio.....	59
Técnica De Recogida De Datos	60
Cuestionario De Preguntas.....	60
Escala De Likert.....	61
Capítulo III Análisis De Resultados Análisis E Interpretación De Resultados De Las Encuestas A Los Clientes Empresariales De La Empresa Corpalubri S.A.....	62
Análisis E Interpretación De Resultados Las Encuestas A Los Empleados De La Empresa Corpalubri S.A	67
Entrevista Dirigida Al Gerente De Ventas De La Empresa Corpalubri S.A	72
Entrevista Dirigida Al Gerente De Operaciones De La Empresa Corpalubri S.A	74
Entrevista Dirigida Al Director General De La Empresa Corpalubri S.A.....	75
Hallazgos.....	77
Discusión De Los Resultados	78
Capitulo IV Propuesta De Mejora.....	80
Justificación	80
Definición y Requerimientos	81
Modelo Logístico Scor.....	82
Concepto, Funcionalidad Y Usabilidad	83
Diseño De Flujo De Trabajo	84
Rediseño De Los Procesos Logísticos	84
Proceso De Negocio.....	85

Componentes De Gestión	85
Estructura	85
Efecto Látigo.....	85
Aprovechamiento De Los Recursos Tecnológicos	86
Producción	88
Planificación De Tiempos En Base A Logística De Distribución	89
Planificación De Tiempos En Base A Logística De Distribución Teórico.....	89
Indicadores De Gestión En Ámbitos De Producción.....	89
Funcionalidad Del Equipo Post Venta.....	90
Conclusiones	93
Recomendaciones	94
Referencias Bibliográficas	95

Índice de Tablas

Tabla 1° La calidad del servicio que ofrece la empresa Corpalubri S,A,	65
Tabla 2° La confiabilidad que hacer nuevos pedidos	66
Tabla 3° Pagar un sobrecargo adicional	67
Tabla 4° Beneficioso recibir un respaldo de asesores técnicos	68
Tabla 5° La empresa Corpalubri S,A, cumple con rapidez y puntualidad.....	69
Encuestas A Los Empleados De La Empresa Corpalubri S.A.	70
Tabla 1° Para la distribución del producto.....	70
Tabla 2° Constantemente las rutas de transporte para la distribución del combustible	71
Tabla 3° La notificación de pedidos del combustible	72
Tabla 4° Necesita en los actuales momentos un equipo especializado	73
Tabla 5° El volumen de ventas del combustible	74

Índice de figuras

Figura 1	81
Figura 2	82
Figura 3	83
Figura 4	83
Figura 5	87
Figura 6	88
Figura 7	88
Figura 8	89
Figura 9	91
Figura 10	91

Resumen

A través, de la realización del presente trabajo informativo se pone en análisis la cadena de aprovisionamiento de la empresa Corpalubri S.A. para encontrar ciertas inconsistencias al desarrollarse la actividad de comercialización de productos derivados que esta ofrece. Por lo que se debe proponer estrategias logísticas que ayuden a mejorarlas a partir de la revisión bibliográfica del tema. Se comenzará a deducir ciertas situaciones operativas que condicionan la calidad del servicio y el aumento de las ventas como en años anteriores se ganó el prestigio en el mercado local e internacional a partir del diseño metodológico que permitirá conceptualizar financiero sumado a las expresiones de las encuestas a los clientes, a los empleados, además de las entrevistas a los gerentes, operativos, de ventas y general. A fin de representar resultados estadísticos que evidencian la situación actual de la empresa y de esta forma ofrecer una propuesta complementaria a las teorías e instrumentos logísticos puesto en estudio para así lograr evaluar acordemente la selección de estrategias efectivas en la cadena de aprovisionamiento. Que a la vez facilite una toma de decisión de parte del personal técnico operativo, manejando criterios cualitativos en cada proceso para finalmente emitir las conclusiones y recomendaciones respectiva que sirva de un modelo aplicativo como lo es el sistema Scor por cuanto brinda la oportunidad de hacer correctivos inmediatos durante el abastecimiento del producto logrando, en el entorno un óptimo resultado laboral logístico y a la vez facilite a futuras investigaciones desde punto de vista objetivo enfocado en fortalecer la actividad productiva de las empresas.

Palabras Clave: Cadena de abastecimiento, Gestión de inventarios y ventas, Selección de modelos logísticos, Scor.

Abstract

Through the completion of this informative work, the supply chain of the company Corpalubri S.A. is analyzed. to find certain inconsistencies when developing the activity of commercialization of derivative products that it offers. Therefore, logistical strategies should be proposed to help improve them based on the bibliographic review of the subject. It will begin to deduce certain operational situations that condition the quality of service and the increase in sales, as in previous years, it gained prestige in the local and international market from the methodological design that will allow financial conceptualization added to the expressions of the surveys to customers, employees, in addition to interviews with managers, operations, sales and general. In order to represent statistical results that show the current situation of the company and thus offer a complementary proposal to the theories and logistics instruments put into study in order to accordingly evaluate the selection of effective strategies in the supply chain. That at the same time facilitates decision-making by the operational technical staff, managing qualitative criteria in each process to finally issue the respective conclusions and recommendations that serve as an application model such as the Scor system because it provides the opportunity to make corrections. immediate during the supply of the product, achieving, in the environment, an optimal logistical labor result and at the same time facilitating future research from an objective point of view focused on strengthening the productive activity of companies.

Keywords: Supply chain, Inventory and sales management, Selection of logistics models, Scor.

Résumé

A travers la réalisation de ce travail informatif, la chaîne d'approvisionnement de la société Corpalubri S.A. est analysée de constater certaines incohérences lors du développement de l'activité de commercialisation de produits dérivés qu'elle propose. Par conséquent, des stratégies logistiques doivent être proposées pour aider à les améliorer en fonction de la revue bibliographique du sujet. Il commencera à déduire certaines situations opérationnelles qui conditionnent la qualité du service et l'augmentation des ventes, comme les années précédentes, il a gagné en prestige sur le marché local et international grâce à la conception méthodologique qui permettra une conceptualisation financière ajoutée aux expressions des enquêtes aux clients, aux employés, en plus des entretiens avec les responsables, les opérations, les ventes et le général. Afin de représenter des résultats statistiques qui montrent la situation actuelle de l'entreprise et ainsi offrir une proposition complémentaire aux théories et instruments logistiques mis à l'étude afin d'évaluer en conséquence la sélection de stratégies efficaces dans la chaîne d'approvisionnement. Cela facilite en même temps la prise de décision par le personnel technique opérationnel, gérant des critères qualitatifs dans chaque processus pour finalement émettre les conclusions et recommandations respectives qui servent de modèle d'application tel que le système Scor car il offre la possibilité d'apporter des corrections immédiates pendant la fourniture du produit, en obtenant, dans l'environnement, un résultat de travail logistique optimal et en même temps en facilitant la recherche future d'un point de vue objectif axé sur le renforcement de l'activité productive des entreprises.

Mots-clés : chaîne d'approvisionnement, gestion des stocks et des ventes, sélection de modèles logistiques, Scor.

GENERALIDADES.

Introducción.

La empresa CORPALUBRI S.A. es una mediana empresa que se fundó a inicios del 2018 y sus acciones están distribuidas de manera equitativa en tres propietarios. CORPALUBRI S.A. Está dedicada a la venta y distribución de combustibles como lo es el Diesel Industrial y naviero. De igual forma la empresa CORPALUBRI S.A. Cuenta con importantes clientes como lo son Copertsa S.A, Pacifictuna S.A, Atunfal C.A entre otras, lo que significa que el servicio otorgado debe ser cada vez mejor. Por lo cual se busca estar a la vanguardia para mantener a todos los clientes satisfechos.

A pesar de ello no pueden captar la atención de más clientes que faciliten la continuidad de los procesos logísticos llevados a cabo en la empresa, ocasionado por las dificultades de planificación y gestión de repartos en tiempo que puedan reducir de manera óptima los costos en cada actividad de despacho de producto. En ese sentido la estructura de la tesis se presenta de la siguiente manera:

El capítulo I contiene los análisis de aquellas teorías que nos ayudaran a resolver la problemática de la investigación y así mismo se encontrara el marco conceptual donde se expondrá los conceptos relacionados al tema.

El capítulo II contiene el tipo de investigación que aplicaremos, enfoque, población y análisis de información.

El capítulo III contiene los análisis de los resultados planteados en el capítulo anterior.

El capítulo IV contiene la definición y requerimientos para así plantear la conclusión y la recomendación.

Contextualización Del Problema.

La empresa CORPALUBRI S.A. ha mantenido durante los últimos años una calidad de servicios que los representa como una marca respetable en el mercado, debido a que promueven

el crecimiento económico productivo en la sociedad que conviven, pero a pesar de ello buscan renovar la vocación del servicio en el abastecimiento de combustible, por cuanto no se han adaptado a un mayor escenario de competencias al no poder manejar deficiencias operativas en la cadena de distribución que condicionan la continuidad en el abastecimiento a las empresas que requieren de una mayor demanda en sus actividades de transportación para corresponder a la confianza de sus clientes, asimismo al recubrimiento de la red que presta servicios de los principales derivados del petróleo, y a los diversos sectores empresariales, industriales, entre otros.

Por lo tanto, la empresa CORPALUBRI S.A. al estar en la necesidad de hacer una revisión cualitativa y especializada de sus estrategias logísticas expone situaciones que deben corregirse a fin de cambiar la manera de como realizan, la estructura de distribución y en la utilización de los recursos implementados en la cadena de aprovisionamiento. Para dar la posibilidad de conectar las unidades de ventas adicionales que garanticen una mayor cobertura de escala geográfica en el área determinada para la investigación.

Merma de la cartera de clientes.

La empresa Corpalubri S.A. ha sufrido durante los últimos 18 meses una consistente merma en la cartera de clientes, esto es que ha fluctuado desde 30 clientes a 20 clientes según el registro de cartera de cliente dado por la contabilidad. Esto representa una caída aproximadamente del 35% que ha impactado en los ingresos brutos de la empresa en un 16%.

En esa línea, la cartera de clientes que maneja la empresa está conformada por importantes miembros que forman parte de los barcos petroleros del puerto de Manta, por lo que esta caída de ingresos podría ser muy riesgosa para mantener un estándar alto entre los clientes de la empresa.

Tiempo de entrega.

La satisfacción del cliente y los estándares de calidad que se deben manejar para mantener una imagen respetable de la marca se debe muchísimo a los tiempos de entrega estimados que los clientes esperan. Tener un factor diferenciador con otras empresas es muy importante y los tiempos de entrega juegan un papel fundamental en la entrega del producto

final, la logística actual de la empresa ha retrasado por varios meses las entregas de los pedidos y ha generado una sensación de inconformidad con los clientes.

Cuando se revisa la frecuencias y pedidos realizados a la empresa se puede evidenciar que los últimos 12 meses se han tenido 18 retrasos o incumplimiento en el tiempo de entrega, De un total de 180 pedidos lo que representa un incumplimiento del 10%. lo que ha implicado una pérdida de clientes que se han visto forzado a buscar otros proveedores. Según los operadores la imagen de la empresa se ha visto afectada por este criterio de organización de las entregas.

Insatisfacción del cliente.

La satisfacción de los clientes viene mucho de la mano con la administración integral de los procesos que se manejan dentro de la empresa. Los problemas de insatisfacción del cliente inician con el inicio de la venta, el seguimiento y el cierre de la venta a su vez la entrega del producto final, los clientes se han sentido insatisfechos por la logística que se ha manejado hasta el momento, deseando mucho más de la empresa.

Esta insatisfacción ha tenido su razón de ser fundamentalmente en un proceso de venta que es ineficiente pues no se preocupa de los aspectos de calidad y del seguimiento postventa. Esto ha quedado reflejado en las distintas sugerencias indicadas por escrito o verbal por parte de los clientes.

Merms de combustible por falta de control.

Frecuentemente se han tenido reclamos de los clientes que aseguran tener faltantes ante la cantidad de galones de combustible solicitadas y pagadas. Esta merma sistemática ha llevado a que se tenga en un mes hasta 15 reclamos lo que ha implicado faltante por reclamos de hasta 15 galones que la empresa se ve obligado a asumirlo lo que ha representado un costo mensual por mermas alrededor de 1500 dólares.

Este conjunto de aspectos negativos sirve para sostener el modelo de negocio de la empresa CORPALUBRI S.A están siendo en este momento determinantes a la hora de buscar la eficiencia que implica promover la acumulación de valor empresarial. Esto no obvia la

existencia de problemas a nivel de gerencia que implica: manejo de flujo de cajas, innovaciones empresariales, administración de los recursos humanos, relación con los proveedores todas estas áreas son sensibles ante las debilidades señaladas

Formulación Del Problema.

¿Como la empresa CORPALUBRI S.A. puede mejorar los procesos de logística que se ajusten a las políticas de cumplimiento y calidad para mantener la confiabilidad de sus clientes? Debido a una débil planificación que afecta a los procesos en el cumplimiento de entregas del combustible hacia sus clientes lo que puede generar impactos negativos en la búsqueda de nuevos clientes. Por lo tanto, se debe implementar un equipo de trabajo que maneje la atención personalizada en corregir inconvenientes al momento de realizar un pedido.

Justificación.

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad buscar estrategias logísticas que mejoren la eficiencia del servicio ofrecido por la empresa de distribución de combustible, a fin de que, el aprovisionamiento del producto sea siempre óptimo y de primera calidad. Sin embargo, existen deficiencias en el manejo correcto logístico de la cadena de suministros esto condiciona la funcionalidad y productividad en la entrega del combustible en este sector, además al no haber un grupo especializado en atender dificultades que presentan las actividades logísticas que a consecuencia de ello habrá mayor insatisfacción de parte de los clientes y esto a su vez puede generar pérdidas incuantificables en la empresa.

Por otra parte, en el desarrollo del trabajo investigativo se está en la prioridad de adecuar un equipo de trabajo especializado en participar de forma, eficiente y eficaz en los procesos de logística para crear una cultura de rapidez que permita obviar algunos procesos innecesarios tal como coincide el criterio formado por (Revista Espacios, 2020, pág. 123)“La implementación de la Gestión de la Cadena de Suministro (GCS) es una estrategia que se ha acoplado a nivel internacional con el objetivo de enfrentar los altos niveles de incertidumbre que se generan en el ámbito empresarial”. A fin de reducir más tiempo de lo habitual para poder cumplir y ofrecer una óptima funcionalidad de la cadena de suministro para la entrega del

producto a los clientes empresariales, en las fechas de entregas establecidas que actualmente se manejan.

En base a lo mencionado se debe conformar un grupo a cargo de la responsabilidad de supervisar apropiadamente componentes logísticos que optimicen los procesos de la cadena de suministros que tiene la empresa de manera organizada y estructurada tomar determinaciones que aporte con la eficiencia y la reducción de costos finales que tiene el sector logístico a fin de permitir que el producto llegue al cliente final.

Delimitación Del Tema.

Delimitación académica. Es la práctica investigativa de poder aportar con una solución a partir del estudio de método de casos.

Delimitación teórica. Referida a la gestión empresarial.

Delimitación práctica. El campo profesional de la empresa comercializadora y distribuidora de combustible.

Objetivo General.

Analizar la circunstancia de la gestión logística y de venta de la empresa CORPALUBRI S.A para proponer un plan de acción logística que mejore los métodos y procesos de la distribución de combustible.

Objetivos Específicos.

Diagnosticar la competitividad en el sector de la empresa CORPALUBRI S.A.

Identificar y examinar el proceso logístico mediante un análisis estadístico por estación.

Diseñar un equipo de trabajo de operaciones logísticas que se ajuste a cumplir todas las necesidades de la empresa a través de una encuesta a los clientes.

Evaluar la factibilidad de la propuesta mediante un estudio económico y financiero.

Pregunta De Investigación.

¿Cómo proponer una organización empresarial especializada para que CORPALUBRI S.A. sea eficiente en atender problemas logísticos y post venta?

¿En que afecta la operación logística a las actividades de comercialización de la empresa CORPALUBRI S.A.?

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.

Marco Conceptual.

Combustible.

La empresa CORPALUBRI S.A. provee de combustible de forma directa a empresas dedicadas a la transportación automotriz al sector marítimo y demás sectores industriales que necesitan cubrir la demanda en sus actividades respectivas, por lo tanto, este hidrocarburo debe ser almacenado en depósitos industriales que cuenten con las certificaciones de la ley de hidrocarburo y el aval de ministerios especializados en recursos naturales y no renovables.

Por lo tanto, la empresa mencionada cuenta con centros de distribución, comercializadoras del producto, a fin de proveer a las entidades nacionales y extranjeras y liquido hidrocarburo para llegar así aportar soluciones operativas logísticas que beneficien ampliamente a las empresas que necesitan del servicio de abastecimiento de forma eficiente forjar aliados estratégicos que den continuidad de crecimiento ser reconocida en el sector público y privado.

Comercialización.

El sector del combustible del Ecuador, cuenta con una variedad de distribuidoras que proveen a través de sus canales de abastecimiento a los diferentes comercializadores mayoristas en la cual el estado cuenta con un operador máximo como lo es Petroecuador, sin embargo, se da la potestad de que existan marcas reconocidas en el mercado especializadas en este servicio comercializador, como lo es CORPALUBRI S.A. quien busca mayor reconocimiento en los sectores industrial, automotriz y marítimo al gestionar puntos de abastecimiento, cercanos a empresas que se encuentran lejos de donde se encuentra dicha empresa.

De igual forma debe haber un registro que exponga las actividades comprendidas en la comercialización del combustible líquido donde existan datos que certifiquen la legalidad del proceso de acuerdo con la ley de hidrocarburo y la ley de distribución, quienes validan los estándares de almacenamiento de transporte y comercialización a través de autotanques, ferrocarriles o barcazas requeridas para hacerle llegar al cliente final el producto.

Distribución.

En el proceso de almacenamiento y distribución del combustible se deben minimizar riesgos de la emisión de vapores nocivos, explosiones y varios peligros que perjudiquen la confiabilidad de la transportación del combustible para las refinerías para obtener una experiencia satisfactoria de parte de los clientes empresariales al ofrecerle un tiempo reducido y un costo más accesible sin que esto afecte al almacenamiento y suministros de los combustibles líquidos, por lo que debe estar a climas regulados para reducir la presión de los dispensadores y contribuir a un tiempo de llenado más eficaz.

Así mismo, la empresa CORPALUBRI S.A. tiene la responsabilidad de no solo abastecer oportunamente el combustible sino también mantener la eficacia en su distribución a través del diagnóstico y mejoramiento de la logística de distribución en los centros de abastecimiento en la Provincia del Guayas.

Almacenamiento.

La empresa CORPALUBRI S.A. cuenta con depósitos de calidad de combustible los cuales son contenedores seguros que contienen una bomba que libera el gas a presión, sin que exista la pérdida o escape de líquido. Por lo tanto, al haber un diseño de almacenamiento adecuado, habrá menos riesgos de incendios o explosiones al haber maquinaria fabricada en fibra de vidrio y acero. Para lograr una transformación adecuada a los hidrocarburos.

De esta manera abra facilidades en las transportación y descarga. Sin embargo, cuando existen fallas en la construcción de tanques de vidrio las condiciones del servicio corren el riesgo de no ser monitoreadas ni tratadas oportunamente, lo cual ocasiona que se imponga medidas drásticas en el almacenaje de grandes cantidades del producto que muchas veces pueda ocasionar un gran costo a la empresa.

Ventas Internacionales.

En el contexto del consumo del combustible se debe identificar tendencias marcadas en los mercados internacionales como la reducción de la demanda y la caída de los precios a nivel

internacional, inciden directamente en el comportamiento en los precios de los mercados locales al aumentar el gasto fiscal en subsidios y de menor inversión en la actividad de la cadena de distribución.

Debido a lo acontecido en el 2020, existe una expectativa de recuperación en el consumo y en el precio del combustible debido al que el año anterior hubo escases de este producto en países vecinos como Venezuela, quien sufrió gran contrabando de combustible. Lo que origino la demanda negativa en la caída del diésel, esto afecto significativamente a las operaciones de las empresas transportadora de carga que incluso hubo suspensiones de ciertas actividades industriales, por lo que se espera que este año haya un consumo optimo al haber mayor recuperación de turismo y menos teletrabajo.

Merms de combustible.

La merma de combustible es provocada por una mayor fluctuación del producto debido a cambios de la temperatura en la presión del vapor lo que significa perdidas considerables en los ingresos durante la venta esto influye enormemente en la rentabilidad y en los procesos de transportación, distribución del hidrocarburo líquido. Lo que concuerda en la opinión de Calderón, (2017) “Las mermas como tales en los grifos ocasionan gran desbalance económico”. De manera que en el campo administrativo es común que exista la reducción en las cantidades de un producto de consumo primordial para las actividades laborales sin embargo al haber estas habrá consecuencias nefastas en los registros de inventario por lo que la empresa debe tomar acción inmediata que disminuya gradualmente la merma en la distribución del combustible.

Cientes insatisfechos.

En el campo del emprendimiento empresarial siempre abra clientes insatisfechos quienes van a emitir críticas negativas acerca de un servicio o producto lo cual genera inconformidad de parte de clientes consolidados por lo que se debe tomar atención en cumplir las expectativas de todos quienes necesitan el abastecimiento favorable para todas sus operaciones de transporte. Nereida (2018).“La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio”. Se debe atender oportunamente a solucionar problemas en el manejo de la logística, distribución y comercialización de un

combustible para así obtener comentarios favorables de la marca y actitudes positivas de preferir un servicio.

Antecedentes Teóricos.

Para la realización del tema se efectuó la revisión de documentación digital del medio académico Internacional y Nacional asociados a las variables de estudio “Optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible de la empresa CORPALUBRI S.A”. Con el propósito de comprender el problema analizar la información proporcionada para manifestar una propuesta que mejore en este caso los procesos logísticos y de comercialización que maneja la empresa ya mencionada los cuales se exponen a continuación:

Documento proporcionado por la Universidad de Distrital Francisco José de Caldas Facultad de Ingeniería especialización en Ingeniería de Producción y Logística elaborado por Henao Villada Marco Elías y Sánchez Poveda Sandra Jimena El presente trabajo se da como tesis para aspirar al título de especialistas en ingeniería de producción y logística a través de una “propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución colfrigos S.A.S” (2016),

A partir de un diagnóstico para la identificación de ineficiencias en los procesos mencionados, comprende el análisis, identificación y propuesta de mejora para optimizar la productividad en los procesos de recibo, almacenamiento y distribución de la operación logística en El método de investigación seleccionado para la presente propuesta es de tipo descriptivo y consiste fundamentalmente en conocer las actividades correspondientes al control de la variable productividad (kilos/hora hombre), porcentaje de ocupación en congelación, refrigeración, seco en los procesos de recibo, almacenamiento y despacho del centro de distribución.

El objetivo de la investigación es desarrollar mayores índices de productividad al gestionar estrategias operativas basadas en un modelo de optimización que brindo la identificación de mejora en el almacenamiento y distribución efectiva de la utilización de los recursos existentes dando resultados positivos en la actividad de la empresa mencionada anteriormente.

Trabajo de investigación realizado por Wendy Cabanillas y Roberto Limo con el tema “Estrategias logísticas para optimizar la cadena de aprovisionamiento en la empresa Lambayecana consorcio de frutas S.A.C” (2018), del cual se requiere de una propuesta de mejora de gran utilidad para el consorcio de frutas tomando como punto de partida, la revisión operativa efectuada en la comercialización del producto donde se concluyó que existen investigaciones relacionadas que ofrecen procedimientos detallados acerca de los aspectos estudiados, por lo cual las propuestas de mejora fueron complementadas con otras teorías y herramientas desarrolladas por otras instituciones o trabajos de investigación. Para mejorar la evaluación y selección de la cadena de aprovisionamiento se propone una serie de recomendaciones que permite tomar decisiones basadas no solo en costos sino en criterios cualitativos.

Documento encontrado en la universidad Salesiana de Cuenca realizado por los autores Patricio Flores y Joaquín Freire con el tema “Propuesta de una Red para la distribución de productos plásticos en la empresa Multiplast de la ciudad de Loja”. (2015) En la cual se estudió las actividades que realiza en el mercado de la localidad donde la comercialización de bolsas desechables tienen un alto costo a pesar sea adquirido una cultura de utilizar materiales desechable por lo que es efectivo introducir una gama de productos de línea desechable debido a la apertura inmediata en las familias de la Loja sin embargo para alcanzar una mayor cobertura y expansión del producto se dio inicio a la corrección de estrategias logísticas para dar obtener más aciertos y obtener mayor aceptación a nivel nacional.

Documento encontrado en el Repositorio digital de la Universidad Nacional Abierta a distancia con el tema Estrategias para Optimizar los Sistemas de Distribución de los Operadores Logísticos Integrales de la Ciudad de Bogotá elaborado por Javier Pulido Rodríguez (2017) “El proyecto sirve para identificar y generar estrategias en pro guía de mejorar el accionar de las empresas en sus actividades principales sea la de operadores logísticos o de centros de distribución para mejorar la calidad de los servicios logísticos” es decir, no solo dentro del sistema de distribución sino también para minimizar los tiempos de entrega al cliente final. Además de resolver problemas que interfieren en el mejoramiento de los procesos logísticos y por ende se debe contemplar estudios de diferentes áreas y temas específicos que en general forma parte

del problema que estamos investigando y nos apoyaremos podemos en las metodologías o direccionamiento que nos han brindado los diferentes métodos, teorías o estrategias que con el transcurrir del tiempo.

El propósito de esta investigación es adaptar estrategias metodológicas que permitan encontrar o facilitar los procesos que efectúan los operadores logísticos a fin de prestar un servicio optimizado que involucre una cultura organizacional orientada en minimizar los tiempos de entrega apoyados con los medios tecnológicos que marquen diferencia sobre las otras empresas del medio logístico distributivo.

Documento encontrado en la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial Paredes Fernández (2018), la presente propuesta de tesis, “mediante el uso de diversas herramientas que brinda la Ingeniería Industrial, pretende incrementar la satisfacción del cliente en un 90%, reducir los tiempos de atención del 80% de despachos a menos de 2 horas incrementar los volúmenes de despacho, garantizar un 95% de unidades de carga”, debidamente equipadas, revisadas y homologadas, 100% de transportistas asegurados y 100% de cumplimiento de los procedimientos establecidos para colaboradores y transportistas.

Documento proporcionado por la Universidad Católica de Guayaquil con el tema Análisis de factibilidad para la implementación de un aplicativo móvil para la optimización del ciclo de venta de Distribuidora Don Pepe realizado por, Sharon Martin en la cual “propone el desarrollo de una herramienta tecnológica viable, una aplicación móvil que permite hacer pedidos y ofrecer promociones mucho más fácilmente, las aplicaciones móviles actualmente generan fidelización al cliente”. (2020).

Las plataformas iOS y Android han sido escogidas para el desarrollo de la aplicación debido a que son los sistemas operativos más utilizados a nivel mundial en los dispositivos móviles. Durante el desarrollo del proyecto, en el análisis de las encuestas realizadas se permitió validar sobre un impacto positivo y persuasivo hacia los clientes con respecto al uso de la aplicación móvil, y la investigación aplicada en el presente trabajo de titulación está dirigida hacia un enfoque cuantitativo, por ende, se analizará los datos de manera numérica y encaminado a un tipo de investigación descriptivo, al analizar dichos ambientes de factibilidad.

Los antecedentes expuestos formulan propuestas de mejora dedicadas a los procesos logísticos en sus diferentes tiempos demostraron resultados óptimos al corregir acciones erróneas que puedan comprometer la calidad de servicio de entrega de un producto. Lo cual beneficia la competitividad y los procesos de las empresas que necesitaron de un correctivo inmediato sin embargo en la actualidad la presente investigación trata de intervenir de forma eficaz en los tiempos de entregas para brindarle a los clientes un buen servicio al implementar un equipo de trabajo que directamente planifique y asesore en la utilización de los materiales que intervienen en el servicio de la empresa CORPALUBRI S.A.

Operación De Los Procesos Logísticos.

Las empresas para ser más competitivas necesitan de estrategias que reflejen la disminución de los costos y la optimización del servicio en el abastecimiento del producto para lograr una mayor rentabilidad en el mercado local esto concuerda con lo expuesto por Enrique Silvera (2017) quien define que;

La idea es que las empresas puedan sacar partido a su situación específica y ser competitivo, mostrando un plus adicional en cuanto a disminución de costos y en una estrategia administrativa que se refleje finalmente en las utilidades o incrementos en las rentas, que a la postre es el objetivo final. Para esto, la micro logística utilizará herramientas económicas, administrativas, financieras, de ingeniería y, por supuesto, de la logística integral y empresarial. (P.05).

Las operaciones logísticas se deben adecuar a las zonas de carga de los centros de distribución según el área que disponen, además del equipo adecuado para que cada operador pueda depositar su carga en una zona de marcada en la planeación, es decir, que cada tiempo determinado permitirá al transportador descargar el producto en las estanterías correctas a fin de evitar ciertas demoras debido a una cantidad enorme de cargas.

En virtud del problema, y sus componentes, se busca aplicar un conjunto de soluciones de mejora. Mediante el estudio de elementos, como la teoría de la organización de la empresa, la teoría de la logística empresarial, la teoría de la competitividad y la teoría de la planificación empresarial.

Gestión Logística Proceso De Mejoramiento.

Se enfatiza en perfeccionar la labor logística, la capacidad competitiva donde depende netamente la efectividad de su cadena de producción, y la continuidad de los sistemas de gestión necesarios en cada operación que cumpla con el propósito de entregar al cliente objetivo un producto íntegro de calidad, al asesorar debidamente, la construcción conocimientos íntegros en atender la demanda del servicio. Domínguez (2021). Concuerta que, “la función logística controla el paso de materiales físicos a través de la cadena de valor desde la adquisición y hasta la producción y la distribución”. En base a la coordinación de actividades cruciales para mantener relaciones comerciales que permitan su crecimiento.

En este aspecto (Ibañez, 2018) afirma que, “En este sentido, se han desarrollado en el campo de la logística, nuevos estilos de gestión, principalmente de países desarrollados”. A fin de superar obstáculos que se presentan en la transportación, envío del producto, el inventario respectivo que instaure confianza de parte de sus clientes para garantizar la fidelidad de los mismos e ir renovando durante el proceso las organizaciones logísticas estructuradas por redes de unidades autónomas y coordinadas en los tiempos, en los costos de mandato que se adapte a la globalización de los mercados internacionales y se marque una diferencia competitiva al poner en análisis las dificultades a solucionar apoyados por criterios que manejen la paralización del producto, la escasez de recursos, como lo acontecido en la realidad social de medidas preventivas que condicionan la efectividad en el desempeño en las organizaciones de las empresas al momento de ejecutar sus operaciones.

Sin embargo, en esta actividad se requiere de gestionar nuevos paradigmas que definan un valor agregado para el cliente al identificar procesos claves que dé cabida al cumplimiento y al direccionamiento de especialistas que conozcan a profundidades el desempeño de todos los empleados en la identidad. Con el fin de elaborar gráficas de control y propuestas de mejoras que integren actividades estratégicas, como operativas y de apoyo, que permitan la confección visual de flujos y secuencias del alcance de los mismos. Asociados con los registros e inspecciones de mejoramiento además de diversos convenios que conformen la producción y distribución.

Modelo De Gestión Logística.

En el área logística se define y planifica modelos operativos encaminados a resolver problemas graves y a la vez no tan relevantes en dañar la integridad de los suministros y la operación en la comercialización, distribución del producto al conectar directamente con las inquietudes del cliente potencial, al dedicar un personal especializado en la toma de decisiones correctas que no impliquen un alto costo para la empresa al hacer ciertas rectificaciones a corto plazo, adecuar a indicadores, de seguimiento durante la venta y los beneficios de posicionamiento. (Rosenstielhl, 2020)“un buen manejo de logística empresarial tiene distintos beneficios, como el incrementar la competitividad entre las empresas, mejorar su rentabilidad, gestionar la logística comercial en el ámbito nacional e internacional”

Asimismo lo expresado por, Calderón y Ramírez (2020)“En Latinoamérica se reconoce las deficiencias educativas en la formación del tema logístico, el acceso a mejores prácticas para optimizar el desempeño de la gestión de suministros” (Pág. 13). por lo que se debe planificar un centro estratégico independientemente de lo que suceda en el área de venta, a fin de que esto siga un esquema secuencial en el conocimiento del mercado actual en el manejo de criterios de selección de distribución comercial.

De igual manera, la cadena de distribución en la ciudad de Manta se trata de mantener un sistema operacional que beneficie la rentabilidad operativa de la empresa, sin embargo no es suficiente para llegar al cliente, por cuanto la competencia ofrece mayor cobertura en la distribución del servicio, además la manera de intervenir en ciertas dificultades disminuye la pérdida en las ventas causados por la falta de evaluación en los procesos logísticos,

Un modelo de gestión logística marca la apreciación de informes reales durante la comercialización, es decir, al analizar la cadena de valor de los productos derivados del petróleo de forma crítica se identifica los problemas operativos recurrente en su infraestructura y en su localización estratégica para la venta del combustible al usuario final.

Investigación De Operaciones.

En la estratégica empresarial se proporciona un flujo de información operativa que permita la observación, deducción y posterior evaluación de la cadena logística, para la entrega y

distribución del producto, así afirma Gómez **Fuente especificada no válida.** en la investigación.

En resumidas palabras es un proceso que busca el trabajo conjunto de clientes, consumidores, vendedores y productores con el fin de minimizar los costos asociados a actividades que no agregan valor, mejorar la calidad del servicio o del bien ofrecido, cumplir con el tiempo y las unidades de entrega e introducir al mercado nuevos productos y tecnologías.

Metodología De La Investigación De Operaciones.

La metodología de las operaciones contribuye a identificar e interpretar un problema durante la ejecución de las operaciones logísticas. lo que concuerdo con lo expresado por (Valencia, 2018) “El investigador de operaciones debe decidir el modelo a utilizar para representar el sistema. Debe ser un modelo tal que relacione a las variables de decisión con los parámetros y restricciones del sistema”. De acuerdo a los modelos dinámicos y de simulación operativa en el campo administrativo empresarial que considera que la resolución de un problema se basa en la práctica exclusiva en adoptar herramientas de apoyo eficaces en el manejo de tiempo, recursos entre otros elementos aplicables a la realidad operativa logística.

. Posteriormente, se elabora un marco teórico, los objetivos y limitaciones considerando cuál es la mejor solución y qué método debe aplicarse. Para finalizar el primer paso, se recaban los datos relacionados con el problema para identificar las variables y crear una hipótesis. Cuando el problema se encuentre formulado, se busca un modelo que lo represente y que al mismo tiempo contribuya a la solución. El modelo debe de ser una representación abstracta de la realidad que permita analizar de forma eficaz las opciones que solucionen el problema. Question Pro **Fuente especificada no válida..**

Teoría De La Organización De La Empresa.

La teoría organizacional dentro de la empresa se encarga de realizar un estudio comparativo estructural al diseño de mejoras que correspondan a las contingencias cuando existen inconvenientes en la distribución de recursos vitales como materia prima y recursos tecnológicos que beneficie el servicio que ofrecen al comercializar un producto por lo que es importante conocer una opinión corporativa a cargo de. EAE Business School (2021)

La gestión de proyectos logísticos es una actividad compleja que incluye una serie de procesos y servicios, específicos y concretos, y que persigue, en el sí de cualquier compañía —pero especialmente en aquellas en las que la logística juega un papel central, o en las que conforma su actividad principal de negocio—, proporcionar soluciones viables para que cada proyecto logístico en el que se halle involucrada se lleve a cabo con la máxima eficiencia y procurando la mayor optimización de recursos posible.

Para toda organización necesita de personas conocedoras de estrategias logísticas, en el campo de acción empresarial, que visualicen inconvenientes inmediatos y aporten soluciones correctivas que intervengan en las actividades de venta del producto, con el propósito de evaluar de manera precisa, lo que se debe cambiar o capacitar al personal de apoyo logístico a fin de promover su calidad competitiva al entablar compromiso, dedicación, para facilitar el desarrollo de la ejecución y monitoreo en cada distribución a través de un control que evite la generación de costos adicionales.

Para las empresas es importante formar parte de un mundo en constante cambio y evolución empresarial, al adoptar e implementar estrategias competitivas, basadas en la optimización de procedimientos administrativo que potencien las capacidades laborales de sus empleados. Cognos online (2019) “Si en una empresa u organización eres el responsable del factor humano, debes estar acostumbrado a plantear y trazar objetivos todo el tiempo”, esto no solo, es establecer los objetivos, también se debe ser capaz de cumplirlos junto a un equipo de trabajo que comparte la misma experiencia en el ámbito para facilitar una óptima utilización de software, registro y datos relevantes que demuestren el crecimiento del talento y la competencia de los empleados.

Teoría De La Logística Empresarial O Administración Operativa.

Se menciona dentro del concepto de logística empresarial en base a la investigación realizada por Gómez (2018) que la logística es el estudio de un conjunto de actividades las cuales se desarrollan sobre los flujos materiales que son de carácter: Informativo, financiero y de retorno, desde un punto de origen hasta un destino. El cual tiene una visión sistemática e integrada que cuya razón principal es brindar a los clientes internos o externos de la empresa un servicio de máxima calidad en un momento oportuno y que a su vez los gastos sean mínimos.

Ahora bien la importancia de la logística empresarial dentro de la administración operativa es debido al rol principal que cumple la logística por ejemplo, esta permite sincronizar el flujo de los materiales desde que se pide al proveedor hasta que el producto llega al consumidor final y esta logística va pasando por distintos procesos (Gómez, 2018) , estos procesos son: Planificación, Producción, Distribución y Venta.

Por otro lado, es importante saber que la logística empresarial permite gestionar de una forma eficiente los procesos de los diferentes departamentos y funciones de cada área de la empresa (García Regalado & Bermeo Pacheco, 2018). La logística es relacionada también de una forma directa con todas las actividades como lo son los procesos de aprovisionamiento, la fabricación y también el almacenaje. Así también, como la distribución de productos, finalmente, interviene en una mejora en cuanto a la distribución de los productos fabricados por la empresa. Lo que da a notar que la motivación principal del presente trabajo investigativo es mejorar la logística dentro de la empresa en estudio.

Teoría De Competitividad Empresarial.

De acuerdo con Mancheno-Saá & Albán-Bautista (2019) la competitividad es un término que está motivado por la ambición. Este término, hace referencia a que este esfuerzo está dirigido por motivaciones conocidas como por ejemplo querer sobresalir o diferenciarse por ser mejor que todos aquellos que se encuentran dentro de las mismas condiciones. De acuerdo con Porter, (1997) este indica que la competitividad es importante sin embargo esta no marca siempre el desempeño empresarial dentro del mercado debido a que hay otros factores como los cuales condicionan aspectos importantes como lo son

el posicionamiento en el mercado, así mismo, se deben examinar las fuerzas competidoras como lo son los clientes, los proveedores, los nuevos aspirantes y productos sustitutos.

Hablando de un enfoque más moderno la competitividad empresarial es un concepto que tiene una naturaleza muy compleja y muy grande por lo que la competitividad debe ser estudiada con un modo deductivo (Mancheno-Saá & Albán-Bautista, 2019). Es importante mencionar también que la competitividad empresarial que requieren las empresas muchas veces no es suficiente debido a que debe generarse un valor agregado el cual les permita obtener ventajas dentro del mercado por lo que Sánchez Bañuelos (2017) recomienda que la empresa debe prestar mayor atención a las capacidades con que cuenta en lugar de solo enfocarse en los mercados. Es decir, que la empresa debe tener un mayor cuidado sobre las estrategias que esta aplica debido a que la ventaja competitiva sobrevive en base a la posición que esta tiene frente al mercado.

Redes De Distribución.

La red de distribución significa que todo lo responsable del departamento central de ventas, deben tomar decisiones internas que beneficien las actividades planificadas de forma necesaria en el plan estratégico de transporte y de distribución lo que coincide con lo expuesto por la Universidad Internacional de Talentos (2021)

Las redes de distribución conectan las unidades organizativas individuales a una estructura de distribución similar a una red. En muchos casos, el término red de distribución se utiliza en el sentido geográfico y, por lo tanto, expresa la forma en que la distribución abarca un área determinada, es decir que se encuentran ubicados dentro del mismo rumbo. Esto ayuda a las unidades organizativas a tener más control sobre los productos. Sin embargo, no podemos descartar la posibilidad de ampliar los puntos de comercio porque así pueden llegar a crecer más y por lo tanto tener más ventas; por lo que también se necesita tener una estrategia de mercado. En función de los puntos existentes, se pueden conectar unidades de ventas adicionales a la red de distribución, lo que significa que la red de distribución está cada vez más condensada y se garantiza una cobertura a gran escala. Con esto puede llegar a abarcar más puntos de lo que en un principio estaba determinado e incluso tener más puntos de venta para la comercialización.

Es decir las redes de distribución se efectúa a través de métodos que apoyen a la distribución del producto o servicio de una empresa de manera que, deben dar prioridad y exclusividad a sus clientes empresariales al brindarles las ventajas de optimizar la distribución de procesos logísticos que resalten el esfuerzo y la gestión de la empresa proveedora, donde se enmarque la capacidad operativa de sus empleados quienes buscan tener el conocimiento recursivo para determinar tareas y actividades centralizadas en los objetivos de la empresa.

Costes De Redes De Distribución.

Los costos de distribución se adaptan de acuerdo a la manera como se encuentra la economía internacional, las nuevas estrategias logísticas y de distribución Beltrán **Fuente especificada no válida.**, quien define qué;

A medida que se daba un crecimiento rápido en infraestructuras dentro las empresas, crecían las necesidades organizacionales resaltando nuevamente el problema logístico, ya que se requería de una coordinación y gestión logística acertadas para la época. Como respuesta a esta situación, se dieron mejoras en el área administrativa que permitían un desempeño más ordenado y eficiente. Aquellas empresas que además de invertir en tecnología e innovar, también lo hicieron en materiales y capacidad para suplir necesidades de aprovisionamiento, producción y distribución lograron posicionarse como líderes durante esta época, logrando una reducción de costos y adquirieron ventajas competitivas al enfocarse en la gestión logística.

Importancia De Los Canales De Distribución.

Según Business Anticipation **Fuente especificada no válida.** los canales de distribución buscan que las empresas tengan el alcancen de sus productos en su mercado local e internacional.

Tomar una decisión sobre distribuir nuestros productos de forma directa o indirecta, no siempre es sencillo. La distribución directa se basa en que tú eres el productor y también el que hace llegar el producto al consumidor final. Sin embargo, en el caso de

la distribución indirecta entran en juego agentes e intermediarios. Este tipo de distribución conlleva directamente un incremento en el precio, ya que tú le vendes al intermediario a un precio, y él pone otro precio a tu producto para tener un margen de beneficio

La Estructura De Los Canales De Distribución.

Según **Fuente especificada no válida.** la estructura de los canales de distribución se basa en los hábitos del consumidor, el mercado y los factores de la empresa.

Los patrones de comportamiento de los consumidores se consideran al momento de decidir sobre los medios más eficaces de distribución de un producto. Esto incluye factores tales como cuán geográficamente dispersos está el consumidor, la velocidad de consumo del producto y la frecuencia de compra para el producto. Según la investigación de Manicoba da Silva, existen canales cortos de distribución cuando los patrones de consumo son rápidos. Los canales de distribución más directos son más eficientes para cumplir con la intensidad de la demanda de los consumidores. Los consumidores que están muy dispersos geográficamente por lo general presentan canales de distribución indirectos. Los canales mayoristas y de corredores se utilizan con más frecuencia para ofrecer productos a minoristas y en última instancia al consumidor.

Teoría De La Planificación Empresarial.

La planificación estratégica en el medio empresarial influye directamente en el funcionamiento de carácter interno y externo de la misma para posteriormente evaluarlo desde el punto de vista de los clientes como a proveedores y competidores para descubrir e identificar fortalezas y debilidades. Este criterio coincide con el medio digital Eunet.net **Fuente especificada no válida.**

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: La planeación fue introducida por primera vez en algunas empresas comerciales a mediados de 1950, por esta época las empresas que llevaban a cabo algún tipo de planeación estratégica fueron las más importantes, desde entonces este proceso se ha ido perfeccionando y cada vez más empresas pequeñas está siguiendo este ejemplo, su importancia radica en el hecho de que sin planes, los administradores no saben cómo organizar a la gente y los recursos, lo que no les permite

tener éxito en su liderazgo al no dirigir con confianza, ni tener herramientas que les permitan identificar cuando se están desviando de lo que quieren alcanzar, adicionalmente brinda muy pocas posibilidades de lograr sus objetivos.

Los procesos de planificación estratégicas deben implementarse adecuadamente a los objetivos trasados a la organización de acuerdo a los conceptos manejados por Jesús García (2017)

De esta manera, las estrategias se conciben como las acciones estudiadas para alcanzar unos fines, teniendo en cuenta la posición competitiva de la empresa y las hipótesis o escenarios sobre la evolución futura. En este sentido, la administración organizacional se enfoca en desarrollar estrategias encaminadas a lograr el buen desempeño de cualquier empresa, concerniente a la planificación, así como la dirección y control del proceso a ejecutar. Dichas expectativas gerenciales, deben ir acorde con el ambiente competitivo, en el cual están inmersas dichas empresas, por lo cual se genera la necesidad de buscar alternativas para construir una ventaja competitiva sostenible. (pág. 12).

Marco Legal Normativas General Existentes.

Para la presente investigación se pone a disposición normativas actuales en lo que respecta al uso del derivado del petróleo a fin de conservar el medio ambiente donde se extrae el producto y de las imposiciones protocolarias en el manejo logístico y distributivo del combustible proporcionado por CORPALUBRI S.A. lo cual se expone a continuación:

REGLAMENTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES HIDROCARBURIFERAS. Decreto Ejecutivo 1215

Registro Oficial 265 de 13-feb.-2001

Ultima modificación: 29-sep.-2010

Estado: Reformado

NOTA GENERAL: En todos los artículos donde se asignen competencias ambientales al Ministerio de Minas y Petróleos, la Dirección Nacional de Protección Ambiental Minera y la Subsecretaría de Protección Ambiental, en el sentido que dichas competencias serán asumidas por el Ministerio del Ambiente. Dada por Decreto Ejecutivo No. 1630, publicado en Registro Oficial 561 de 1 de abril del 2009. Gustavo Noboa Bejarano PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA Considerando: Que de conformidad con lo establecido en el Art. 1 de la Constitución Política de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 1 del 11 de Agosto de 1998 , el Ecuador es un Estado soberano, independiente, democrático, unitario, descentralizado, pluricultural y multiétnico;

Que el Art. 86 de la Carta Magna dispone que el Estado protegerá el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice un desarrollo sustentable, por lo que declara de interés público y que se regulará conforme a la Ley de preservación del medio ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, así como la prevención de la contaminación ambiental, la explotación sustentable de los recursos naturales y los requisitos que deban cumplir las actividades públicas y privadas que puedan afectar al medio ambiente;

Que en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992 se establecen los principios de que los Estados deberán promulgar leyes eficaces sobre el medio ambiente; Que la Ley de Hidrocarburos, en su Art. 31, literales s) y t), obliga a PETROECUADOR, sus contratistas o asociados en exploración y explotación de hidrocarburos, refinación, transporte y comercialización, a ejecutar sus labores sin afectar negativamente a la organización econó-

mica y social de la población asentada en su área de acción, ni a los recursos naturales renovables y no renovables locales; así como conducir las operaciones petroleras de acuerdo a las leyes y reglamentos de protección del medio ambiente y de seguridad del país;

Que en el Art. 12 de la Ley de Gestión Ambiental, publicado en el Registro Oficial No. 245 del 30 de Julio de 1999 , se preceptúa que son obligaciones de las instituciones del Estado del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental en el ejercicio de sus atribuciones y en el ámbito de su competencia aplicar los principios establecidos en dicha ley y ejecutar las acciones específicas del medio ambiente y de los recursos naturales así como el de regular y promover la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social;

Que, en la referida Ley de Gestión Ambiental, en su Art. 33, se establecen entre otros instrumentos de aplicación de las normas ambientales los siguientes: parámetros de calidad ambiental, normas de efluentes y emisiones y evaluaciones de impacto ambiental;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 2982, publicado en el Registro Oficial No. 766 del 24 de agosto de 1995, se expidió el Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador;

Que es necesario dar mayor sistematicidad a las actuales disposiciones reglamentarias que norman la gestión ambiental en las actividades hidrocarburíferas, sobre todo en lo que se refiere a los aspectos socio-ambientales, a nuevos aspectos técnicos no considerados y a la necesaria flexibilización de los mecanismos de regulación, control y monitoreo de la gestión ambiental; Que a fin de disponer de un instrumento eficiente, de fácil comprensión y ágil manejo, es conveniente reformar el Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador; y, En ejercicio a la facultad prevista en el Art. 171, numeral 5 de la Constitución Política de la República del Ecuador. Decreta:

EXPEDIR EL SIGUIENTE REGLAMENTO SUSTITUTIVO DEL REGLAMENTO AMBIENTAL PARA LAS OPERACIONES HIDROCARBURIFERAS EN EL ECUADOR.

Art. 1.- Ámbito. - El presente Reglamento Ambiental y sus Normas Técnicas Ambientales incorporadas se aplicará a todas las operaciones hidrocarburíferas y afines que se llevan a efecto

en el país. El presente Reglamento tiene por objeto regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.

Art. 2.- Parámetros y definiciones.- Para los fines del Presente Reglamento, se incorporan y forman parte del mismo, los parámetros, límites permisibles, formatos y métodos así como las definiciones de los términos generalmente utilizados en la industria hidrocarburífera y en la temática ambiental que constan en los Anexos Nos. 1, 2, 3, 4, 5 y 6. CAPITULO I JURISDICCION Y COMPETENCIA

Art. 3.- Autoridad ambiental.- Como parte del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental, la Subsecretaría de Protección Ambiental (SPA) del Ministerio de Energía y Minas, a través de la Dirección Nacional de Protección Ambiental Hidrocarburífera, será la dependencia técnico - administrativa del sector que controlará, fiscalizará y auditará la gestión ambiental en las actividades hidrocarburíferas; realizará la evaluación, aprobación y el seguimiento de los Estudios Ambientales en todo el territorio ecuatoriano; de igual manera verificará el cumplimiento de este Reglamento y vigilará que los causantes en caso de incumplimiento del mismo, cumplan con las disposiciones y recomendaciones respectivas.

Nota: Artículo reformado por

Art. 5 de Decreto Ejecutivo No. 833, publicado en Registro Oficial 247 de 8 de Enero del 2008.

Art. 4.- Sujetos de control.- Para efectos de la aplicación de este Reglamento, se entenderán como sujetos de control PETROECUADOR, sus filiales y sus contratistas o asociados para la exploración y explotación, refinación o industrialización de hidrocarburos, almacenamiento y transporte de hidrocarburos y comercialización de derivados de petróleo, así como las empresas nacionales o extranjeras legalmente establecidas en el país que hayan sido debidamente autorizadas para la realización de estas actividades.

Art. 5.- Restablecimiento de condiciones.- Si por disposiciones posteriores a la firma de un contrato o aprobación de un Proyecto o plan de desarrollo, se establecieren áreas ecológica-

mente sensibles o culturalmente vulnerables, tales como núcleos de conservación, zonas intangibles u otras, tales como hábitat de pueblos no contactados y/o en peligro de desaparición, alterando las condiciones técnicas y económicas de la operación petrolera, el Estado y la compañía respectiva deberán encontrar las vías de solución para reestablecer las condiciones originales del contrato o modificar el contrato por acuerdo mutuo.

Art. 6.- Coordinación. - Los sujetos de control deberán coordinar con la Subsecretaría de Protección Ambiental del Ministerio de Energía y Minas, la gestión ambiental y los aspectos sociales contemplados en el Plan de Manejo Ambiental respectivo. En consecuencia, le corresponde a la Subsecretaría de Protección Ambiental coordinar la participación de las organizaciones de la sociedad civil local, pueblos indígenas, comunidades campesinas y población en general. La Subsecretaría de Protección Ambiental del Ministerio de Energía y Minas coordinará con los otros organismos del Estado que tengan relación con el medio ambiente y la temática socio - ambiental, en las actividades hidrocarburíferas de los sujetos de control.

Art. 7.- Procedimiento de coordinación para áreas protegidas. - Los estudios ambientales para la ejecución de proyectos petroleros que incluyan actividades hidrocarburíferas en zonas pertenecientes al Patrimonio Nacional de Áreas Naturales, Bosques y Vegetación Protectores deberán contar con el pronunciamiento previo del Ministerio del Ambiente en que se establezcan las condiciones técnicas mínimas que debe cumplir la gestión ambiental a desarrollarse. A partir de dicho pronunciamiento, las actividades específicas se sujetarán al trámite y niveles de coordinación establecidos en este Reglamento. De igual modo, la Subsecretaría de Protección Ambiental coordinará con el Ministerio del Ambiente en la evaluación y aprobación de los Términos de Referencia para zonas del Patrimonio Nacional de Áreas Naturales, Bosques y Vegetación Protectores, tanto en lo que se refiere a Estudios como Auditorías Ambientales.

Art. 8.- Aspectos ambientales en procesos de licitación. - El organismo encargado para licitaciones petroleras deberá contar con el pronunciamiento previo de la Subsecretaría de Protección Ambiental para la consideración de aspectos ambientales en los procesos de licitación estatal. Art. 9.-Nota: Artículo derogado por Disposición Final Tercera de Decreto Ejecutivo No. 1040, publicado en Registro Oficial 332 de 8 de Mayo del 2008 CAPITULO II PROGRAMA Y PRESUPUESTO AMBIENTALES

Art. 10.- Programa y presupuesto ambiental anual.- Los sujetos de control, de conformidad con lo que dispone el Art. 31, literales c, k, s, y t de la Ley de Hidrocarburos, deberán presentar hasta el primero de diciembre de cada año, o dentro del plazo estipulado en cada contrato, al Ministerio de Energía y Minas, el programa anual de actividades ambientales derivado del respectivo Plan de Manejo Ambiental y el presupuesto ambiental del año siguiente para su evaluación y aprobación en base del respectivo pronunciamiento de la Subsecretaría de Protección Ambiental, como parte integrante del programa y presupuesto generales de las actividades contractuales, que deberá incluir los aspectos de operaciones, de inversiones y gastos administrativos, rubros que a su vez deberán estar claramente identificados en el presupuesto consolidado de los entes mencionados.

Art. 11.- Informe ambiental anual. - Los sujetos de control, igualmente, presentarán a la Subsecretaría de Protección Ambiental, hasta el treinta y uno de enero de cada año y conforme al Formato No. 5 del Anexo 4 de este Reglamento, el informe anual de las actividades ambientales cumplidas en el año inmediato anterior, como parte del informe anual de actividades contractuales. Este informe deberá describir y evaluar las actividades ambientales presupuestadas que han sido ejecutadas, en relación con las que consten en el programa anual de actividades antes referido, sin perjuicio de que la Subsecretaría requiera informes específicos en cualquier tiempo.

REGLAMENTO ACTIVIDADES DE COMERCIALIZACIÓN DE DERIVADOS DEL PETRÓLEO

Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero 2

Registro Oficial Suplemento 621 de 05-nov.-2015

Ultima modificación: 25-sep.-2018

Estado: Reformado

No. 004-002-DIRECTORIO-ARCH-2015

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURIFERO (ARCH)

Considerando:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la "administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"

Que, el número 11 del artículo 261 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado central, tiene competencia exclusiva sobre los hidrocarburos Que, el artículo 313 de la Constitución ibídem preceptúa: "El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia (...) (...)Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley"

Que, el segundo inciso del artículo 314 de la Carta Fundamental, señala que: "El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación";

Que, el artículo 3 de la Ley de Hidrocarburos, establece que: "El transporte de hidrocarburos por oleoductos, poliductos y gasoductos, su refinación, industrialización, almacenamiento y comercialización, serán realizadas directamente por las empresas públicas, o por delegación por empresas nacionales o extranjeras de reconocida competencia en esas actividades, legalmente establecidas en el país, asumiendo la responsabilidad y riesgos exclusivos de su inversión y sin comprometer recursos públicos, según se prevé en el tercer inciso de este artículo.". "(...) Cuando las actividades previstas en el primer inciso de este artículo sean realizadas en el futuro por empresas privadas que tengan o no contratos suscritos de exploración y explotación de hidrocarburos, éstas asumirán la responsabilidad y riesgo exclusivo de la inversión sin comprometer recursos públicos, y podrán hacerlo previa autorización directa expedida por el Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo, previo el informe de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero de conformidad con el artículo 7 de esta Ley, utilizandolas

a ejecutar cualquiera de esas actividades. Estas empresas también podrán ser autorizadas a realizar actividades de transporte por ductos, construyéndose u operándose a través de compañías relacionadas por sí solas o en asociación con compañías especializadas en tales actividades."

Que, El artículo 9 de la Ley de Hidrocarburos establece que "[...] la industria petrolera es una actividad altamente especializada, por lo que será normada por la Agencia de Regulación y Control. Esta normatividad comprenderá lo concerniente a la prospección, exploración, explotación, y comercialización de los hidrocarburos y de sus derivados, en el ámbito de su competencia"

Que, el artículo 11 de la Ley de Hidrocarburos, crea la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH, como organismo técnico-administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales, extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones, u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejecuten actividades hidrocarburíferas en el Ecuador; y que entre sus atribuciones están el control técnico de las actividades hidrocarburíferas y la correcta aplicación de la Ley de Hidrocarburos, sus reglamentos y demás normativa aplicable en materia hidrocarburífera

Que, el artículo 65 de la Ley de Hidrocarburos establece: "La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero establecerá las tarifas para el transporte terrestre de hidrocarburos y derivados y coordinará, con la Dirección de la Marina Mercante y del Litoral, la fijación de tarifas para el transporte marítimo"

Que, el artículo 68 de la Ley de Hidrocarburos, dispone que: "El almacenamiento, distribución y venta al público en el país, o una de estas actividades, de los derivados de los hidrocarburos será realizada por PETROECUADOR o por personas naturales o por empresas nacionales o extranjeras, de reconocida competencia en esta materia y legalmente establecidas en el país (...)"

Que, el artículo 10-1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, define a la Agencia de Regulación y Control, como el "Organismo técnico que tiene por

funciones la regulación de las actividades del sector, el control técnico de las actividades realizadas por los agentes que operan en él y la preparación de informes sobre las normas que debería observar el respectivo organismo de control, de acuerdo con la ley [...]"

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 2024 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 445 de 01 de noviembre de 2001, se expidió el Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de Hidrocarburos.

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 359, publicado en el Registro Oficial No. 596 de 13 de junio de 2002, se expidió el Reglamento para la autorización de actividades de comercialización de productos derivados de los hidrocarburos no comprendidos en el Decreto Ejecutivo No. 2024.

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 025, publicado en el Registro Oficial No. 69 del 25 de abril de 2003, se establecieron las tarifas para fletes de transporte terrestre de combustibles para transferencias entre terminales y patios de despacho de PETROCOMERCIAL, hoy EP PETROECUADOR;

Que, el numeral 35 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, señala que la Gestión de Control Técnico de Transporte y Almacenamiento de Derivados del Petróleo, realice los Estudios técnicos-económicos para la fijación de tarifas, para el transporte terrestre de derivados de petróleo entre terminales, depósitos de EP PETROECUADOR;

Que, el artículo único del Decreto Ejecutivo No. 752 de 10 de agosto de 2015, deroga entre otros, el Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos; y, la Disposición Transitoria Única establece que, las nuevas disposiciones para regular la comercialización de Derivados de petróleo, serán dictadas por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero;

Que, es necesario expedir un nuevo Reglamento para autorización de actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, excepto el GLP; y, En ejercicio de las facultades que le confiere la letra a) del artículo 11 de la Ley de Hidrocarburos, y la Disposición Transitoria Unica del Decreto Ejecutivo No. 752.

Resuelve:

Expedir el siguiente Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, excepto el Gas Licuado de Petróleo (GLP).

CAPÍTULO I

DEL ALCANCE Y DEFINICIONES

Art. 1.- Alcance: El presente Reglamento se aplicará a nivel nacional a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas, públicas o mixtas, que adquieran la calidad de sujetos de control al ser autorizadas por el Ministro Sectorial o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, según el caso, y registradas en la ARCH para el ejercicio de actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, a excepción del gas licuado de petróleo, por ser materia de una reglamentación específica. Para efectos del presente instrumento la comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, comprende las actividades de importación, exportación, almacenamiento, abastecimiento, transporte, y distribución. Art. 2.- Siglas y definiciones: Las siglas y definiciones utilizadas en este Reglamento constan en el anexo A.

CAPÍTULO II

CONDICIONES GENERALES

Art. 3.- Autorización: La autorización para ejercer las actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles será expedida por el ministro Sectorial o el director ejecutivo de la ARCH, según el caso.

Art. 4.- Servicio Público: La comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, de acuerdo con el artículo 68 de la Ley de Hidrocarburos, es un servicio público que deberá ser prestado respetando los principios señalados en la Constitución de la República. Este servicio no podrá suspenderse, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente aceptado por la ARCH.

Art. 5.- Precios: La venta de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles al consumidor final, en los diferentes segmentos de mercado, será realizada aplicando los precios establecidos conforme el Reglamento expedido para el efecto.

Art. 6.- Prevención de abuso de posición dominante y protección a la competencia: De conformidad con lo que disponen la Ley de Hidrocarburos y la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, los sujetos de control tienen la obligación de asegurar que el servicio se preste sin abuso de la posición dominante que puedan tener frente a usuarios u otras personas que ejercen esta actividad y abstenerse de prácticas monopólicas o restrictivas que distorsionen la libre competencia. Se prohíben las prácticas o acciones que pretendan el desabastecimiento deliberado del mercado interno.

Art. 7.- Regulación y Control: Las actividades de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles están sujetas a la regulación que emita el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y al control y fiscalización de la ARCH.

Art. 8.- Responsabilidad y riesgo de la inversión: Los sujetos de control, ejercerán sus actividades, asumiendo la responsabilidad y riesgo de su inversión, sin comprometer recursos públicos, esto es, sin que el Estado o sus Instituciones tengan que realizar inversiones en el capital, financiar o garantizar créditos requeridos para tales efectos y estarán sujetas al régimen tributario común. La responsabilidad y riesgo de la inversión comprende la gestión, administración y control de todas las actividades autorizadas, así como la obligación de pagar todos los costos y gastos relacionados y el derecho a percibir y administrar los ingresos provenientes de esas actividades.

Art. 9.- Pólizas de Seguros: Los sujetos de control deberán contar y mantener vigentes pólizas de seguros cuyo alcance y montos se sujetarán a la normativa expedida para el efecto.

Art. 10.- Programa de abastecimiento: El programa mensual de abastecimiento de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, para todo el territorio nacional, será aprobado y emitido conforme lo establecido en la Ley de Hidrocarburos y las disposiciones que para el efecto dicte el director ejecutivo de la ARCH.

Art. 11.- Transparencia y exhibición de los Precios: Las personas que ejercen las actividades de distribución y venta al consumidor final de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles en los segmentos automotriz y pesquero artesanal (centros de distribución) deberán mantener en un lugar visible al público su precio de venta.

CAPÍTULO III

DE LA AUTORIZACIÓN

Sección primera De los requisitos para calificación de la solicitud y autorización de operación de comercializadoras de derivados del petróleo o derivados de petróleo con sus mezclas de biocombustibles

Art. 12.- Requisitos para la calificación de la solicitud.- Solicitud por segmento de mercado, del representante legal de la compañía dirigida al Ministro Sectorial adjuntando el formulario de registro de datos elaborado por la ARCH, y los originales o copias notariadas de los siguientes documentos:

a. Declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales ecuatorianos para cualquier divergencia o controversia que, de modo directo o indirecto pudieran surgir de actos realizados al amparo de la autorización concedida.

b. Memoria técnica del proyecto de comercialización conforme las disposiciones que emita la ARCH.

c. Documentos que demuestren que la solicitante dispondrá de una red de distribución para operar, con los siguientes requerimientos para cada uno de los segmentos de mercado:

Nota: Para leer Tabla, ver Registro Oficial Suplemento 621 de 5 de Noviembre de 2015, página 18.

Nota: Tabla reformada por Disposición General Cuarta de Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero

No. 1, publicado en Registro Oficial 9 de 7 de Junio del 2017 . Para leer Reforma, ver Registro Oficial 9 de 7 de Junio de 2017, página 31.

En los casos en que la solicitante presente infraestructura o red de distribución vinculada contractualmente, deberá presentar copias certificadas de los compromisos que demuestren efectivamente la disponibilidad de dicha infraestructura o red de distribución, según el caso.

En el segmento aéreo, la Empresa Pública de Hidrocarburos EP PETROECUADOR será la única comercializadora a nivel nacional salvo en casos de imposibilidad de comercialización demostrada y avalada por la ARCH ante el Ministerio de Hidrocarburos, en cuyo caso se podrá delegar a la empresa privada, siempre que reúna los requisitos establecidos en este Reglamento.

La delegación a la que se hace referencia en el párrafo anterior tendrá vigencia temporal, mientras EP PETROECUADOR solvente, con el aval de la ARCH, las causas que generaron aquella imposibilidad.

Nota: Artículo reformado por Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburoífero No. 2, publicada en Registro Oficial Suplemento 334 de 25 de septiembre del 2018.

Art. 13.- Requisitos para la Autorización de operación: Dentro del término de sesenta (60) días contados desde la fecha de la calificación de la solicitud, el representante legal de la compañía deberá presentar al Ministro Sectorial la solicitud de autorización de operación, acompañada de los originales o copias notariadas de los siguientes documentos:

a. Contrato de Abastecimiento con la EP PETROECUADOR o quien haga sus veces; y, b. Póliza de seguros conforme lo establecido en el artículo 9 de este Reglamento. De los requisitos para autorización de operación y registro de terminales y depósitos de almacenamiento, medios de transporte y centros de distribución

Art. 14.- Requisitos: Formulario de datos establecido por la Agencia, suscrita por el representante legal de los terminales, depósitos de almacenamiento o medios de transporte; y, de la comercializadora, para el caso de centros de distribución, y los originales o copias notariadas de los siguientes documentos: Terminales y depósitos de almacenamiento y medios de transporte:

a. Memoria Técnica de la infraestructura para Terminales y Depósitos de Almacenamiento, poliductos, auto tanques, buque tanques y barcasas, conforme las disposiciones que emita la ARCH.

b. Certificados de cumplimiento de normas de calidad y seguridad de toda la infraestructura y tablas de calibración de tanques, emitidos por un organismo de inspección, conforme lo dispuesto por la ARCH.

c. Póliza de seguros conforme el artículo 9 de este Reglamento. En el caso de buque tanques y barcasas se debe presentar adicionalmente la matrícula de la embarcación o permisos otorgados por las autoridades competentes. Para los autotanques con arrendamiento mercantil, se debe presentar adicionalmente el contrato de leasing, firmado por el arrendatario y la institución financiera. Para poliductos se debe presentar los documentos habilitantes para la liberación del derecho de vía. Centros de distribución:

a. Contrato de distribución con una sola comercializadora.

b. Póliza de seguros conforme lo establecido en el artículo 9 de este Reglamento.

c. Memoria técnica de la infraestructura, conforme las disposiciones que emita la ARCH.

d. Certificados de cumplimiento de normas de calidad y seguridad de toda la infraestructura y tablas de calibración de tanques, emitidos por un organismo de inspección, conforme lo dispuesto por la ARCH. Sección segunda Del procedimiento para la calificación y autorización de comercializadoras y autorización de operación y registro de infraestructura de comercialización

Art. 15.- Análisis y evaluación: La ARCH analizará y evaluará la documentación presentada y en caso de que la solicitante cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento, emitirá su informe técnico dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la recepción de la documentación en la Agencia. En el caso que la ARCH formule observaciones sobre los requisitos presentados, las pondrá en conocimiento de la solicitante, a fin de que efectúe las aclaraciones o presente la documentación adicional del caso, dentro del término de diez (10) días. Con las aclaraciones o información adicional, la ARCH, emitirá su informe técnico, en el término de quince (15) días. De no absolverse las observaciones dentro del término señalado se la tendrá por no presentada y se pondrá en conocimiento de la solicitante. Sección tercera De la calificación de la solicitud de las comercializadoras

Art. 16.- Calificación: El ministro Sectorial sobre la base del informe técnico de la ARCH, en el término de quince días (15), mediante Resolución calificará la solicitud presentada, hecho que será puesto en conocimiento de la solicitante. De la autorización de operación de las comercializadoras

Art. 17.- Autorización de Operación: El ministro Sectorial, sobre la base del informe técnico de la ARCH, en el término de quince (15) días, mediante Acuerdo Ministerial, autorizará a la solicitante, el ejercicio de las actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, por segmento de mercado, por el plazo de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de emisión de la Autorización. De la autorización de operación y registro de terminales y depósitos de almacenamiento, medios de transporte y centros de distribución

Art. 18.- Autorización de Operación y Registro: Sobre la base del informe técnico, el director ejecutivo de la ARCH en el término de quince (15) días, otorgará al solicitante mediante Resolución, la autorización de operación y registro para realizar las actividades de almacenamiento, transporte o distribución de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles en los diferentes segmentos de mercado. Para el caso de los terminales o depósitos de almacenamiento, buque tanques y barcazas, adicional a la Resolución de autorización y registro se emitirá una Resolución de aprobación del uso de tablas de calibración.

Art. 19.- De la modificación de la Autorización y Registro de Centros de Distribución - El cambio de comercializadora o distribuidor, se realizará a través de la comercializadora a la cual se vinculará contractualmente, para lo cual deberá presentar a la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero la solicitud correspondiente, acompañada de los requisitos que para el efecto establezca la ARCH. Para estos casos no será necesario presentar una nueva solicitud de factibilidad de emplazamiento del proyecto. La ARCH evaluará la documentación presentada y de ser pertinente emitirá la Resolución de Autorización de operación y registro correspondiente. Sección cuarta Del registro

Art. 20.- De la inscripción. - Los Acuerdos Ministeriales y las Resoluciones que se emitan de conformidad con este Capítulo se inscribirán en el Registro de Control Técnico de Hidrocarburos de la ARCH.

CAPÍTULO IV

DE LA RENOVACIÓN, REFORMA, SUSPENSIÓN, O EXTINCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Art. 21.- Renovación de la autorización de operación para comercializadoras: Para la renovación de la autorización, el sujeto de control deberá presentar su solicitud con (90) noventa días de anticipación a su fecha de vencimiento; y, demostrar el cumplimiento y la vigencia de los requisitos establecidos en los artículos 12 y 13 de la Sección Primera del Capítulo III de este Reglamento.

Art. 22.- Reforma de la autorización de operación y registro: La autorización de operación y registro se podrá reformar por cualquiera de las siguientes causas: a. Ampliación o disminución de los segmentos.

b. Cambio de razón social. Para la reforma de la autorización de operación se deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Sección Primera del Capítulo II de este Reglamento.

Art. 23.- Suspensión: El ministro Sectorial o el director ejecutivo de la ARCH, según el caso, oficiará la suspensión de la autorización de operación y registro emitida por cualquiera de las siguientes causas:

a. Cometimiento de infracciones al marco legal, reglamentario o normativo que regula la comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

b. A solicitud motivada del sujeto de control.

c. Como resultado del control anual realizado por la ARCH.

Art. 24.- Extinción: El ministro Sectorial o el director ejecutivo de la ARCH, según el caso, emitirá el Acuerdo o Resolución de extinción de la autorización de operación y registro, por cualquiera de las siguientes causas:

a. A petición de su titular. b. Por cesión o transferencia de la autorización.

c. Por sentencia ejecutoriada dictada por autoridad competente.

d. Como resultado del control anual realizado por la ARCH.

e. Por las demás causales que establezca el marco legal, reglamentario o normativo aplicable a la comercialización de derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles. En caso de extinción de la autorización de una comercializadora, los distribuidores que pertenecían a su red de distribución deberán ser abastecidos por la EP PETROECUADOR hasta que definen su condición contractual con cualquier otra comercializadora autorizada y registrada en la ARCH, en un período de sesenta (60) días, caso contrario se procederá a la extinción.

CAPÍTULO V

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SUJETOS DE CONTROL

Art. 25.- Obligaciones Generales: Los sujetos de control, además del cumplimiento de las normas vigentes que les apliquen, deberán:

a. Contar con la infraestructura, tecnología y logística que garantice la continuidad, seguridad y calidad del servicio, en cada fase de la cadena de comercialización.

b. La infraestructura, equipos, herramientas, accesorios y demás implementos utilizados para el desarrollo de las actividades de comercialización de derivados de petróleo o derivados de petróleo y su mezcla con biocombustibles, deberán cumplir con las especificaciones técnicas establecidas en las NTE INEN, Normas Técnicas Internacionales o Normas Extranjeras reconocidas internacionalmente, aplicables a la materia.

c. Mantener la infraestructura en buen estado de conservación y cumplimiento de la normativa técnica, ambiental, de calidad y seguridad vigente.

d. Mantener los requisitos mínimos con los que fue autorizado.

e. Llevar registros contables que reflejen en forma confiable y fidedigna sus operaciones de acuerdo a los formatos y normas expedidas por las autoridades competentes.

f. Cumplir con las normas técnicas, ambientales, de calidad y seguridad que sean aplicables en sus actividades.

g. Cumplir los manuales e instructivos de procedimientos y normas técnicas INEN e internacionales aplicables, de protección ambiental, transporte y seguridad industrial; así como las disposiciones emitidas por la ARCH.

h. Utilizar sistemas de medición certificados por la autoridad competente, para la entrega y recepción de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

i. Mantener vigentes las pólizas de seguros que requieran para ejercer la actividad; j. Pagar los valores correspondientes por los derechos por servicios de regulación, control y administración que presta la ARCH. k. Abstenerse de expender derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles a un segmento de mercado para el cual no está autorizado.

l. Emitir las facturas de venta y guías de remisión de conformidad con la normativa tributaria vigente.

m. Facilitar, viabilizar y dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la ARCH, resultantes de las obligaciones citadas en la Ley de Hidrocarburos vigente, relacionado con el monitoreo, control y fiscalización en el abastecimiento, almacenamiento, transporte y distribución de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, utilizando sistemas tecnológicos de información, bajo los lineamientos de la ARCH y en los términos que para el efecto ésta lo determine.

n. Modernizar sus instalaciones de acuerdo al avance tecnológico y necesidades que presente el sector hidrocarburífero, conforme lo determine la ARCH.

o. Obtener de la ARCH, la autorización correspondiente, para realizar cambios en la infraestructura. p. Obtener, bajo su responsabilidad, las demás autorizaciones, permisos o licencias que requieran para las operaciones y funcionamiento.

Art. 26.- Obligaciones Específicas: Los sujetos de control deberán cumplir además de las obligaciones generales, las siguientes:

a. DE LOS TERMINALES Y DEPÓSITOS DE ALMACENAMIENTO:

1. Emitir las guías de remisión y facturas por los despachos realizados, únicamente a las comercializadoras autorizadas, en concordancia con las disposiciones emitidas por el SRI.
2. Contar con el certificado de calidad de los productos a despacharse.
3. Los terminales y depósitos de almacenamiento que realizan actividades de abastecimiento, asegurarán el suministro de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles en el mercado nacional, de forma oportuna, confiable y continua, garantizando la cantidad o volumen y el cumplimiento de las normas de calidad.
4. Garantizar la seguridad en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho.
5. Garantizar la transferencia oportuna de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles entre terminales y depósitos de almacenamiento
6. Contar con certificados actualizados de calibración de tanques y medidores volumétricos.
7. Mantener actualizados los certificados de cumplimiento de normas de calidad y seguridad de toda la infraestructura y tablas de calibración de tanques, emitidos por un organismo de inspección, conforme lo dispuesto por la ARCH.

b. DE LAS COMERCIALIZADORAS

1. El contrato de abastecimiento suscrito con la EP PETROECUADOR, deberá contener una cláusula que disponga la suspensión temporal del suministro por pedido motivado de la ARCH.
2. Atender las necesidades de abastecimiento de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles cuando en una zona geográfica determinada no se abastezca la demanda de los consumidores, de acuerdo con las disposiciones que para el efecto expida la ARCH.
3. Suministrar derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles exclusivamente a su red de distribución y a sus clientes que sean consumidores finales, de acuerdo al segmento de mercado.

4. Solicitar a la ARCH la autorización de operación y registro de nuevos centros de distribución, así como el cambio de comercializadora o distribuidor, adjuntando los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
5. Controlar que los centros de distribución propios y vinculados a su red de distribución, abastezcan de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles a los clientes finales de los diferentes segmentos de mercado de manera eficaz, eficiente y oportuna.
6. Garantizar que toda la infraestructura de comercialización, utilizada para el desarrollo de sus actividades, propia o vinculada, cumpla con normativa técnica y de seguridad.
7. Mantener un historial individual de cada centro de distribución, en el que conste las actividades de mantenimiento, adecuaciones, remodelaciones, y más información técnica.
8. Cumplir y hacer cumplir los manuales e instructivos de procedimientos y normas técnicas INEN e internacionales aplicables, de protección ambiental, transporte y seguridad industrial; así como las disposiciones emitidas por la ARCH.
9. Coordinar el transporte desde el terminal o depósito de almacenamiento hasta los centros de distribución pertenecientes a su red de distribución.
10. Colocar, en los terminales y depósitos de almacenamiento, un sello de seguridad inviolable a cada uno de los auto tanques, buque tanques y barcasas.
11. Presentar, durante los primeros diez días del mes de noviembre de cada año, un cronograma, para el año siguiente, de inspecciones de control de calidad y cantidad a efectuarse a la red de distribución en el formato establecido por la ARCH.
12. Realizar las verificaciones y controles a su red de distribución conforme a los sistemas propuestos en la solicitud de autorización y cumplir los cronogramas de inspección de control de calidad y cantidad presentados a la ARCH.
13. Presentar a la ARCH los resultados del control realizado a su red de distribución, mediante reportes mensuales.
14. Para el caso de comercializadoras del segmento industrial, a partir del primer año de operación, deberán comercializar un volumen mínimo anual de 1 000.000 de galones de diesel 2.

c. DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

1. Portar la autorización otorgada por la ARCH para ejercer el servicio público de transporte de derivados de petróleo o derivados de petróleo y su mezcla con biocombustibles, así como la guía de remisión y factura del producto que moviliza con indicaciones de cantidad o volumen, tipo de producto, origen y destino.
2. Mantener intactos los sellos de seguridad colocados, por la comercializadora, en los Terminales y Depósitos de Almacenamiento hasta llegar a su destino.

d. DE LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

1. El contrato de abastecimiento suscrito con la comercializadora, deberá contener una cláusula que disponga la suspensión temporal del suministro por pedido motivado de la ARCH.
2. Adquirir los derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles exclusivamente a la comercializadora con la que se encuentra vinculado contractualmente.
3. Vender y facturar derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles al consumidor final, exclusivamente en el segmento de mercado para el que ha obtenido la autorización.
4. Cumplir las políticas, estándares de diseño, construcción, operación y de servicio que determine la comercializadora a la que se encuentra vinculado.
5. En el caso de cambio de comercializadora, el centro de distribución tendrá un término de treinta (30) días para realizar las adecuaciones correspondientes.
6. Mantener debidamente calibrados los contómetros, surtidores o dispensadores utilizados para la entrega de los derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles.
7. Solicitar a la ARCH la calibración de surtidores o dispensadores, cuando el caso lo amerite.
8. Mantener intactos los sellos de seguridad colocados por la ARCH.
9. Obtener, bajo su responsabilidad, las demás autorizaciones, permisos o licencias que requieran para operar.

10. Garantizar que toda la infraestructura utilizada para el desarrollo de sus actividades, cumpla con normativa técnica y de seguridad.

CAPÍTULO VI

DE LA IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

Art. 27.- Importación o Exportación: Las comercializadoras autorizadas podrán importar o exportar derivados del petróleo, observando los siguientes requisitos, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en los Tratados y Convenios Internacionales, marco legal, reglamentario, normativo y contractual referente al comercio internacional: a. Solicitud al Ministro Sectorial para la autorización de importación o exportación de derivados del petróleo.

b. Documentos técnicos y legales que demuestren que la comercializadora cuenta con infraestructura propia o de terceros, autorizada y registrada en la ARCH, para realizar la actividad.

c. Memoria técnica descriptiva que contenga información establecida por la ARCH.

Art. 28.- Volúmenes de importación o exportación: La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero determinará los volúmenes de derivados del petróleo que podrán importar o exportar las comercializadoras autorizadas, sobre la base del informe técnico emitido por la EP PETROECUADOR, respecto a la disponibilidad del producto y necesidades del mercado.

Art. 29.- Autorización: El Ministro Sectorial mediante Resolución autorizará la importación o exportación de derivados del petróleo en base al informe técnico correspondiente.

Art. 30.- Inspección: La comercializadora autorizada para importar o exportar derivados del petróleo informará a la ARCH el volumen y calidad de los productos y los puertos de arribo o embarque, con cinco (5) días de anticipación a fin de que se efectúe la inspección respectiva.

Art. 31.- Facilidades: La comercializadora autorizada proporcionará la documentación e información necesaria y las facilidades de acceso a las instalaciones para que el personal de la ARCH pueda realizar la verificación de la calidad y volumen del producto, tanto en tierra como en buques tanques.

Art. 32.- Control de Calidad: El análisis de control de calidad de los productos se efectuará en presencia de los delegados de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, del comprador o vendedor y el organismo de inspección, cumpliendo con las normas técnicas ecuatorianas INEN o parámetros contractuales. En caso de que el producto importado o exportado no cumpla con las especificaciones técnicas o parámetros contractuales, no podrá ser comercializado.

Art. 33.- Reportes de Volumen: Las comercializadoras autorizadas deberán presentar, mensualmente, el reporte de importación o exportación de derivados de hidrocarburos, en los formularios estandarizados, diseñados y proporcionados por la ARCH, durante los quince (15) primeros días posteriores al mes que se reporte.

Art. 34.- Reforma de la autorización: La autorización de importación o exportación de derivados de hidrocarburos podrá ser reformada, por el Ministro Sectorial, por pedido expreso de la comercializadora, previo el cumplimiento de los requisitos específicos.

CAPITULO VII

DEL CONTROL Y SANCIÓN

Art. 35.- Control: Las actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles serán controladas y fiscalizadas por la ARCH y podrá realizarse en cualquier momento, sin aviso previo al sujeto de control. El control que ejerce la ARCH es un servicio que el Estado presta a la colectividad para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y verificar que los derechos de los consumidores finales no sean vulnerados. Sin perjuicio del control a cargo de la ARCH a la cadena de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, las actividades de comercialización también serán controladas por las comercializadoras.

Art. 36.- Tipos de Control: El control que realiza la ARCH, en toda la cadena de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, será

a través de: a. Control anual, que se realizará a partir del primer año de operación, para verificar:

1. Vigencia de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
2. Condiciones técnicas y de seguridad de la infraestructura con el fin de verificar que éstas cumplan los Reglamentos y normas técnicas vigentes.
3. Que el sujeto de control no tenga obligaciones económicas exigibles pendientes, respecto a los pagos por los derechos de servicios de regulación y control que presta la ARCH.
4. El volumen mínimo de Diesel 2 comercializado anualmente, para las comercializadoras del segmento industrial.

b. Control regular o aleatorio para verificar:

1. Condiciones técnicas y de seguridad de la infraestructura.
2. Calidad y cantidad o volumen de los derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles.
3. Estado de los sellos de seguridad.
4. Precios de venta al público.

Art. 37.- Certificado de Control Anual: Como consecuencia del control realizado, la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero emitirá el certificado de control anual, mismo que habilitará a los sujetos de control a seguir ejerciendo las actividades de comercialización, objeto de la autorización y registro.

Art. 38.- Resultados del Control Anual: Si como resultado del control anual se llegare a establecer que las condiciones técnicas y de seguridad no cumplen con los Reglamentos y normas técnicas vigentes, la ARCH otorgará un término de quince (15 días), para que el sujeto de control solvante las observaciones realizadas. En caso de que el sujeto de control no solvante las observaciones efectuadas por la ARCH ésta procederá a la suspensión de la autorización y registro; y, no se emitirá el certificado de control anual quedando los sujetos de control impedidos de ejercer las actividades de comercialización de derivados de petróleo o derivados de

petróleo y sus mezclas con biocombustibles. Acto administrativo que será puesto en conocimiento del distribuidor, Comercializadora y la EP PETROECUADOR.

Si en el término de sesenta (60) días el sujeto de control no ha solventado las observaciones que motivaron la suspensión de la autorización y registro se procederá a la extinción de la misma.

Art. 39.- Resultados del Control Regular o aleatorio: Si del control regular o aleatorio se desprende que no se han observado las disposiciones que constan en el presente Reglamento, se procederá con el trámite administrativo pertinente.

Art. 40.- Medidas Preventivas: Para garantizar los derechos de los consumidores la ARCH adoptará de conformidad con el marco legal, reglamentario y normativo que rigen el sector hidrocarburífero, las medidas preventivas que sean necesarias.

Art. 40-A.- La ARCH a través de los funcionarios competentes procederá con la suspensión de operación del sujeto de control, sus instalaciones y/o medios de transporte de ser el caso, en el momento en que verifique el cometimiento de infracciones a la Ley de Hidrocarburos y sus Reglamentos; en los siguientes casos:

1. Falta de previsión y/o de mantenimiento que ocasione la alteración de la cantidad de combustibles líquidos derivados del petróleo o sus mezclas con biocombustibles.
2. Falta de previsión y/o de mantenimiento que ocasione la adulteración de calidad de combustibles líquidos derivados del petróleo o sus mezclas con biocombustibles.
3. Alteración del precio oficial, en el expendio de combustibles líquidos derivados del petróleo o sus mezclas con biocombustibles.
4. Expendio de combustibles, a vehículos de transporte de carga pesada con placa internacional en estaciones de servicio no autorizadas por la ARCH.
5. Expendio de combustibles bajo la figura de cuantías domésticas o de catastro industrial a consumidores sin la debida autorización otorgada por la ARCH.

6. Incumplimiento del origen - destino, señalado en la guía de remisión, de los medios de transporte de derivados de petróleo o sus mezclas con biocombustibles, que cuenten con permisos de operación de la ARCH.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero No. 3, publicada en Registro Oficial 740 de 25 de Abril del 2016 .

Nota: Resolución No. 3, derogada por Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero No. 5, publicada en Registro Oficial 10 de 8 de Junio del 2017 .

Art. 40-B.- Si como producto del control realizado se llegare a determinar alguna de las infracciones antes señaladas, se procederá con el levantamiento de las actas de inspección y de control en las que se hará constar el cometimiento de la infracción y la suspensión de operación del sujeto de control, e inmediatamente se pondrá en conocimiento del director de la ARCH o su delegado el particular, para el inicio del procedimiento administrativo que corresponda.

Nota: Artículo agregado por artículo 2 de Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero No. 3, publicada en Registro Oficial 740 de 25 de Abril del 2016.

Nota: Resolución No. 3, derogada por Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero No. 5, publicada en Registro Oficial 10 de 8 de Junio del 2017.

Art. 41.- Incumplimientos: El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, será sancionado por el director ejecutivo de la ARCH o su delegado, de conformidad con la Ley de Hidrocarburos y las disposiciones legales que rigen el sector.

Art. 42.- Acción popular: Se concede acción popular, a fin de denunciar en la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero cualquier irregularidad cometida por los sujetos de control, en las actividades de comercialización de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero deberá implementar los sistemas que permitan atender eficazmente las denuncias que se presenten.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES PRIMERA:

Seguridad y protección del ambiente. - Las personas que ejercen las actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, deberán cumplir las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la seguridad y protección del ambiente, establecidas por la entidad competente.

SEGUNDA: Suspensión de despachos. - Por disposición de la ARCH, la EP PETROECUADOR suspenderá los despachos a los sujetos de control que ejecutan actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

TERCERA: Cobertura. - Cuando en una zona geográfica determinada, no exista abastecimiento de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles o no se satisfaga la demanda de los consumidores, las comercializadoras están obligadas a atender las necesidades de ese mercado, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Hidrocarburos y de conformidad con las disposiciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. De requerir una modificación de la cantidad o volumen de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles para abastecer la zona geográfica implicada, el director ejecutivo de la Agencia autorizará a la EP PETROECUADOR la asignación adicional a la comercializadora designada.

CUARTA: Cesión o Transferencia. - La autorización de operación y registro para el ejercicio de las actividades que comprenden el presente Reglamento, no podrá ser objeto de cesión o transferencia por parte de los sujetos de control.

QUINTA: Implantación de nuevos proyectos de centros de distribución.- La implantación de nuevos proyectos de centros de distribución, estará sujeta a la factibilidad emitida por la ARCH.

SEXTA: Prohibición de trato preferencial.- Los sujetos de control no podrán dar ningún tratamiento preferencial y tampoco podrán establecer a su favor condiciones especiales en cuanto a los procedimientos que impidan una competencia basada en la oferta y la demanda.

SEPTIMA: Contratos de Abastecimiento y Distribución.- La EP PETROECUADOR actuará como abastecedora de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles a las comercializadoras autorizadas y éstas a su vez abastecerán a los centros de distribución registrados, para lo cual se suscribirán los contratos de abastecimiento o distribución, respectivamente.

OCTAVA: Registro de infraestructura de almacenamiento: Todas las instalaciones de almacenamiento de derivados de hidrocarburos deberán obtener la autorización de operación y registro por parte de ARCH, exceptuando la infraestructura que sea propiedad de los consumidores finales.

NOVENA: Coordinación para el control con otras entidades involucradas en el control. - En caso de requerirlo la ARCH solicitará a las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional su colaboración en el control de la comercialización de derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

DECIMA: Casos no previstos: Los casos no previstos surgidos por la aplicación de este Reglamento, serán resueltos por el director ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: Las personas que antes de la expedición de este Reglamento hubieren presentado la solicitud, previo a la autorización y registro para ejercer las actividades de comercialización de derivados de petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, deberán adecuar su solicitud sujetándose a las disposiciones del presente instrumento.

SEGUNDA: Los sujetos de control autorizados y registrados antes de la expedición del presente Reglamento, dentro del término de treinta y seis (36) meses desde la fecha de expedición de este instrumento, deberán actualizar la documentación de calificación o de registro que les habilite obtener la Resolución de autorización o Registro, observando los requisitos fijados en este Reglamento. En este caso no se pagarán los derechos por servicios de Regulación y Control. Las comercializadoras que atienden el segmento automotriz deberán completar la red de distribución establecida en el presente Reglamento en el término de treinta y seis (36) meses. El incumplimiento de esta disposición, será causa de extinción de la Autorización y Registro.

Nota: Disposición reformada por artículo 2 Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero

No. 4, publicada en Registro oficial 10 de 8 de junio del 2017.

TERCERA: En el término de treinta (30) días el director ejecutivo de la ARCH emitirá las Resoluciones sobre las memorias técnicas que se requieren en este Reglamento.

CUARTA: Las pólizas de seguro requeridas en este Reglamento se ajustarán a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 018, hasta que la ARCH emita las disposiciones correspondientes.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA: Derogatorias. - El Ministro de Hidrocarburos dispondrá la derogatoria de: Acuerdo Ministerial No. 359, Reglamento para la autorización de las actividades de comercialización de productos derivados de los hidrocarburos no comprendidos en el Decreto Ejecutivo 2024, publicado en el Registro Oficial No. 596 de 13 de junio de 2002. Acuerdo Ministerial No. 184,

Reglamento de operación y seguridad de transporte terrestre de combustibles (excepto el GLP) en autotanques, publicado en el Registro Oficial No. 135 de 24 de febrero de 1999.

Deróguense las normas de igual o inferior jerarquía que se opongan al presente reglamento.

Art. Final. - Vigencia: Este Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, y de su aplicación se encargará el Ministerio Sectorial y la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE. Dado, en la ciudad de San Francisco de Quito, D.M., a 21 de septiembre del 2015. Por el señor presidente Constitucional de la República del Ecuador:

f.) Pedro Merizalde Pavón, Ministro de Hidrocarburos, Presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH.

f.) José Luis Cortázar Lascano, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, Secretario del Directorio de la ARCH. Anexo A Siglas y Definiciones:Regla-

mento para Autorización de Actividades de Comercialización de Derivados del petróleo o derivados del petróleo y sus mezclas con biocombustibles, excepto el Gas Licuado de Petróleo (GLP).

ARCH: Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. Biocombustibles: Son alcoholes, éteres, esteres, aceites y otros compuestos producidos a partir de biomasa. Centros de Distribución: Instalaciones autorizadas y registradas en la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, en las cuales se realizan actividades de recepción, almacenamiento y venta al consumidor final de derivados de petróleo y derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

Comercializadora: Persona natural o jurídica nacional o extranjera, pública, privada o mixta, autorizada por el Ministro Sectorial para ejercer las actividades de comercialización de derivados de petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles. Consumidor final: Persona natural o jurídica que utiliza los derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles para consumo final.

Derivados del petróleo: Son los combustibles, solventes, asfaltos, aceites y demás productos obtenidos del proceso de refinación o industrialización del petróleo, exceptuando el gas licuado de petróleo. Depósito de Almacenamiento: Instalaciones autorizadas y registradas en la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, en las cuales se realiza actividades de recepción, a través de autotankers u otro medio de transporte terrestre, fluvial o marítimo, almacenamiento y despacho al granel de derivados de petróleo. Distribución: Actividad de transporte, almacenamiento y venta de derivados de petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles al consumidor final. Distribuidor: Representante legal del centro de distribución. EP PETROECUADOR: Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador. Medios de Transporte: Infraestructura autorizada y registrada en la ARCH para transportar derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, como poliductos, autotankers, buques tanques y barcasas. Ministro Sectorial: Funcionario encargado de la formulación y ejecución de la política hidrocarburífera aprobada por el Presidente de la República, así como de la aplicación de la Ley de Hidrocarburos, para lo cual está facultado para dictar los reglamentos y disposiciones que se requieran. Organismo de inspección: Persona jurídica calificada y registrada en la ARCH para realizar actividades de inspección en el sector hidrocarburífero. Red de Distribución: Conjunto de centros de distribución de propiedad o vinculados

contractualmente a una comercializadora, que distribuyen derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles a los consumidores finales bajo la marca y estándares de ésta.

Segmentos de Mercado: Grupos homogéneos de consumidores finales de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, clasificados de acuerdo al tipo de actividad que realizan.

Segmento Aéreo: Consumidores finales que utilizan derivados de petróleo para el transporte aéreo. Segmento Automotriz: Consumidores finales que utilizan los derivados de petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles en vehículos automotores y cuantías domésticas.

Segmento Industrial: Consumidores finales que utilizan los derivados de petróleo en sus procesos productivos. Segmento Industrial productos especiales: Grupo de consumidores finales que utilizan los derivados de petróleo en actividades afines al sector industrial. Segmento Naviero Nacional: Grupo de consumidores finales que utilizan los derivados de petróleo en embarcaciones de bandera nacional. Segmento Naviero Internacional: Grupo de consumidores finales que utilizan los derivados de petróleo en embarcaciones de bandera internacional.

Segmento Pesquero Artesanal: Grupo de consumidores finales que utilizan los derivados de petróleo en embarcaciones de motores de 2 tiempos, específicamente en esta actividad. Sujetos de Control:

Son todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de derecho público, privado o mixto que ejercen actividades de comercialización de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles, autorizados. Terminal de Almacenamiento:

Instalaciones autorizadas y registradas en la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburi-fero, conectadas al menos a un poliducto, en las cuales se realiza actividades de recepción, almacenamiento y despacho al granel de derivados del petróleo o derivados de petróleo y sus mezclas con biocombustibles.

f.) Pedro Merizalde Pavón, Ministro de Hidrocarburos, Presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburi-fero.

CAPITULO II METODOLOGÍA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación se basa en la Optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible por lo que metodología es de carácter cualitativo y cuantitativo al abordar los servicios de distribución y mejorar los tiempos de entrega del producto a los clientes empresariales a fin de tomar determinaciones específicas que permitan promover propuestas de mejora para ello se utilizaran técnicas de recolección de datos cuyos propósitos es brindar a profundidad el conocimiento del problema para así realizar ajustes que la empresa necesita en sus actividades y procesos de comercialización.

Según Roberto Hernández (2018) “La investigación es muy útil para distintos fines: crear nuevos sistemas y productos; resolver problemas económicos y sociales; ubicar mercados, diseñar soluciones y hasta evaluar si hemos hecho algo correctamente o no”. Al aplicarse encuestas, entrevistas y demás datos obtenidos de manera colaborativa por los clientes de la empresa, asociados y demás personal encargado se obtendrá criterios íntegros en las actividades que se realizan en las operaciones logísticas.

Dentro del diseño de investigación se expone los tipos de investigación requerida para obtener una visión aproximada a la que acontece la realidad de las operaciones logísticas y de distribución, comercialización que efectúa la empresa Corpalubri S.A.

TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El proceso de investigación comprende la utilización de una serie de métodos interpretativos y cuantificables al problema para llegar o descubrir resultados concretos obtenidos en diferentes fuentes estadísticas e informáticas además de las encuestas y cuestionario correspondientes tal propósito por lo tanto los instrumentos de recolección de datos son previamente seleccionados para comprobar causas y efectos que interceden en la problemática en estudio.

Por tanto, los tipos de investigación cuantifican los acontecimientos presentes en los procesos logísticos y en el accionar de la distribución y comercialización del combustible según

Hernández (2018). “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este tipo de investigación se aplica en la descripción de los procesos logísticos para la distribución y comercialización de un producto por parte de la empresa Corpalubri S.A. debido a que resalta, ciertas inconformidades generadas, en los criterios consultados, a los clientes de la empresa mencionada a través de, la revisión sistemática, el registro, la observación del sistema de distribución del producto, para mejorar e incluir nuevas estrategias

Según Gallardo (2017) El propósito de este tema es describir los principales aspectos generales y relevantes relacionados con el método en la investigación científica. Se pretende lograr que el estudiante conozca algunos conceptos y los principales métodos del proceso de investigar, haciendo énfasis en la existencia de la pluralidad de métodos o enfoques para la construcción de conocimiento científico y dejando claro que no hay supremacía de un método o enfoque respecto a otro, sino que cada uno tiene sus propias fortalezas y debilidades, además que la tendencia es la complementariedad entre éstos. (p.26).

En breve contexto al examinar los procedimientos operativos en la actualidad de la empresa manejo en la comercialización del combustible por ello se comienza el diagnostico claro de lo que pretende solucionar y desarrollar como parte de las decisiones de mejora al no contar con un operador logística que brinde eficiencia a las órdenes de salida y a las de pedido solicitadas por los clientes empresariales quienes desean satisfacer del material primo para sus actividades comerciales.

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.

En función al análisis de las variables se aporta el estudio de documentos fidedigno encontrados en el campo de acción investigativa, es decir en la empresa Corpalubri S.A. donde se muestra con cierta exactitud cifras de ordenes de pedido, salidas del producto, mas de realizar la consulta con fuentes especializadas en la operatividad logística para obtener la claridad el entendimiento y discernimiento de las situaciones encontradas en el área de comercialización y distribución de forma que, se pueda interceder eficientemente en la mejora de lo antes mencionado.

Según la investigadora Esther Gallardo (2017).El propósito de este tema es describir los principales aspectos generales y relevantes relacionados con el método en la investigación científica. Se pretende lograr que el estudiante conozca algunos conceptos y los principales métodos del proceso de investigar, haciendo énfasis en la existencia de la pluralidad de métodos o enfoques para la construcción de conocimiento científico y dejando claro que no hay supremacía de un método o enfoque respecto a otro, sino que cada uno tiene sus propias fortalezas y debilidades, además que la tendencia es la complementariedad entre éstos. (p.13).

Por lo tanto, al hacer de una revisión de documentos que, registran la gestión de distribución se prevé que las operaciones logísticas, no han tenido un seguimiento en el tratamiento del manejo distributivo en la demanda del producto en este caso del combustible debido a que existe agentes internos con el conocimiento logístico que ayuden a mejorar la calidad de los envíos, y comprenda las necesidades del cliente, antes, durante y post venta que es lo que realmente carece en la actualidad la empresa Corpalubri S.A.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

Se procede al conocimiento de campo al estar en contacto con las acciones logísticas y el registro de comercialización efectuada en los centros de abastecimiento de la empresa Corpalubri S.A.donde al estar en constante monitoreo se logra asimilar la necesidad presenta que consiste en mejorar los procesos de distribución a través de la deducciones respectivas se hará la posible interpretación que conlleven a determinaciones conclusiones que beneficien articular propuestas de mejoras que incrementen la productividad y competitividad al ofrecer tareas de ejecución que maximicen la meta de obtener mayor satisfacción en los clientes empresariales y demás entidades que requieren del combustible para sus actividades comerciales estratégicas.

De acuerdo con el criterio emitido por Mg, Carlos Zarate (2017). El conocimiento científico y el empírico difieren de varias maneras y las desigualdades giran en torno al control y sistematización de su obtención. El primero utiliza esquemas conceptuales y de estructuras teóricas, verifica su coherencia externa y somete a prueba empírica algunos de sus aspectos teóricos o hipótesis. Los conocimientos cotidianos o empíricos se limitan a la constancia de los hechos y a su descripción. Los conocimientos científicos presuponen

no sólo la constancia de los hechos, sin su explicación e interpretación dentro del conjunto del sistema general de conceptos de determinada ciencia.

En tanto al consultar directamente a los clientes, y empleados del área ventas de la empresa Corpalubri S.A. sobre ciertos aspectos del proceso logístico se detectó que no hay una planificación definida en el departamento técnico encargado lo cual hace que el gerente no gestione adecuadamente la distribución y comercialización del combustible de forma que solo se rigen por los pedidos que manejan en las redes como WhatsApp lo cual limita una mayor apertura de clientes potenciales dentro y fuera del país.

METODO INDUCTIVO

A través de este método se pone en análisis toda la información obtenida partiendo situaciones particulares acontecidas en las actividades de comercialización del combustible además de ciertas características causales de la problemática encontradas en la indagación de campo en la observación directa de los procesos logísticos registrados en la empresa Corpalubri S.A.

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Se espera que el trabajo de investigación produzca a profundidad un cambio significativo en el comportamiento de los procesos logísticos de la empresa Corpalubri S.A. así como la necesidad de los encuestados en encontrar propuestas de mejora, en la cadena de abastecimiento para controlar, dirigir los materiales y suministros adecuados para el almacenamiento del combustible y con ello brindar mayor servicio a los clientes empresariales de manera que se pueda maximizar los procesos de distribución al corregir errores que condicionen brindar mayor demanda del producto.

De manera que la observación cualitativa, permitió obtener una perspectiva clara de lo que se debe analizar dentro del ámbito interno de la empresa. Visualizar indicadores de tiempo y posición de cada servicio proporcionado a la distribución del producto para adecuarlos a las exigencias corporativas y obtener con ello mayor rentabilidad y anticipar problemas que surjan

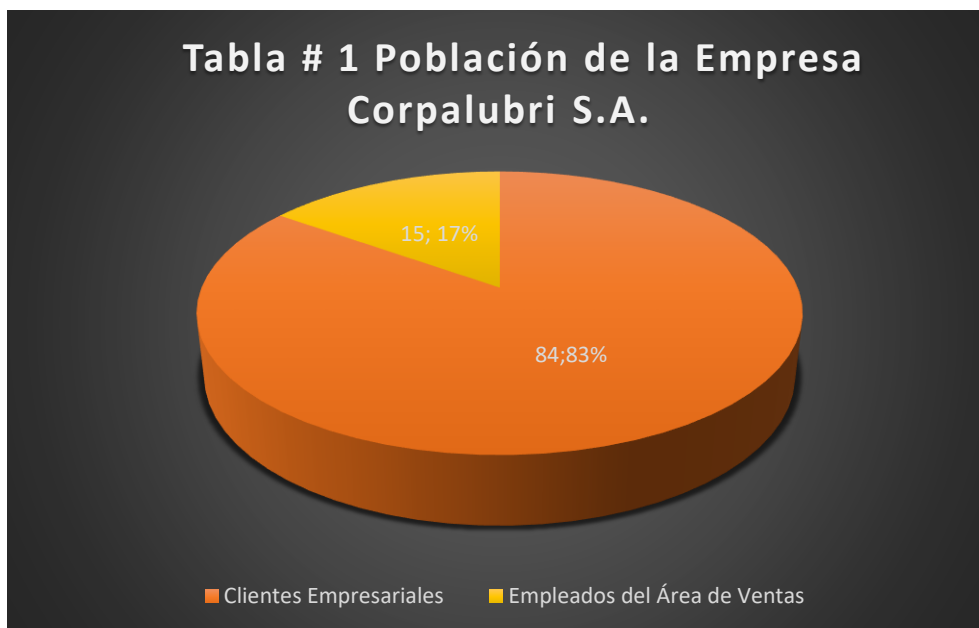
durante la comercialización y así garantizar el éxito organizacional. Por lo tanto, se debe establecer una metodología estratégica que alcance mayor ventaja productiva e competitiva.

MUESTRA DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población es básicamente los clientes y los empleados de la empresa Corpalubri S.A. lo cual significa centrar la atención en este grupo de personas que serán sometidos a una consulta científica empresarial para poderlos evaluar a través de ítems de respuestas determinadas a corroborar todo lo expresado en el desarrollo investigativo, por lo tanto, la muestra se basa en la misma población debido a que no alcanza un número que sobrepase lo requerido para efectuar un cálculo estadístico de una muestra no probabilística.

Tabla # 1 Población de la Empresa Corpalubri S.A.

<i>Población de Estudio</i>	N°	Frecuencia Relativa
<i>Clientes Empresariales</i>	84	83%
<i>Empleados del Área de Ventas</i>	15	17%
<i>Total</i>	99	100%



La muestra escogida corresponde al total expresado en la tabla de la población con la intención de cuantificar los resultados obtenidos al haber realizado la encuesta.

TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS

Para la obtención de los datos se utiliza herramientas del campo investigativo adecuadas para determinar, analizar ciertas limitaciones encontradas en las operaciones logísticas de la empresa Corpalubri S.A. porque a través de ellas se comenzará a establecer toda interpretación que permita poner en discusión todo lo referente al problema encontrado a través de los registros y la experimentación directa en el campo empresarial.

Esto concuerda con lo expresado por; Carlos Muñoz (2018), “Así, el método se convierte en objeto de estudio de la metodología, que produce, a partir de la reflexión, la dinámica de desarrollo del propio método, además de su modificación, transformación, justificación y perfeccionamiento”. Esto valida la concesión de datos a través de herramientas de recolección efectivas para este propósito.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Es la formulación de preguntas específicas en la composición del problema y de las observaciones en el lugar de estudio es decir las personas, los clientes y los procedimientos

logísticos y distribución de la empresa para posteriormente procesar todo lo obtenido. Y responder de forma coherente, concluyente que afirme los requerimientos planteados en la propuesta de mejora.

ESCALA DE LIKERT

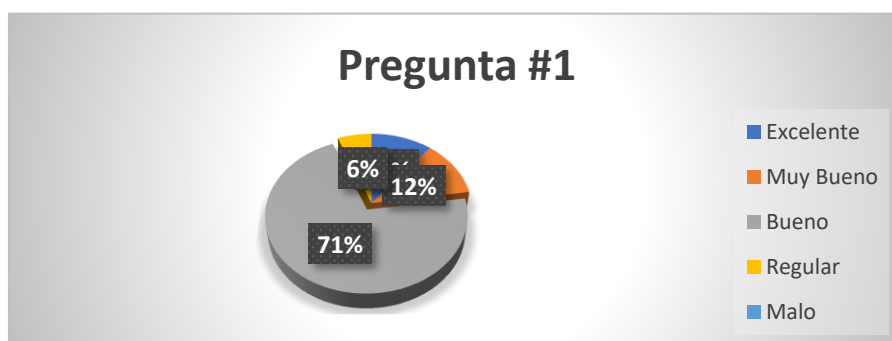
A través de este instrumento se va poder evaluar las opiniones de las personas encuestadas, en la empresa Corpalubri S.A. por lo tanto, se podrá cuestionar o no los criterios expuestos, en el análisis interpretativo a la medición de las variables, lo cual es ideal para lograr respuestas objetivas que coincidan en mejorar los procesos de distribución y comercialización de forma sistematizada recolectar datos que comprueben la validez de corresponder en resolver inconvenientes en el ámbito logístico es decir en las entradas y salidas en la cadena de valor del producto.

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE RESULTADOS
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS
CLIENTES EMPRESARIALES DE LA EMPRESA CORPALUBRI S.A.

Una vez establecida la metodología de recolección de datos se realizó las encuestas a los clientes de Corpalubri S.A. para socializar criterios adecuados que enmarquen ciertos inconvenientes en la distribución del producto, si el servicio de abastecimiento insatisfacción en los clientes lo que significa una baja productividad de ventas del mismo lo cuales serán comprobados en la observación y análisis de los datos estadísticos.

1 ¿Cómo considera la calidad del servicio que ofrece la empresa Corpalubri S,A, en lo que respecta al abastecimiento de combustible para vehículos y demás maquinarias del sector comercial e industrial?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Excelente</i>	9	11%
<i>Muy Bueno</i>	10	12%
<i>Bueno</i>	60	71%
<i>Regular</i>	5	6%
<i>Malo</i>	0	0%
Total	84	100%

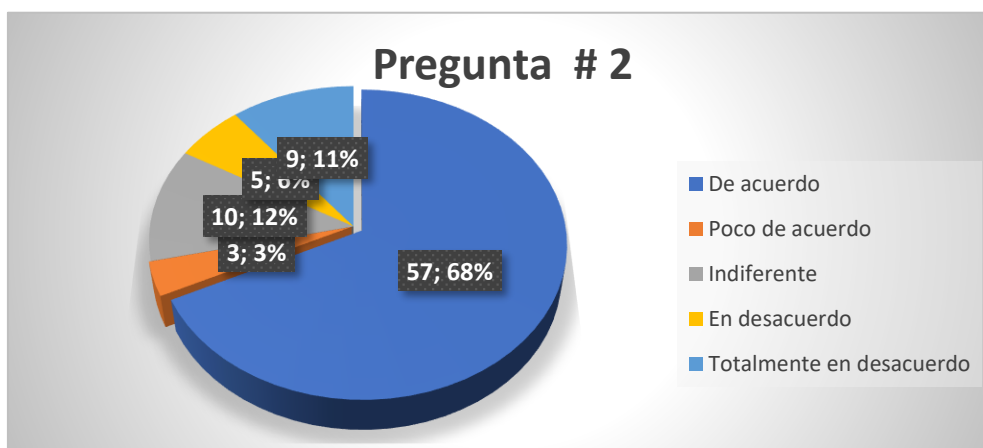


Análisis

En la encuesta realizada a los clientes Corpalubri S.A en su mayoría el 71% considera que el servicio brindado es muy bueno, seguido de un 12% que se manifiesta es muy bueno, y finalmente un 11% lo define como excelente sin embargo un pequeño porcentaje expresa que es regular lo que llama poderosamente la atención en mejorar la estrategias en el abastecimiento del combustible en un menor tiempo posible proporcionar un combustible que cubra las necesidades de los sectores productivos y empresariales dentro del país.

2 ¿Considera que la demora en los tiempos de espera de abastecimiento del combustible afecta significativa la confiabilidad que hacer nuevos pedidos a futuro a la empresa Corpalubri SA?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>De acuerdo</i>	57	68%
<i>Poco de acuerdo</i>	3	3%
<i>Indiferente</i>	10	12%
<i>En desacuerdo</i>	5	6%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	9	11%
Total	84	100%

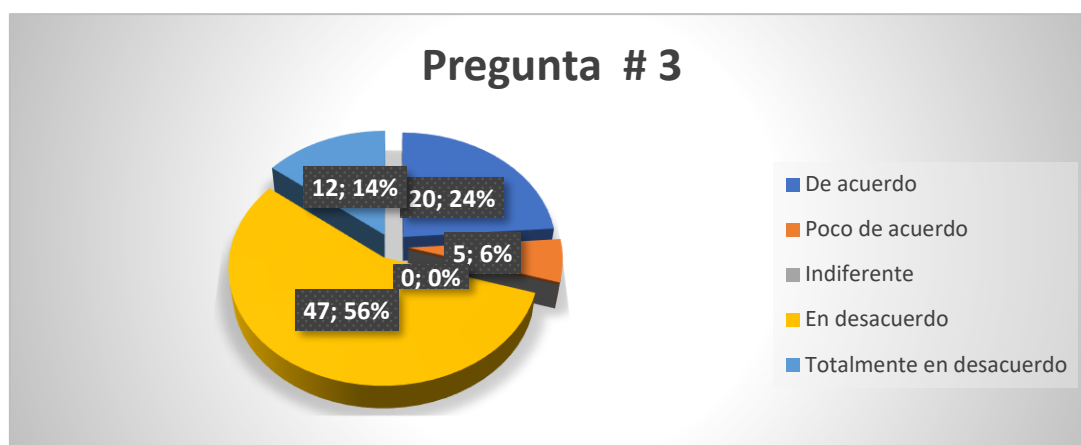


Análisis

Los resultados demuestran que en su mayoría los encuestados están de acuerdo que la demora en los tiempos de espera del abastecimiento del combustible condiciona la confiabilidad de requerir de los servicios los cuales se pueden visualizar en un 68% de acuerdo seguido de un 3% que esta poco de acuerdo además de otros resultados que se muestran indiferentes con un 12% a pesar de ello existe un porcentaje que esta en desacuerdo con lo consultado con un 6% y 11% en totalmente desacuerdo. Lo que significa que se debe mejorar las estrategias de distribución a través de una proyección logística que brinde resultados óptimos en la distribución del combustible.

3 ¿Considera estar de acuerdo en pagar un sobrecargo adicional para recibir el abastecimiento del combustible en un tiempo menor a lo esperado?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>De acuerdo</i>	20	24%
<i>Poco de acuerdo</i>	5	6%
<i>Indiferente</i>	0	0%
<i>En desacuerdo</i>	47	56%
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	12	14%
Total	84	100%

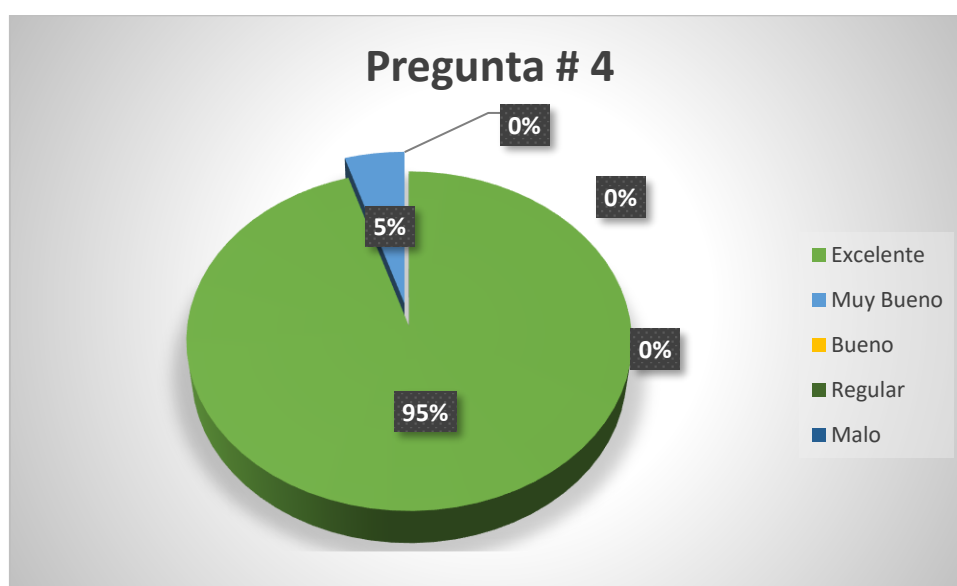


Análisis

En la pregunta consultada hay un 24% que están de acuerdo en pagar un sobrecargo adicional seguido de un 6% que esta poco de acuerdo a pesar de ello existe otro resultado que demuestran estar en desacuerdo con un 56% y un 14% totalmente en desacuerdo. Estos porcentajes manifiestan que las empresas no consideran que deban pagar un sobrecargo adicional para recibir el combustible porque excede el presupuesto destinado para dicho fin.

4 ¿Considera beneficioso recibir un respaldo de asesores técnicos post venta de parte de la empresa Corpalubri SA?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Excelente</i>	80	95%
<i>Muy Bueno</i>	4	5%
<i>Bueno</i>	0	0%
<i>Regular</i>	0	0%
<i>Malo</i>	0	0%
Total	84	100%

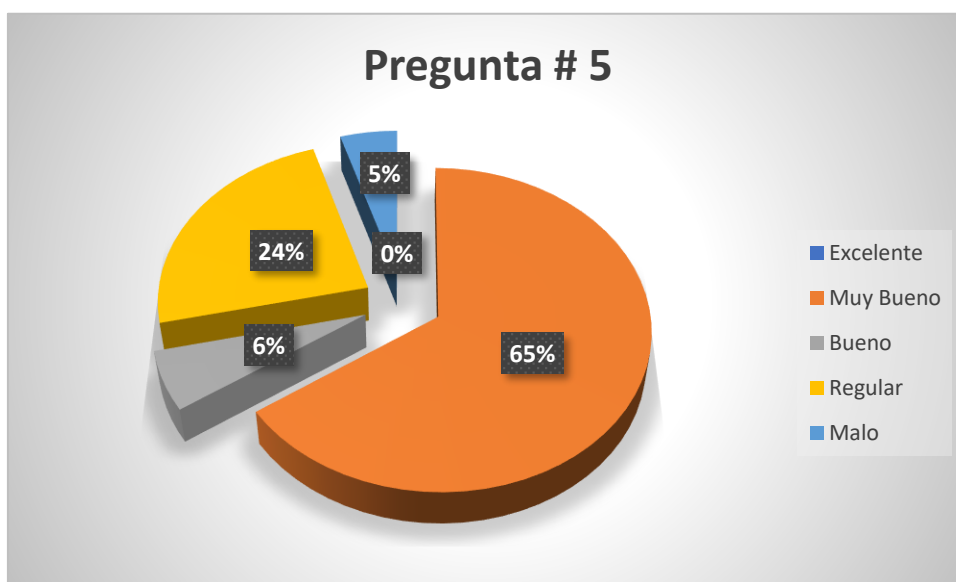


Análisis

De acuerdo con el resultado que evidencia que el 95% de los encuestados manifiesta que es excelente recibir un respaldo adicional de personas especializadas en asistir a la clientela después de haber realizado la compra del combustible y requerir del servicio Corpalubri S.A. Esto motiva a la realización de una propuesta técnica basada en los conocimientos logísticos y de investigación empresarial.

5 ¿Considera que la empresa Corpalubri S,A, cumple con rapidez y puntualidad la entrega del combustible en sus centros de abastecimientos cerca de su localidad?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Excelente</i>	0	0%
<i>Muy Bueno</i>	55	65%
<i>Bueno</i>	5	6%
<i>Regular</i>	20	24%
<i>Malo</i>	4	5%
Total	84	100%



Análisis

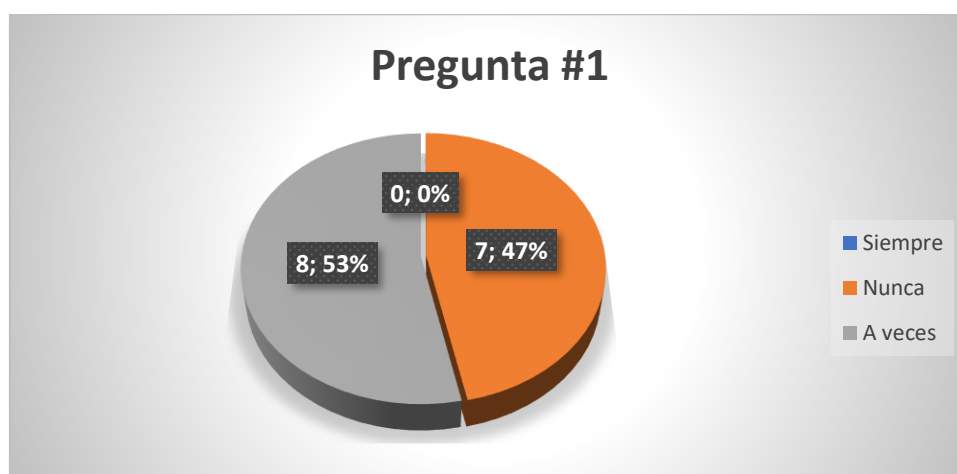
Los resultados de la encuesta demuestra que los servicios brindados por la empresa Corpalubri S.A durante los periodos consultados han cumplido con las expectativas de sus clientes quienes con un 65% lo manifiestan como excelente al haber centros de abastecimientos cercanos a su localidad a pesar de ello en la actualidad no hay una gestión logística definida que corrija errores continuos en la distribución y comercialización del combustible lo que a futuro ocasionara grandes pérdidas en el margen de venta.

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS LAS ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CORPALUBRI S.A.

Se realizo las encuestas a los empleados del área de ventas de la empresa Corpalubri S.A. de abastecimiento, de distribución del combustible por cuanto expresaran opinión concreta de lo que se debe mejorar a través de la presentación de un cuestionario objetivo con alternativas de respuesta a fin de conocer las necesidades en la mejora de los procesos logísticos que se están llevando a cabo en la actualidad mediante la visualización de cuadros estadísticos que darán la validez pertinente a la interpretación de los mismos.

1 ¿Considera que la empresa Corpalubri S. A. tiene definido un modelo logístico adecuado para la distribución del producto?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	0	00%
<i>Nunca</i>	07	47%
<i>A veces</i>	08	53%
<i>Total</i>	15	100%

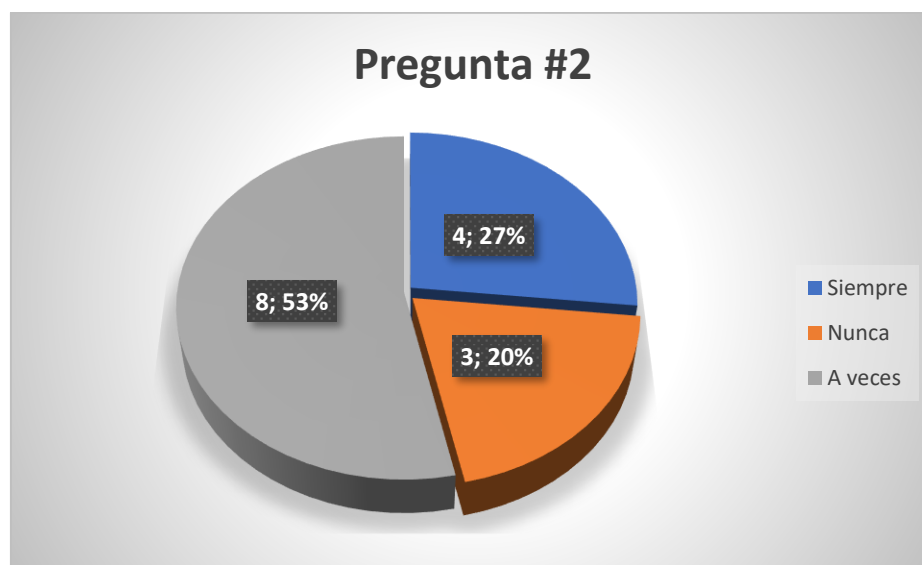


Análisis

En la encuesta realizada a los empleados de la empresa Corpalubri S.A. el 53% considera que a veces se define un modelo logístico para la distribución del combustible, sin embargo un 47% afirma que nunca ha existido un modelo adecuado para la distribución, lo que significa claramente que la empresa está en la necesidad de mejorar los procesos logísticos que garanticen una mayor acogida del servicio.

2 ¿Considera que la empresa Corpalubri S.A evalúa constantemente las rutas de transporte para la distribución del combustible?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	04	27%
<i>Nunca</i>	03	20%
<i>A veces</i>	08	53%
<i>Total</i>	15	100%

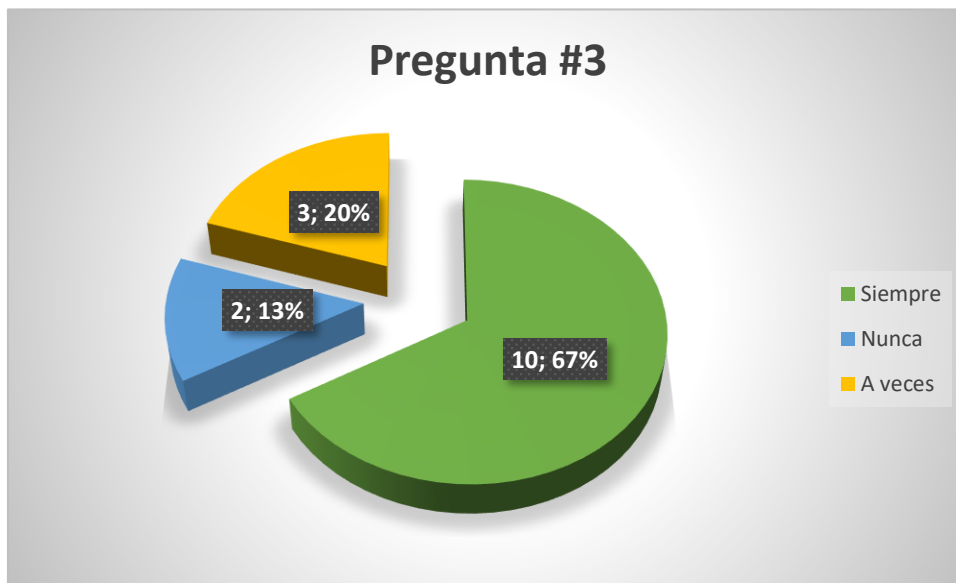


Análisis

La mayoría de encuestados admiten con 53% que la empresa Corpalubri S.A. a veces evalúa las rutas de transporte, sin embargo, existe una contra parte con 27% que manifiesta que siempre se evalúa dichas rutas de transporte, como posteriormente un 20% afirma que nunca hay una constancia en la evaluación de las rutas de transporte. Estos criterios evidencian de manera fidedigna que no existe una evaluación permanente en las rutas de transporte que facilitan la distribución del combustible.

3 ¿Considera que existen retrasos en la notificación de pedidos del combustible por falta de un proceso logístico en la empresa Corpalubri S, A?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	10	67%
<i>Nunca</i>	02	13%
<i>A veces</i>	03	20%
<i>Total</i>	15	100%

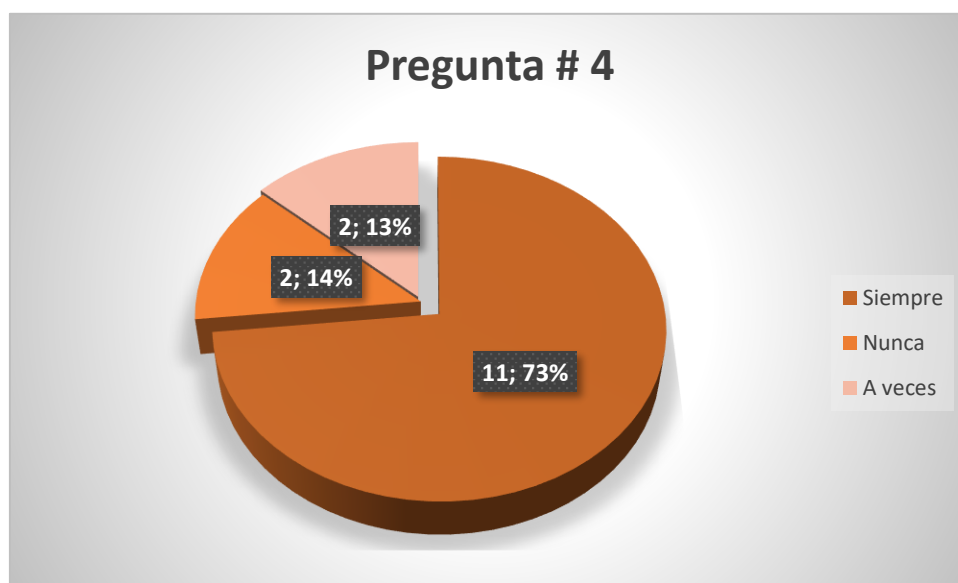


Análisis

En la encuesta realizada a los empleados el 67% manifestaron que siempre hay retrasos en la notificación de pedidos del combustible al no contar con un proceso logístico definido, mientras otros definieron a veces con el 20% posteriormente un 13% que nunca hay retrasos. Este resultado expone claramente que al haber retrasos en la notificación de pedidos condicionarán la calidad del servicio del combustible por parte de la empresa Corpalubri S.A.

4 ¿Considera que la empresa Corpalubri S.A. necesita en los actuales momentos un equipo especializado para atender requerimientos post venta del combustible a los clientes?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	11	73%
<i>Nunca</i>	02	13%
<i>A veces</i>	02	14%
<i>Total</i>	15	100%

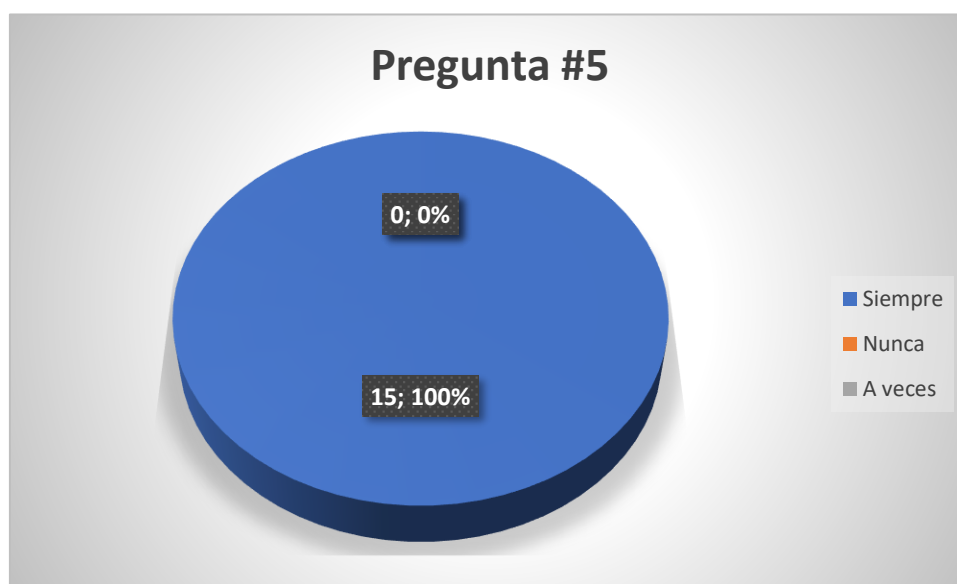


Análisis

Según lo expresado por los encuestados el 73% afirma que siempre se requiere de un equipo especializado en la postventa del servicio para atender las necesidades de los clientes empresariales sin embargo hay otro porcentaje que difieren con lo mencionado con un 13% nunca seguido con 14% a veces, estos resultados definen mayoritariamente que la empresa Corpalubri S.A. debe dar prioridad a un equipo especializado en la postventa del combustible.

5 ¿Considera que los altos costos administrativos causan una baja rentabilidad en el volumen de ventas del combustible de la empresa Corpalubri S,A?

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Siempre</i>	15	100%
<i>Nunca</i>	00	00%
<i>A veces</i>	00	00%
<i>Total</i>	15	100%



Análisis

En su mayoría, el 100% define que los altos costos administrativos causan una baja rentabilidad del volumen de ventas del combustible de la empresa Corpalubri S.A. por lo que debe haber un punto de equilibrio que disminuya costos adicionales que la gestión administrativa debe manejar.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE VENTAS DE LA EMPRESA CORPALUBRI S.A.

Nombre. Sr. David Álvarez Gerente en ventas.
Entrevistador a cargo. Santillán Montoya y Flores Reina.

Objetivo: Describir el proceso de distribución del combustible en la empresa CORPALUBRI S.A. y manifestar el criterio gerencial acerca de la implementación de un equipo especializado en modelos logísticos.

1) ¿Como califica las funciones del personal involucrado en el proceso de distribución de productos del combustible en la empresa CORPALUBRI S.A. y mencione que elementos mejorarían la gestión logística?

Como gerente en venta me he permitido estar en contacto directo con el personal a cargo de la distribución en la cual puedo decir que cada operador evita difundir la operación logística debido al riesgo de que otras entidades comerciales copien las estrategias logísticas que han dado resultados desde el año que se fundó (2018). Sin embargo, en la actualidad el mercado de prestación de servicios de combustible es mas competitivos por lo que se requiere un reestructuramiento logístico que se diferencie de lo que ofrecen otras empresas.

2) ¿Pertenece los vehículos como camionetas y demás maquinaria a la empresa CORPALUBRI SA o son arrendados?

En la entrega final del producto nuestra empresa mantiene sus vehículos en buen estado para poder distribuir en menor tiempo posible la carga solicitada por los clientes empresariales. A pesar de ello siempre existirá circunstancias exenciónales que impidan que la entrega se la realice sin ninguna demora tales como averías de los vehículos durante el viaje lo que ocasiona un sobregasto adicional en el mantenimiento de los mismos. A pesar de que existe cierta revisión preventiva no cubre en su totalidad las fallas que puedan presentar las maquinas durante la revisión del combustible.

3) ¿Cómo planifica, ejecuta y controla la empresa corpalubri s.a. las actividades logísticas, especialmente en la distribución del combustible? ¿Quién lo hace?

El equipo de ejecutivos y los propietarios de la empresa Corpalubri S.A. son los que llevan el control interno y establecen los parámetros operativos para que los demás empleados correspondan eficientemente con su labor asignada desde el personal administrativo hasta los empleados de menor cargo quienes son los responsables de poner su mano obrera y de brindar una alta competitividad a la empresa al regirse de una estrategia logística en la distribución del combustible que expone la solución de problemas contractuales en el almacenamiento y comercialización del producto, sin embargo, existe un riesgo constante cuando no se da segui-

miento a las normas de seguridad de parte del personal operario de las maquinarias que almacena el combustible lo que podría comprometer el esfuerzo de brindar un mayor servicio a los clientes comerciales por lo tanto, se está en la búsqueda de actualizar el conocimiento logístico y de distribución para no quedar al margen de las empresas que brindan el mismo servicio.

4) ¿Cuáles son los principales problemas que tiene la empresa corpalubri s.a. con los clientes?

Considero como Gerente del Área de Ventas de la empresa Corpalubri S.A. que uno de los principales problemas es la recepción de pedidos del combustible a través del medio comunicativo WhatsApp, esto dificulta emitir un registro el margen de ventas que apoye al personal administrativo de consultas con respecto a la comercialización del combustible, lo que condiciona establecer mayores estrategias logísticas que disminuyan los riesgos operativos y optimice los tiempos de entrega en cada pedido de abastecimiento en los centros de almacenaje aliados con las operaciones establecidas por la empresa Corpalubri S.A. por todo esto brindo el apoyo de iniciativas de proponer un equipo especializado en la postventa del producto para dar un mayor respaldo a los clientes empresariales y que correspondan a la demanda de sus actividades.

5) ¿Cómo se puede mejorar el nivel de satisfacción del cliente?

Para mejorar la satisfacción de los clientes considero necesario atender sus necesidades a través de una planificación que corresponda a sus inquietudes y brindar un seguimiento a la transpor-tación y comercialización de combustible para aminorar las demoras en los tiempos de espera de parte de los clientes empresariales que necesitan cubrir sus servicios aunque en la práctica no se establece una etapa que mejore la calidad del servicio de la empresa Corpalubri S.A. que en sus comienzos tuvo mayor aceptación en el mercado local a tal punto de tener sucursales en Guayaquil y Manta.

6) ¿Requiere la empresa de un modelo logístico apropiado?

Estoy totalmente de acuerdo en buscar verdaderas estrategias que permitan una mayor decisión en los jefes directivos en cada cargo por lo que se necesita de actualizar el conocimiento operativo o logístico e invertir en un departamento especializado en la distribución o almacenamiento del combustible. A través del personal interno, que este al tanto de todas operaciones de la empresa Corpalubri S.A. además de contar con personas expertas en conocimiento y visión objetiva empresarial que de apoyo a los clientes.

7) ¿Cuáles son los bienes que en mayor cantidad o porcentaje comercializa la empresa Corpalubri S.A.?

La empresa como tal se especializa en la venta de productos derivados del petróleo a nivel nacional a través de centros de apoyo de almacenamiento en lugares estratégicos que ayuden a que el producto llegue en el menor tiempo posible a los clientes empresariales desde el año 2018 que fue fundado con el fin de dar una alternativa al mercado especializado en proporcionar este servicio sin embargo a la actualidad el volumen de ventas es mucho menor que al de

sus comienzos. Lo que llama la atención que se debe mejorar o definir un modelo logístico adecuado.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE OPERACIONES DE LA EMPRESA CORPALUBRI S.A.

Nombre. Sr. Juan Hidalgo Gerente de operaciones.
Entrevistador a cargo. Santillán Montoya y Flores Reina.

Objetivo: conocer el criterio del gerente de operaciones acerca del proceso de distribución del combustible en la empresa CORPALUBRI S.A. y de la implementación de un equipo especializado en modelos logísticos y Post venta del producto.

1) ¿Cuál es su opinión acerca del estado actual de su cadena de aprovisionamiento?

En la actualidad es notorio que el estado actual de aprovisionamiento de la empresa Corpalubri S.A carece de estrategias logísticas que optimicen los tiempos de espera y de distribución del producto debido a la conformidad de que las ventas mantienen un margen aceptable como lo presentado en años anteriores, sin embargo, se esta en la necesidad de hacer un diagnóstico profundo que mejore la calidad de los procesos logísticos y disminuya los costos en la movilidad del producto.

2) ¿Considera que las operaciones que se realizan en la empresa Corpalubri SA, generan un valor añadido? ¿Cuál?

Según la competitividad de los mercados se exige que las empresas demanden una mayor calidad al momento de ofrecer productos y servicios y mas aun si se trata del abastecimiento y distribución del combustible el cual es muy vital para el cumplimiento empresarial lo cual genera una parte importante de ingresos económicos para el sector productivo. Por lo que se debe particularmente disponer del conocimiento claro de las operaciones y estrategias que se realizan en la actualidad dentro de la empresa Corpalubri S.A. para así tener la certeza si se esta cumpliendo con las demandas del producto a los consumidores o clientes empresariales.

3) ¿Cuál importante es el flujo de información en su empresa?

El flujo de información de la empresa permite diagnosticar la calidad de la cadena de aprovisionamiento y de las estrategias que se implementan en los mismos a fin de conocer si se están cumpliendo o no con la recepción de pedido del producto o si falta materia prima de los derivados del petróleo además de conocer si los contenedores están en optimas condiciones como lo especifican las normativas d ellos procesos logísticos y de esta forma seleccionar estrategias operativas preparadas con el objetivo de contrarrestar posibles obstáculos que condicionan la ventas de la empresa Corpalubri S.A.

4) ¿Considera Ud. si se desarrolla eficientemente el flujo de información entre proveedores, almaceneros y clientes?

En el campo de acción de operaciones logísticas se debe mantener el flujo de información en base a los requerimientos y especificaciones del cliente al momento de acceder a obtener el producto y enunciarle eficientemente los costos y los beneficios que se le confiere, pero todo esto es una decisión de parte del personal de producción de la empresa quienes deben implementar mejoras día a día en la distribución del combustible. Y minimizar situaciones adversas en la realización de las ventas.

5) ¿Considera Ud. que se realizan consultas a los clientes acerca de la calidad del servicio de aprovisionamiento del combustible?

Verdaderamente esta es una opción que garantiza realizar correctivos directos en el funcionamiento y gestión de suministros en la fabricación del producto, pero en la realidad la empresa Corpalubri S.A. no suele tener esa constancia de consultar a sus clientes empresariales lo que obstaculiza habilitar un departamento especializado en el tratamiento de los plazos de entrega, de las condiciones de pago, de la selección de proveedores. Lo cual, es muy necesario para distribuir eficientemente el combustible a los clientes finales. Lo que considero pertinente que se debe gestionar un inventario específico que detalle la existencia de los suministros y la periodicidad de los pedidos durante la comercialización de los productos derivados de la empresa.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR GENERAL DE LA
EMPRESA CORPALUBRI S.A.**

Nombre. Sr. Cesar Bravo. Director General.
Entrevistador a cargo. Santillán Montoya y Flores Reina.

Objetivo: Definir los procesos de distribución del combustible de la empresa CORPALUBRI S.A. y manifestar el criterio gerencial acerca de la implementación de un equipo especializado en modelos logísticos y la Post.

1) ¿Considera que los tiempos de espera en la entrega de los pedidos del combustible condiciona la fidelidad de los clientes finales?

Estoy de acuerdo que la fidelización del cliente se debe ganar cuando los productos o servicios que se ofrecen construyen experiencias positivas tanto para la empresa Corpalubri S.A. como para sus clientes finales, debido a que se establece la confianza, por lo que se debe brindar beneficios que son muy poco explorados en el accionar operativo sin que estos ocasionen una pérdida de ingresos como lo acontecido en la crisis global el cual fue una etapa muy difícil para

fidelizar a más clientes. Debido a la variedad de empresas que ofrecen un mismo producto.

2) ¿Conoce el grado de colaboración de los trabajadores con respecto a la información proporcionada para la elaboración de los procesos logísticos?

Los ideales de la empresa Corpalubri S.A. son de mantener una relación positiva entre sus trabajadores que conforman el negocio a fin de empatizar con los consumidores empresariales. Por lo que es conveniente apostar en una estrategia que cualifique el esfuerzo que realizan los departamentos operativos y de ventas, sin embargo, puede haber situaciones que condicionen que la información de los procesos logísticos sea evaluada eficientemente cuando no se comparten opiniones consensuadas con respecto a los procesos realizados a la actualización de equipos técnicos además de los canales informativos como son las redes sociales y el correo electrónico aparte de mantener el conocimiento del mercado actual en lo que respecta a la distribución del combustible.

3) ¿Considera que hasta ahora la gestión de la cadena de aprovisionamiento a funcionado como en periodos anteriores?

La empresa Corpalubri S.A. fue fundada en el año 2018 en la cual alcanzo cierto prestigio al disponer de una alta gama de equipo de aprovisionamiento y de adquisición de materia prima derivados del petróleo lo cual permitió una gestión logística efectiva en los mercados nacionales e internacionales por lo que es necesario en la actualidad implementar modelos operativos que garanticen un correctivo eficiente. En el almacenaje, al establecer espacios distributivos cercano a localidad de clientes finales además de disponer de un equipo que planifique los costos de almacenaje y minimice los tiempos de espera y corresponda a los problemas a presentarse durante un desabastecimiento.

4) ¿Cómo puede usted, determinar estrategias que mejore la cadena de aprovisionamiento del producto que ofrece la empresa Corpalubri SA?

Considero que se pueden determinar estrategias cuando se conocen el estado de la cadena de aprovisionamiento y la predicción de la demanda, las fechas de salida y de entrega para definir mejoras en actividades que satisfagan a los criterios de los plazos de entrega y la disponibilidad de materia prima en los puntos de almacenaje además de llevar un control estricto en la gestión de inventarios y conocer la regularidad en la que se realiza los pedidos.

5) ¿Estaría dispuesto a requerir un departamento especializado en el cumplimiento de los pedidos y en el cumplimiento de ventas por personas ajenas a la empresa?

En mi apreciación personal considero que el departamento de ventas actual debe lograr un mayor volumen de ventas y de distribución más efectiva del producto que se ofrece por lo que

deben asumir actividades en función a mejorar los procesos logísticos y los objetivos comerciales, sin embargo, estoy de acuerdo de que un equipo postventa sería un soporte eficiente a las operaciones que se realizan porque brindaría mayor participación a los clientes finales al requerir un servicio de abastecimiento.

Comentario final;

Las entrevistas realizadas al gerente de ventas, de operaciones, y general permitieron conceptualizar criterios a favor de la realización de una propuesta de mejora que siga los parámetros operativos de la empresa Corpalubri S.A. al innovar estrategias logísticas que gestionen adecuadamente la comercialización y distribución del combustible y generar así mayor fidelidad con sus clientes y a la vez expandir la marca sin que esta afecte el desempeño del personal a cargo ni altere la confiabilidad ganada en los años de vida institucional.

HALLAZGOS.

En el hallazgo investigativo se demuestra a través que existió una variación en el volumen de ventas del combustible de la empresa Corpalubri S.A. el cual lo demuestra a través del siguiente análisis.

COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLES CORPALUBRI SA

INFORME DE VENTAS POR TIPO DOCUMENTO - PRODUCTOS

Desde 1-Jun-2021 al 30-Nov-2021

Mes	Nombre	Empaque	Total
Junio	Diesel	Galones	116,441,94
Julio	Diesel	Galones	141,463,47
Agosto	Diesel	Galones	202,244,02
Septiembre	Diesel	Galones	207,438,73
Octubre	Diesel	Galones	200,247,30
Noviembre	Diesel	Galones	169,249,94

Fuente: Corpalubri S.A.

FECHA	PRODUCTO	TOTAL
oct-21	Combustible	229350

FECHA	PRODUCTO	TOTAL
nov-21	Combustible	164840

Análisis: En el hallazgo y de resultados proporcionados por la empresa Corpalubri S.A se evidencia márgenes de ventas donde los primeros meses del año 2021 su volumen de servicio fue un tanto respetable en consideración a los meses de agosto a octubre donde las cifras se elevaron considerablemente lo que fue un desempeño positivo para la empresa lo que significó una mejora a ciertos inconvenientes en el transporte logístico del producto a pesar de ello no hay una estrategia definida en tales procesos además de que la recepción de pedidos se maneja únicamente por el medio social de WhatsApp lo que condiciona un registro exacto que verdaderamente respalde las decisiones tomadas por el grupo de trabajo en el área de ventas como lo demuestra en el mes de noviembre donde las ventas fueron superiores a los primeros meses del año sin embargo muy por debajo de los meses siguiente.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la encuesta realizada a los empleados y clientes de la empresa Corpalubri S.A. se pudo contextualizar puntos de vista que decir las necesidades o faltantes operaria en la labor logística como, una falta de actualización de aplicación de estrategia de normativas de cuidado en la transportación y almacenamiento del combustible debido a que este producto es de suma peligrosidad sino se realiza parámetros de seguridad requeridos en este campo empresarial además de encontrar inconvenientes en la transportación del producto.

Cuando por motivos externos el producto no llega en el tiempo esperado esto ocasiona un serio problema contractual en el margen competitivo debido a que se diferenciaba de las demás por su servicio tan eficiente en años donde comenzó sus funciones esto demuestra claramente proporcional un personal calificado y participativo en las actividades postventa en cargado de proporciona soluciones inmediatas a los empleados que conforman la empresa.

En las entrevistas realizadas al gerente de ventas, de operaciones y de general quienes mantienen contacto con los altos ejecutivos de la empresa Corpalubri S.A identificaron que a pesar que los empleados mantienen una línea de trabajo eficiente a las funciones designadas existen situaciones que pueden afectar a la sostenibilidad de la empresa. Debido a que no existe una planificación asertiva en el modelo logístico actual para la distribución del combustible en los sectores designado en su almacenamiento que apoyan a la comercialización con las empre-

sas cercanas a los centros ya mencionados los cuales serán evaluados por los hallazgos de resultados en la investigación de campo para determinar, comparar y definir si el proceso operativo cumple con los estándares competitivos en la actualidad para lograr un proceso de mejora beneficioso en la aplicación de la logística distributiva que tenga como resultados una mayor comercialización del combustible .

En el hallazgos de resultados en el volumen de ventas alcanzo un flujo aceptable en la generación de ventas y de servicios que incrementaron los ingresos y la sostenibilidad en el almacenamiento y distribución del combustible proporcionado por la empresa Corpalubri S.A. a pesar de ello en los meses finales las ventas del mismo fueron muy por debajo lo que llama poderosamente la atención en llegar un mejoramiento de los procesos logísticos que actualmente no están brindando los resultados esperados lo que condiciona al llegar a mayores clientes a nivel nacional e internacional que los comienzos su actividad de servicios hizo que esta ganara un reconocimiento en el mercado de comercialización de productos derivados del petróleo.

CAPITULO IV PROPUESTA DE MEJORA

Justificación.

Para la realización de la propuesta fue de gran utilidad la aportación de información por parte del personal y directivo que integran la empresa Corpalubri S.A., la misma que permite ofrecer detalladamente procedimientos actualizados en la mejora de los procesos logísticos que evalué constantemente la cadena de aprovisionamiento del producto en este caso el combustible y facilitar una toma de decisiones basados no solo en los costos que generan sino también en criterios cualitativos que brinden eficaces a la ejecución de todo lo planificado.

Por lo tanto, el método logístico Scor, es el más adecuado para las actividades de abastecimiento, producción, transporte y distribución de la empresa debido a que brinda correctivos eficientes en la cadena de valores que se identifica en el soporte operativo logístico como es el flujo de información, de trabajo, de material. Que constituya la resolución de problemas a fin de satisfacer a los clientes empresariales en la entrega del producto. Esto involucra directamente establecer un equipo especializado en los procesos operativos y en el servicio postventa del combustible los cuales puedan gestionar toda la infraestructura tecnológica y de recursos existentes para obtener indicadores claros que monitoreen cada desempeño efectivo de las operaciones realizadas en la cadena de aprovisionamiento y distribución del combustible. Y así poder disminuir dificultades que se presentan a través de correctivos inmediatos.

Lo que significa que el modelo Scor, es una herramienta practica que todo personal a cargo de las operaciones logísticas debe conocer y manejar dentro del departamento de distribución de los materiales necesarios es decir materia prima derivados del petróleo perteneciente a la empresa Corpalubri S.A. lo cual permite superar ineficiencias y diagnosticar la situación actual de la compra y venta del producto en el mercado y a la vez comprender el nivel de competitividad que se tiene con las otras empresas para llegar a organizar el tiempo, espacio que sirva para almacenar el combustible en los puntos de venta y distribución asociados con la empresa mencionada.

Definición y Requerimientos.

Planeación logística: Debe cumplir con funcionamiento esenciales a los requerimiento de la demanda del producto entre el proveedor y el cliente por lo que es relevante balancear estos elementos al tener en consideración la infraestructura, el inventario que esta maneja, la estrategia distributiva y productiva del combustible para llegar a una configuración efectiva en la cadena de aprovisionamiento que permitirá al personal ejecutivo realizar una planeación eficaz de los recursos operativos en la fase de entrada y salida del combustible.

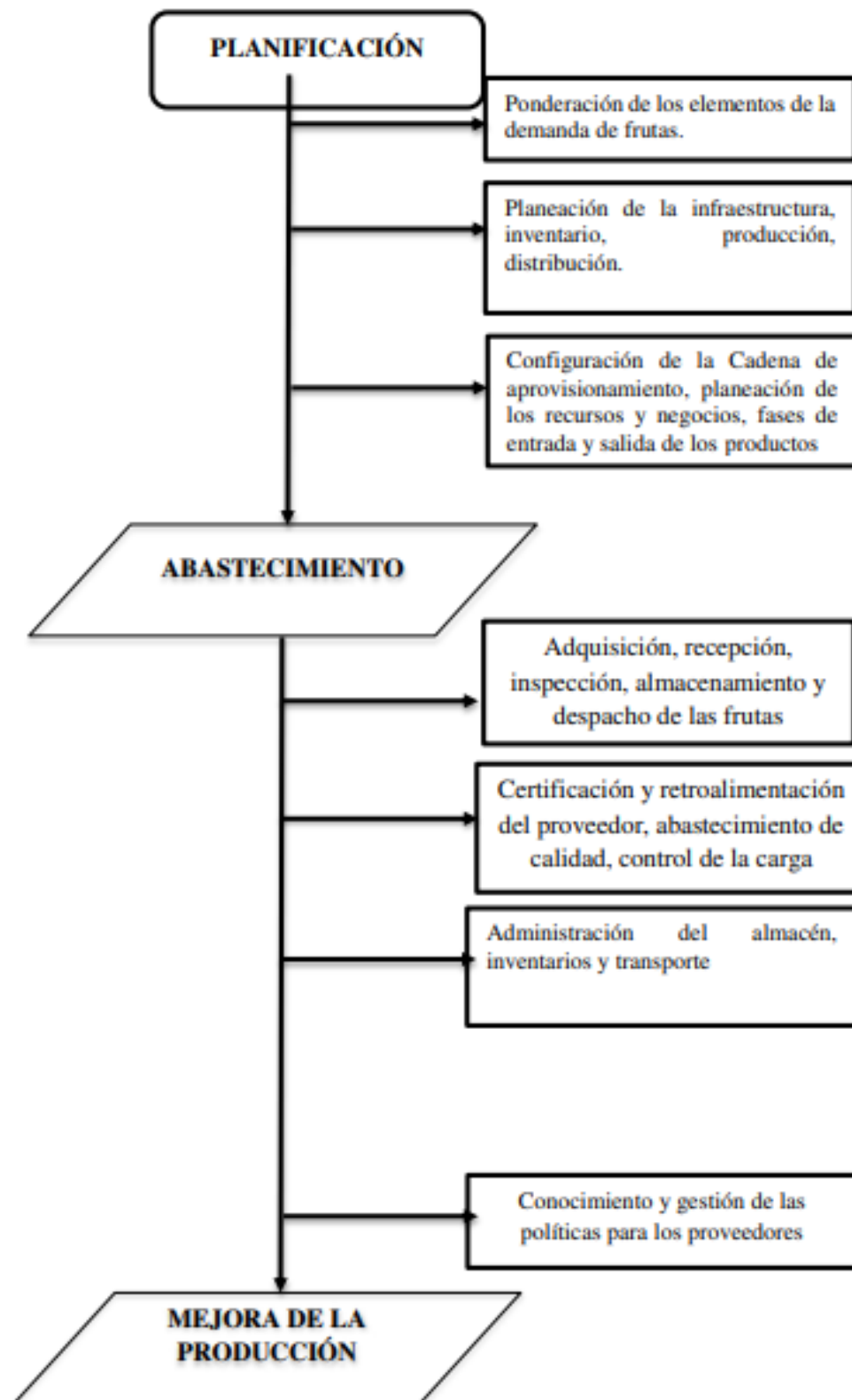
Abastecimiento: se caracteriza por el aprovisionamiento del producto para proveer a los clientes comerciales del combustible para cumplir con sus actividades por lo que se tiene en conocimiento si esta llega con absoluta calidad, además de los tiempos de espera y del precio a pagar sin recargo por lo que es conveniente elegir al personal adecuado a esta labor distributiva.

Producción: Es la capacidad de receptar la materia prima del petróleo en los lugares de almacenamiento donde la empresa es encargada de supervisar que el producto este en buen estado y así proceder con el cumplimiento de los pedidos del mismo con su debido empaque e inventario.

Entrega: Es una etapa decisiva cuando el cliente requiere de un cumplimiento del pedido del producto para lo cual debe haber un equipo de supervisión que verifique sin el proceso de empackado es el correcto y de los medios de transporte este en adecuada condición para realizar el despacho del combustible.

Distribución: Es la fase comercial donde la empresa cuenta con área definida para la comercialización al tener en conocimiento el comportamiento del mercado de la planeación de distribución además de cotizar costos operativos que no sobrepasen el presupuesto en la cadena de aprovisionamiento de la empresa Corpalubri S.A.

Figura 1



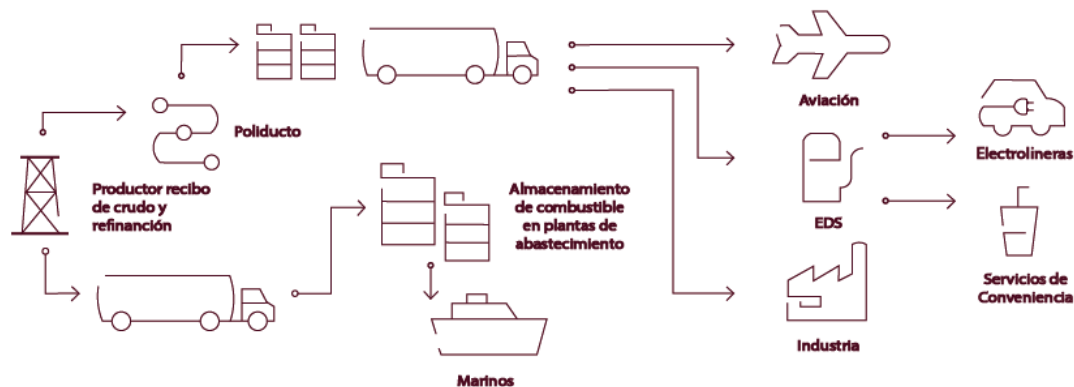
Para la realización de propuesta de mejora es necesario la adecuación de un modelo logístico adecuado a los parámetros y requerimiento de la empresa Corpalubri S.A a través del modelo SCOR (Supply Chain Operational Reference) debido a que es una herramienta eficaz en la configuración en la cadena de suministro se la desarrolla con el fin de analizar, representar una estructura distintiva en los procesos logísticos.

Concepto, funcionalidad y usabilidad.

Concepto. - El modelo SCOR es un modelo estrictamente logístico, desarrollado por la Supply Chain Council (SCC). Su enfoque es estratégico desde el punto de vista de configuración de cualquier tipo de cadena de suministro (CS) ya sea de productos de consumo masivo, industrial y bebidas, sector farmacéutico, sector ferretero y tiendas de conveniencias (como por ejemplo puntos de venta en gasolineras), las cuales son los negocios de mayor proliferación en Manta y principal en la zona de análisis. El modelo SCOR también tiene un enfoque táctico, al abarcar los procesos de abastecimiento, producción, distribución y retorno, lo cual lo hace el más completo y útil para empresas tanto de producción como de servicios.

Figura 2

Nuestra cadena de valor - Combustibles



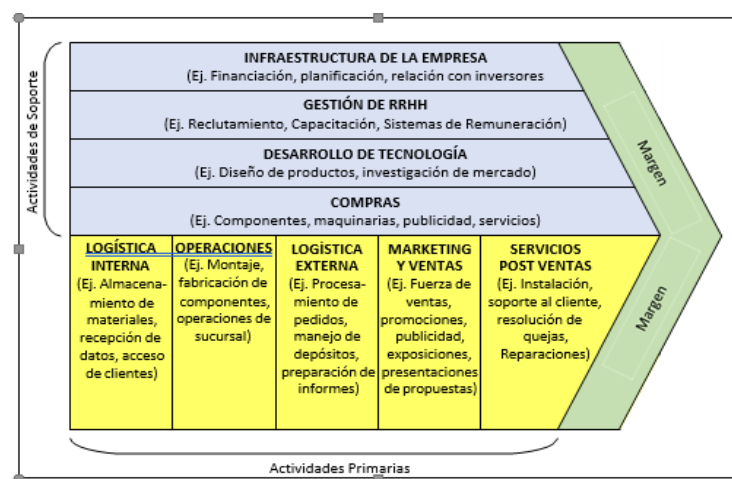
Se deben planificar todas las actividades de la empresa Corpalubri S.A, desde el abastecimiento, producci3n y las actividades externas como el transporte y la distribuci3n, del cual se debe considerar la cadena de suministro como una actividad esencial en sus lineamientos comerciales. Para una correcta planeaci3n, se debe comenzar por describir el

mapa de la cadena de valor de la empresa, el cual identificará las actividades primarias y las actividades de soporte de la empresa. El objetivo del análisis de la cadena de valor es enfocar los esfuerzos de la empresa en las actividades que agreguen valor al producto o servicio ofertado.

Figura 3

Comparativa del modelo SCOR frente al modelo ISO 9001		
Parámetro	Modelo SCOR	ISO 9001
Estrategia Competitiva:		
• Precios Bajos	X	
• Servicio Diferenciado	X	
Enfoque Estratégico:		
• Planificación CS	X	X
• Configuración CS	X	
Enfoque Táctico:		
• Abastecimiento	X	X
• Producción	X	X
• Distribución	X	X
• Retorno	X	X
Enfoque Operativo:		
• Procedimientos	X	X
• Instructivos	X	X
• KPI's	X	X
Análisis de Flujos Logísticos:		
• Flujo de información	X	
• Flujo de trabajo	X	X
• Flujo de materiales	X	X

Figura 4



Diseño de flujo de trabajo.

Rediseño de los procesos logísticos

En este punto, tanto la logística interna como externa, son actividades primarias o principales que corresponden directamente a la cadena de valor, relacionadas directamente con los procesos operacionales, ventas y el tipo de gestión administrativa. El integrar la cadena de valor, esta asocia directamente a un mapa de procesos, en donde, se involucra a la cadena de suministro y se incluyen otras metodologías como el cuadro de mando integral debidos e idóneos al tipo de gestión administrativa a proporcionarse para cada pedido en la ciudad de Manta.

Ante esta situación el modelo logístico, corresponde de la planificación de tiempo de entrega de los productos para poder lograr la satisfacción de sus clientes ante la entrega del producto, para esto cada deberán optimizar su cadena d suministros, al aprovechar el tiempo de estibación, de solución integral por productos solicitados y del tiempo de entrega acorde a la planificación expuesta por rutas o vías en buen estado mal, estado, zonas algo problemáticas, delincuencia y otros factores.

Proceso de negocio

Conlleva a que la empresa supere sus propias fronteras, de su forma estructural, porque debe cumplir con 7 procesos, los mismos que consisten en: Gestión de la relación con el Cliente; Gestión del servicio al cliente; Gestión de la demanda; Ejecución de la Orden; Gestión del flujo de producción; Aprovisionamiento; Desarrollo del producto y comercialización y por último Retornos. Estos puntos marcaran diferencias calves entre funciones tradicionales acorde al enfoque de procesos con el fin de satisfacer al cliente en su compra o alquiler.

Componentes de Gestión

La empresa debe verificar un sistema esencial que subyace ante el esquema de gestión, estos conllevaran a que los componentes comunes se determinen dentro del proceso en base a la estructura de la empresa corpalubri S.A. para poder establecer mayor demanda.

Estructura

La empresa deberá planificar y verificar en el corto plazo, el tipo de proveedores

certificados que puedan generar un mejor precio en cuanto a la oferta de productos que generan los actuales proveedores.

Efecto Látigo

Dentro del proceso de aplicación de estrategias planteadas, se debe tener cuidado del efecto látigo en la gerencia de la cadena de suministro, factor de importancia que conllevara a amplificar los pedidos, estos de no optimizar la tecnología de punta en el abastecimiento y pretender continuar como lo estaba haciendo hasta ahora, determinara una mayor demanda, donde al quedar mal por incumplimientos de entrega, no serviría de nada el modelo logístico scort de distribución proporcionado para la distribución del combustible. De Corpalubri S.A.

Costos operacionales

La gestión de logística operacional es un área del gerenciamiento integral de la empresa, Corpalubri S.A que ofrece continuamente oportunidades de mejora, ya que tiene como objetivo gestionar eficientemente el flujo de materiales que se transforman en productos, junto con el flujo de información asociada a su colocación, desde el origen hasta el consumo.

Para esto, las sucursales distribuidoras del producto, deben focalizarse básicamente en las tareas de planificación y control de las operaciones propias de la logística que impacten en la mejora de la eficiencia de la cadena. Para esto los costos de gestión se definen como:

- Costos de las personas directamente involucradas en los trabajos de logística-planificación y control de las operaciones.
- Costos de los sistemas de información asignados a las tareas de planificación y control de las operaciones.
- Presupuesto destinado para el acoplamiento de un equipo encargado en la Post venta del producto.

Aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

Las razones por las cuales la empresa, Corpalubri S.A, decide empezar un plan

de diversificación de las operaciones logísticas. Radica en analizar los tipos de negociación y comercialización de los productos derivados del petróleo, estos corresponderán con los siguientes aspectos:

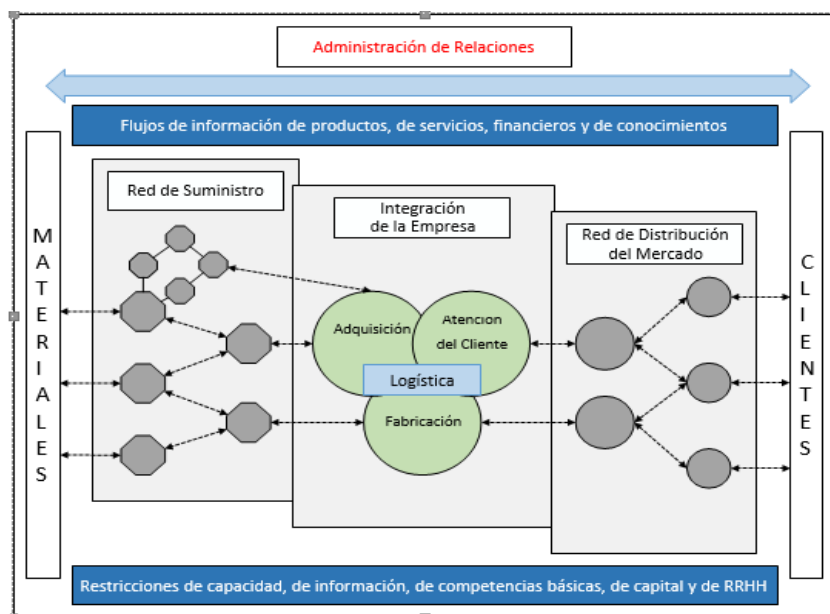
- **Reducción de riesgos:** al ampliar el ámbito de inversión y contar con varios lineamientos de promoción de los canales de comercialización, se complementará con el recurso de negociación y comercialización web, de esta forma, la empresa reducirá el riesgo de fracaso financiero. Las probabilidades de que una actividad fracase son elevadas, pero de que lo hagan varias es más reducida.
- **Saturación del mercado:** el mercado es altamente competitivo y algunos sectores industriales están sobresaturados, pues muchas organizaciones ofrecen los mismos productos y servicios. La diversificación en uso de los recursos tecnológicos abrirá las puertas de nuevos mercados y permitirá ofrecer los mismos productos, pero de forma responsable y segura, cumpliendo los tiempos especificados según negociación y cierre de negocio por los profesionales de venta de la empresa. de Corpalubri S.A.
- **Aprovechamiento de recursos:** en la tecnología actual la empresa Corpalubri S.A. debe invertir un excedente financiero a este recurso por la capacidad de poder crear de nuevos canales de promoción o establecimiento de lazos con otras corporaciones.
- **Generación de sinergias:** el desarrollo de nuevas actividades o la relación con otros entes. Todo ello dará como resultado un funcionamiento más eficiente del conjunto y un mayor control sobre el negocio.
- **Otros:** el beneficio económico no es la única razón de la implementación de mejoras al proceso logístico. el uso de los recursos tecnológicos como las redes sociales y otros, como puntos proporcionados para determinar una plataforma logística de distribución proporcionada como lineamiento de reducción de costos y promoción del combustible conllevará a verificar y diversificar los parámetros correlacionales a la adquisición y actualización de un personal especializado en la Post venta.

Se observa dentro del esquema, que la logística de la cadena de suministro, que orientara a que las empresas dedicadas a la actividad de negocio de distribución y venta

de productos de consumo masivo debe involucrar todas las actividades que correspondan a la adquisición de mercadería, el proceso comercial, hasta la entrega del producto al cliente, integrando un canal de comercialización directo si el sistema comercial lo permite.

Esto implica que la logística se interrelaciona directamente, con el proceso directo de actividades operativas, considerando que este proceso se deriva de los lineamientos administrativos, que sin pertenecer al proceso de fabricación este soporta la misma en base al tipo de negociación. Este tipo de procesos debe considerarse dentro del modelo la cadena de valor de la empresa de Corpalubri S.A.

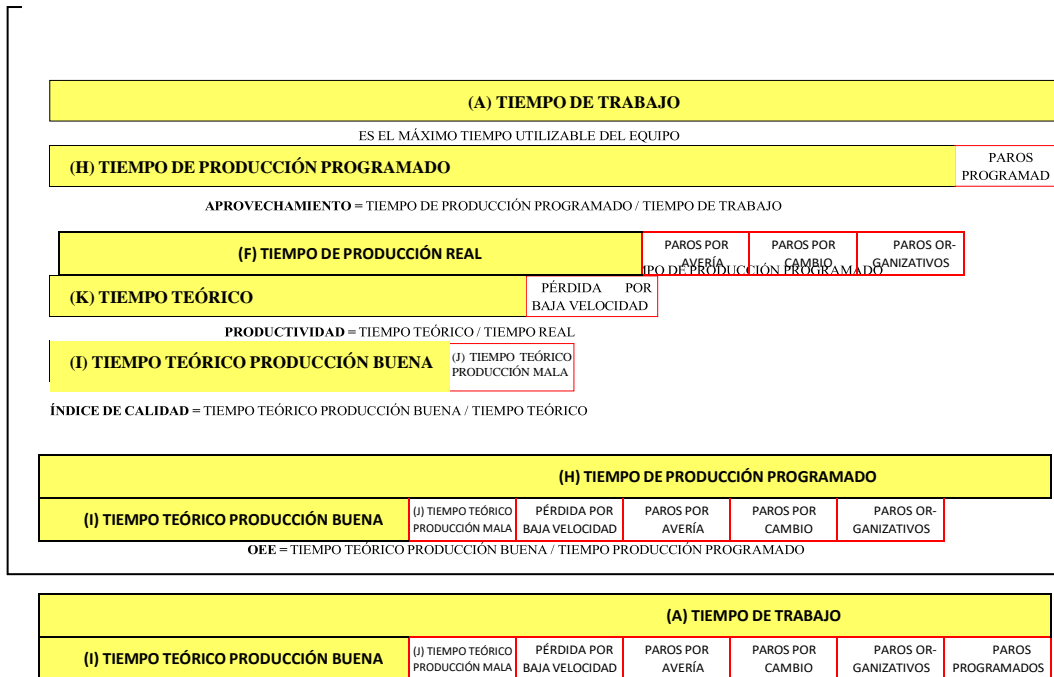
Figura 5



Producción

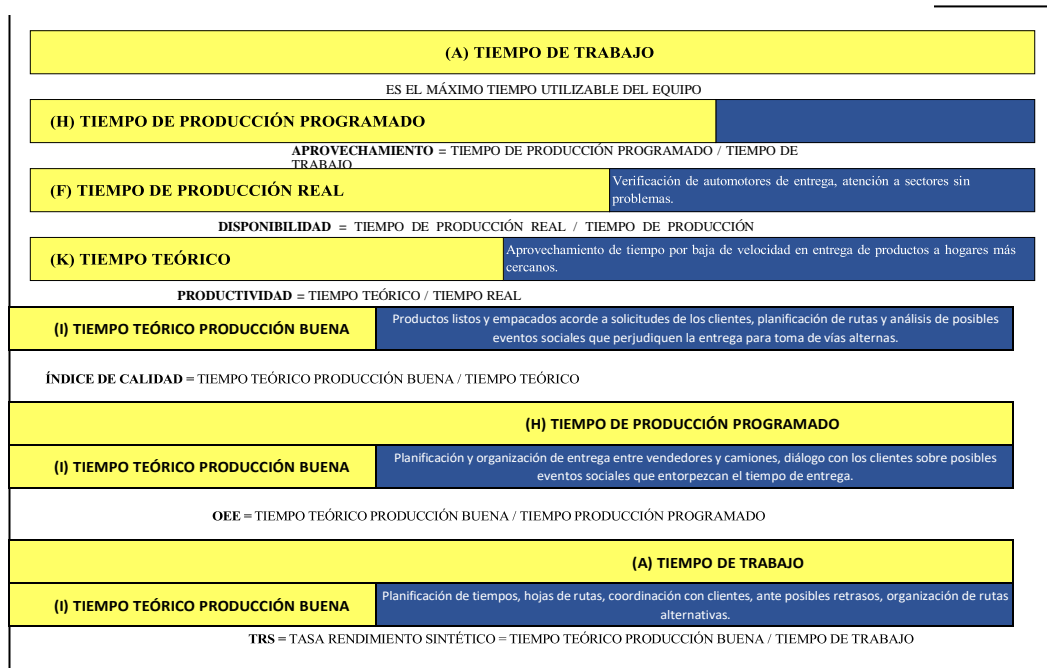
La producción es una fase fundamental del modelo logístico, ya que en ella se lleva a cabo la transformación de materiales que deben cumplir las especificaciones de las necesidades de los clientes. El tipo de producción programado, y otros, donde estas empresas habían incurrido a una serie de fallos como se muestra en la siguiente figura.

Figura 6



Ante este hecho, la empresa de Corpalubri S.A. debe planificar su tiempo en base a porcentajes, para determinar dentro de su planificación de tiempos, del cual, sería el punto específico de organización y acción, donde la logística de distribución tomará el nivel de gestión de forma efectiva.

Figura 7



Indicadores de Gestión en ámbitos de producción.

Dentro del horario laboral, este corresponderá al tiempo de entrega de productos como efecto positivo tanto para el talento humano que cumple un horario, reducción de costos por pago de horas extras, y aprovechamiento del tiempo. En la siguiente figura se muestran los principales indicadores de gestión que se miden en ambientes de producción, los cuales tienen la finalidad de tomar decisiones para mejorar la eficiencia operativa de los activos de la empresa.

Figura 8

PLANIFICACIÓN	Tiempo disponible: 8 horas Velocidad estándar: 1.000 bultos / hora	100%
DISPONIBILIDAD	Tiempo disponible: se aprovecha 6 horas reales de entrega de productos debido a paradas, tiempos de arranque, cambios, averías, esperas, etc.	75%
RENDIMIENTO	Pedidos según eventos en vías se completan en aprovechamiento de las 6 horas en casi todos los puntos de entrega.	70%
CALIDAD	Pedidos según el almacenaje en vehículo, llega un 4% del mismo averiado, del cual se compensa con los productos promocionales en entrega al cliente como beneficio	96%
OEE	Disponibilidad 75% x Rendimiento 70% x Calidad 96% Se han entregado más del 60% de los productos solicitados, representado por eventos sociales de protestas en vías.	50,4%

Funcionalidad del equipo Post Venta.

Las características que deberían cumplir para ayudar a los demás y seguir aprendiendo son las siguientes.

- Han de saber trabajar bien con otras personas, incluyendo a los clientes.
- Deben contar con un amplio conocimiento de programas, sistemas operativos, ordenadores y accesorios con los que trabaja la empresa.
- Poseer buenas dotes de comunicación para comunicarse clara y precisamente.
- Tener capacidad organizativa para llevar un registro diario de las incidencias asistidas y de todo el material técnico de la empresa.

- Su capacidad de razonamiento ha de estar bien desarrollada ya que deben resolver incidencias, dar soluciones y reconocer problemas potenciales.
- Contar con una formación continua para estar al día y poder resolver cualquier cuestión en un plazo de tiempo adecuado.
- Deberían tener la habilidad de ser buenos instructores para enseñar a los clientes cual es la causa de su problema y como evitar que vuelva a pasar.

El servicio técnico post venta se puede encontrar con dos tipos de incidencias: las habituales y las puntuales o extraordinarias. Para las primeras suelen contar con procedimientos de actuación para acelerar su resolución y evitar que se extienda en el tiempo. Las incidencias extraordinarias o puntuales requieren de procedimientos encarados a descubrir el origen del error y que incluyan espacio para la creatividad y las buenas dotes de comunicación de los técnicos.

Existen distintos niveles de gravedad de incidencia en función de la organización del departamento de soporte técnico, así como también existen distintos tiempos de respuesta y resolución de incidencias. En la mayoría de casos estos niveles y tiempos de respuesta se categorizan en función de la membresía del cliente, es decir, en función del tipo de soporte post venta que este ha contratado.

También es importante tener presente que el servicio técnico post venta suele contar con distintos canales de comunicación para atender a los clientes, estas pueden ir desde el tradicional soporte telefónico hasta el uso de videollamadas en WhatsApp. Esto es muy importante en el tratamiento de las asistencias ya que afecta a la satisfacción del cliente. Mejor utilizar pocos canales y bien controlados que muchos y mal gestionados.

Figura 9

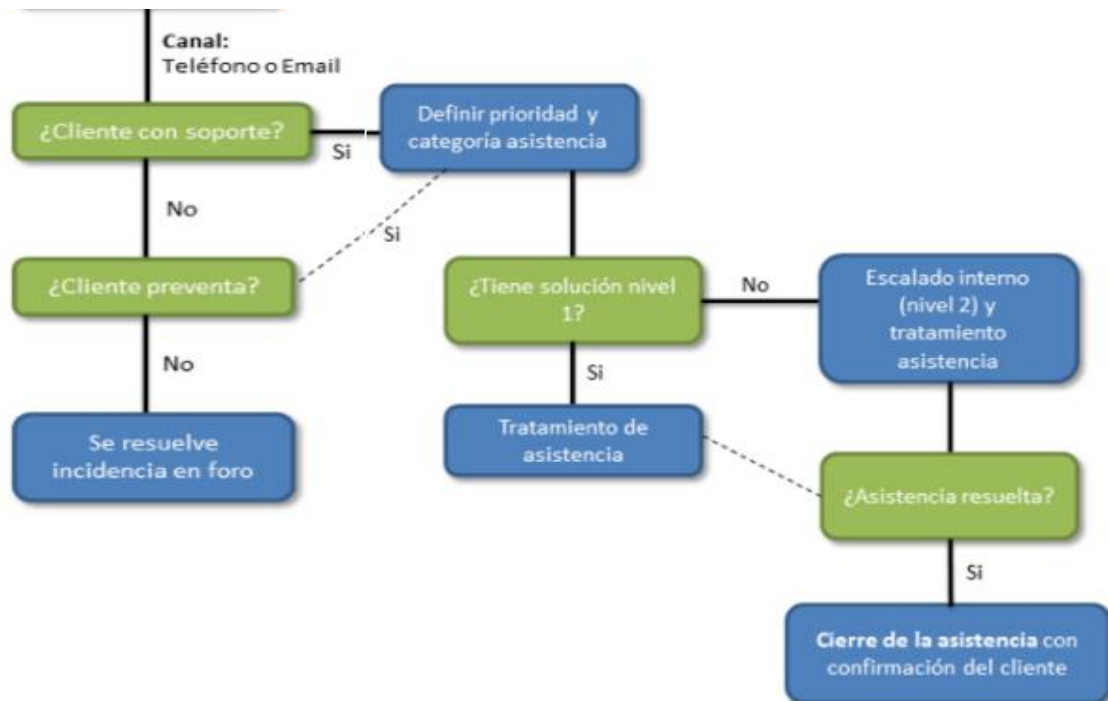


Figura 10

Actividades	Duración	Primer Mes				Segundo Mes				Tercer Mes			
		Sem ana 1	Sem ana 2	Sem ana 3	Sem ana 4	Sem ana 1	Sem ana 2	Sem ana 3	Sem ana 4	Sem ana 1	Sem ana 2	Sem ana 3	Sem ana 4
Encuestas y Entrevistas	1 Semana	■											
Revisión documentaria	1 Semana		■										
Estudio de mercado	1 Mes			■	■	■	■						
Capacitación al personal para que tenga conocimiento al momento de la planeación de la infraestructura, inventario, producción y distribución	1 Semana					■							
Capacitación del personal para elegir a los proveedores.	1 Semana						■						
Capacitación para la recepción de la materia prima	1 Semana							■					
Capacitación del personal para el control de inventarios	1 Semana								■				
Capacitación en la entrega de productos, empaque, embalaje y despacho de las frutas	1 Semana									■			
Capacitación en el área de distribución	1 Semana											■	
Capacitación en resolución de problemas tanto con proveedores como con clientes.	1 Semana												■

La función principal de este servicio, y de la que derivan las demás, es solucionar aquellas incidencias o problemas que les surgen a los clientes ofreciéndoles un servicio de calidad y asegurándose que queden satisfechos. El servicio técnico post venta es el último paso en la escalera de calidad de la empresa. Es por esto que debe dedicarse un mayor grado de esfuerzo para mantener el nivel de calidad y ofrecer al cliente un servicio satisfactorio. Si el cliente no

queda satisfecho es un cliente que se puede perder y esto puede afectar a los niveles de venta, de ahí que sea tan importante para la empresa.

Este servicio permite que la empresa:

- Conozca la opinión del cliente.
- Identifique nuevas oportunidades de mejora de sus productos y servicios.
- Fidelice a sus clientes con una atención más o menos personalizada.

El servicio técnico post venta es una potente herramienta de fidelización de los clientes que sirve de apoyo al departamento comercial y del cual pueden surgir nuevas opciones de venta. Es por esto que debe contar con profesionales expertos en el área técnica.

Conclusiones.

Según el diagnóstico realizado a la empresa de Corpalubri S.A. durante su actividad comercial del combustible en el año 2021, se presentaron problemas en el estado actual de la Cadena de Aprovisionamiento y distribución. Debido a la demora en los tiempos al hacer entrega del producto, Por lo tanto, necesita mejorar sus estrategias logísticas, ya que solo cumplen con el 90% de su despacho y no cumplen con todos sus pedidos por falta de una organización especializada en la Post venta.

Se determinó que la estrategia logística que optimizará la Cadena de Aprovisionamiento en la Empresa de Corpalubri S.A. durante los años posteriores al 2021, será en el Modelo SCOR, para ello se debe tener en cuenta los procesos de gestiones anteriores en la planeación, el abastecimiento, la producción, entrega, distribución y el retorno. al incurrir en seguir estrategias antiguas, no han dejado resultados efectivos en la actualidad lo que condiciona alcanzar mayores ventajas competitivas en un mercado más exigente donde demanda un servicio del combustible de optima de calidad.

Recomendaciones.

La Empresa de Corpalubri S.A. debe comprometerse a poner en marcha la propuesta de mejora de la cadena de aprovisionamiento para poder incrementar las ventas, planteando objetivos definidos acorde a la realidad de la empresa al destinar un presupuesto en capacitación continua y seleccionar aun grupo dedicado al área Post venta para garantizar a los clientes empresariales una seguridad de sentir apoyo técnico y estratégico, después de haber obtenido el pedido.

Con el modelo SCOR propuesto en la cadena de aprovisionamiento se encontró que se debería hacer un mayor estudio de mercado en la comercialización del combustible, teniendo en cuenta que así se podría tener mayor conocimiento al momento de planear el inventario, la infraestructura y la distribución de cada producto derivado del petróleo, así como también la capacitación del personal escogido en el área especializada de la Post venta del producto. Considerando que la empresa acepte implementar propuesta y realice un mejoramiento continuo a fin de lograr una mayor cantidad de ventas, así como también una mayor cantidad de clientes satisfechos por la buena calidad de atención.

Referencias

- Cabanillas Caballero, W., & Limo Lizarzaburu, R. (2018). *Estrategias logisticas para optimizar la cadena de aprovisionamiento en la empresa Lambayecana*. Chiclayo Peru: Repositorio academico USMP.
- Calderón, N. (28 de 12 de 2017). *Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto*. Obtenido de Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3313/CONTABILIDAD%20-%20Nilda%20Calder%C3%B3n%20Barreda%20%26%20Merlly%20Rubby%20%20Culqui%20Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, D. (16 de 09 de 2020). *Determinantes del Desarrollo Sostenible en Ecuador (1992-2016)*. Obtenido de Determinantes del Desarrollo Sostenible en Ecuador (1992-2016): <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15390/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-310.pdf>
- Cognos online. (2019). *Estrategias para lograr objetivos organizacionales en tu empresa*. Colombia: Lideres en transformacion digital .
- Dominguez, D. (11 de 02 de 2021). *Universidad Salesiana de Cuenca*. Obtenido de Universidad Salesiana de Cuenca: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20006/1/UPS-CT008998.pdf>
- EAE Business School. (2021). *Retos de Supply Chain*. Barcelona: EAE Business School.
- Flores Chicay, I., & Freire Ordoñez, J. (2015). *Propuesta de una red para la distribución de productos plásticos en la empresa Multiplast de la ciudad de Loja*. Guayaquil: Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana .

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Henao Villada, M., & Sanchez Poveda, S. (2016). *Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de*. Bogota Colombia: Universidad Distrital Francisco Jose De Caldas.
- Hernandez Sampiere, R. (2018). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibañez, M. (2018). *La gestion por procesos como herramienta de mejoramiento de la logistica empresarial*. La habana Cuba: Empresa Logistica Palco.
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. (12 de 10 de 2020). *Ley Orgánica De Emprendimiento e Innovación*. Obtenido de Ley Orgánica De Emprendimiento e Innovación: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPREDIMIENTO-INNOVACION.pdf
- Mancheno-Saá, J., & Albán-Bautista, L. (2019). *Competitividad Sistémica Empresarial, un término que define el rendimiento de mercados modernos*. Ambato : revista científica.
- Martin Yanez, S. (2020). *Análisis de factibilidad para la implementación de un aplicativo movil para la optimizacion del ciclo de venta de Distribuidora Don Pepe*. Guayaquil: Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas.
- Molina, D. (2016). *Planificacion e implementacion de un modelo logistico para optimizar la distribucion de productos publicitarios en la empresa letreros universales*. Guayaquil: Universidad politecnica Salesiana.
- Muñoz Rocha, C. (2018). *Metodologias de investigacion* . Mexico: Oxford.
- Nereida, J. (25 de 11 de 2018). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Obtenido de Importancia de la calidad del servicio al

cliente para el funcionamiento de las empresas:

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Organización Mundial del Turismo OMT. (22 de 01 de 2020). *El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles prepandémicos*. Obtenido de El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles prepandémicos:
<https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>

Paredes Fernández, D. (2018). *Propuesta de Mejora del Proceso de Terminado en una Empresa Cementera del Sur del país*. Arequipa: Escuela Profesional de Ingeniería Industrial.

Pulido Rodriguez, J. (2017). *Estrategias para Optimizar los Sistemas de Distribucion e los Operadores Logisticos Integrales*. Bogota: Administracion de Empresas Bogota.

Ramirez Mota, & Calderon Rodriguez. (2020). *La gestion loguistica en las empresas medianas y pequeñas*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Reglamento para los centros turisticos comunitarios. (19 de 04 de 2010). Obtenido de Reglamento para los centros turisticos comunitarios: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>

Revista Espacios. (2017). *Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la productividad*. Colombia: Revista Espacios.

Revista Espacios. (05 de 09 de 2020). *Análisis de la cadena de suministro de las grandes empresas del sector de alojamiento y servicios de comida en el Distrito Metropolitano de Quito - Ecuador*. Obtenido de Análisis de la cadena de suministro de las grandes

empresas del sector de alojamiento y servicios de comida en el Distrito Metropolitano de Quito - Ecuador: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n34/a20v41n34p09.pdf>

Rosenstielhl, L. (12 de 11 de 2020). *La gestion logistica en las pequeñas y mediana empresas*. obtenido de la gestion logistica en las pequeñas y mediana empresas: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18491/1/2020_modelos_gestion_logistica.pdf

Silvera, E. (2017). *Micrologistica: como optimizar los procesos logísticos internos*. Bogota: ECOE.

Universidad Internacional de Talentos. (2021). *Redes de Distribucion*. Mexico: CESUMA.

Valencia, R. (07 de 08 de 2018). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/investoperativadig.pdf>

Zárate, C. (2017). *Material didático para uso exclusivo de los estudiantes de las Facultades profesionales*. Lima: Facultad De Ciencias Adminitrativas Y Recusos Humanos.

ANEXOS

Anexo °1: Evidencias Fotográficas.



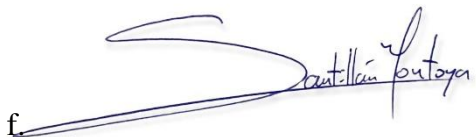
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Santillán Montoya, Eduardo Israel**, con C.C: # **0930649603** y **Flores Reina, John Paul**, con C.C: # **0930493812** autores del trabajo de titulación: **Optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible de la empresa CORPALUBRI S.A** previo a la obtención del título de **Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

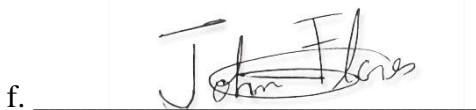
2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **21 de febrero de 2022**

f. 

Nombre: **Santillán Montoya, Eduardo Israel**

C.C: **0930649603**

f. 

Nombre: **Flores Reina, John Paul**

C.C: **0930493812**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Optimización de la operación logística de la red de comercialización-distribución de combustible de la empresa CORPALUBRI S.A		
AUTOR(ES)	Santillán Montoya, Eduardo Israel y Flores Reina, John Paul		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Castillo Nazareno, Uriel Hitamar		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero de 2022	No. DE PÁGINAS:	99
ÁREAS TEMÁTICAS:	Logística, Cadena de suministros, Gestión Logística		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cadena de abastecimiento, Gestión de inventarios y ventas, Selección de modelos logísticos, Scor.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>A través, de la realización del presente trabajo informativo se pone en análisis la cadena de aprovisionamiento de la empresa Corpalubri S.A. para encontrar ciertas inconsistencias al desarrollarse la actividad de comercialización de productos derivados que esta ofrece. Por lo que se debe proponer estrategias logísticas que ayuden a mejorarlas a partir de la revisión bibliográfica del tema. Se comenzará a deducir ciertas situaciones operativas que condicionan la calidad del servicio y el aumento de las ventas como en años anteriores se ganó el prestigio en el mercado local e internacional a partir del diseño metodológico que permitirá conceptualizar financiero sumado a las expresiones de las encuestas a los clientes, a los empleados, además de las entrevistas a los gerentes, operativos, de ventas y general. A fin de representar resultados estadísticos que evidencian la situación actual de la empresa y de esta forma ofrecer una propuesta complementaria a las teorías e instrumentos logísticos puesto en estudio para así lograr evaluar acordemente la selección de estrategias efectivas en la cadena de aprovisionamiento. Que a la vez facilite una toma de decisión de parte del personal técnico operativo, manejando criterios cualitativos en cada proceso para finalmente emitir las conclusiones y recomendaciones respectivas que sirva de un modelo aplicativo como lo es el sistema Scor por cuanto brinda la oportunidad de hacer correctivos inmediatos durante el abastecimiento del producto logrando un óptimo resultado laboral.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0959234305 0982422111	E-mail: johnflores15@hotmail.com esantillan988@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Román Bermeo, Cynthia Lizbeth		
	Teléfono: +593-4-380 4600 Extensión: 1637		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			