

**ASESORÍA A LA COMERCIALIZADORA DE
COMBUSTIBLE OCEAN OIL PARA EL DESARROLLO
DE UN SISTEMA LOGÍSTICO QUE LE OTORQUE
MAYOR EFICIENCIA EN SU RED DE DISTRIBUCIÓN Y
RECONOCIMIENTO COMO SERVICIO PORTUARIO
DEL SIGLO XXI**

Trabajo de Conclusión de Carrera (T.C.C.) presentado como requisito parcial para la obtención del grado en Ingeniería de la Facultad Del Mar en Administración y Desarrollo Portuario.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
Guayaquil, 2014

PONCE, Jaime G., Asesoría a la comercializadora de combustible ocean oil para el desarrollo de un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI Guayaquil, UPACÍFICO, 2014, 99p. Max Galarza (Trabajo de Conclusión de Carrera –T.C.C. presentado a la Facultad Del Mar de la Universidad Del Pacífico).

Resumen: El puerto de Manta es uno de los más importantes del Ecuador, localizado en la provincia de Manabí con una latitud de 0°57' Sur y una longitud 80°43' Oeste. Es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, donde cada año llegan decenas de cruceros. El turismo que se ha desarrollado en los últimos años convirtió a la ciudad en un puerto turístico de alto rendimiento, recibiendo a centenares de visitantes nacionales y extranjeros que llegan a disfrutar del sol, mar y de los platos típicos del lugar. La ciudad de Manta, cuenta con un aeropuerto internacional, el mismo que posee una pista de aterrizaje que se está considerada como la mejor del Ecuador, contamos con facilidad de medios de transportes terrestres, varias alternativas de alojamiento, distintos paisajes y playas que enmarcan a la ciudad y a sus alrededores y una actividad nocturna intensa para todo tipo de gustos. Se constituye en una importante alternativa en el negocio de concentración de carga y transferencia para Sudamérica, consolidando además una competitiva oferta de carga doméstica nacional para fomentar el desarrollo de la industria y el comercio, dinamizadores de la economía de un Ecuador que apunta a ocupar su destino como puerto internacional multipropósito de aguas profundas de Manta en la competitividad del comercio global. Por ser un puerto pesquero, y teniendo un pleno crecimiento en el desarrollo de las actividades comerciales, se ha hecho notar la necesidad de los Buques que arriban a este puerto en tener un servicio de abastecimiento de combustible que pueda abastecer esta creciente demanda y a su vez el del parque automotor y de la actividad industrial que requiere de combustible.

Palabras Claves: asesoría, servicio portuario, implementación.

Ponce

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jaime Gregorio Ponce Zambrano declaro ser el autor exclusivo del presente trabajo de conclusión de carrera.

Todos los efectos académicos y legales que se desprendieren de la misma son de mi responsabilidad

Por medio del presente documento cedo mis derechos de autor a la Universidad Del Pacífico para que pueda hacer uso del texto completo del trabajo de conclusión de carrera a título "Asesoría a la comercializadora de combustible ocean oil para el desarrollo de un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI" con fines académicos y/o de investigación

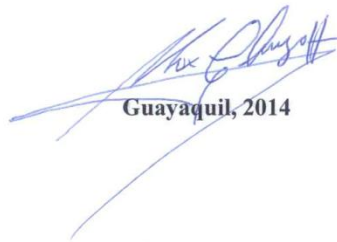


Guayaquil, 2014

Ponce

CERTIFICACIÓN

Yo, Max Galarza, docente de la Facultad Del Mar de la Universidad Del Pacífico, como Director del presente trabajo de conclusión de carrera, certifico que el señor Jaime Gregorio Ponce Zambrano, egresado de ésta institución, es autor exclusivo del presente trabajo, el mismo que es auténtico, original e inédito



Guayaquil, 2014

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD

Al presentar este Trabajo de Conclusión de Carrera como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Ingeniería en Administración y Desarrollo Portuario de la Universidad Del Pacífico, hago entrega del documento en ciernes, a la Biblioteca de la Universidad para que haga de este trabajo investigativo un documento disponible para su lectura.

El estudiante ha certificado estar de acuerdo en que se realice cualquier consulta de este Trabajo de Conclusión de Carrera dentro de las Regulaciones de la Universidad, según como lo dictamina la L.O.E.S. 2010 en su Art. 144.

Conforme a lo expresado, adjunto a la presente, se servirá encontrar cuatro copias digitales de este Trabajo de Conclusión de Carrera para que ingresen a custodia de la Universidad Del Pacífico, los mismos que podrán ser utilizados para fines académicos y de investigación.

Para constancia de esta declaración, suscribe



Cmdt. Mario Palacios
Decano De La Facultad Del Mar
Universidad Del Pacífico

Fecha:	Guayaquil, 01 de Agosto del 2014
Título del T.C.C.:	Asesoría a la comercializadora de combustible Ocean Oil para el desarrollo de un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI
Autor:	Jaime Gregorio Ponce Zambrano
Tutor:	Econ. Max Galarza Hernández
Miembros del Tribunal:	Luis Serrato, Rubén Mazón, Ángel Guillemes.
Fecha de sustentación y/o fecha calificación:	Enero – Agosto 2014.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional el cual me ha permitido llegar hasta aquí.

De manera especial a los directivos de la empresa Ocean Oil, de manera especial al Economista Marcel Ponce Rivadeneira, Gerente General.

Así también al Decano de la Facultad del Mar, Comandante Mario Palacios y al Director de la Tesis Eco. Max Galarza.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mis Padres, Hermanos, familiares y amigos, que estuvieron allí para darme ánimo y brindarme su ayuda, así también a todas aquellas personas que de una u otra forma ayudaron a alcanzar esta meta en mi vida.

ÍNDICE TEÓRICO.

CAPITULO I.	13
INFORMACION ESPECÍFICA DE LA EMPRESA OCEAN OIL.	
I.A INTRODUCCIÓN	13
I.A.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	15
I.A.2 QUE SE REFIERE EL TERMINO “SERVICIO PORTUARIO DEL SIGLO XXI”.	16
I.B OBJETIVOS	18
I.B.1 Objetivo general.	17
I.B.2 Objetivos específicos.	17
I.B.3 Hipótesis	17
I.C DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	18
I.C.1 Estructura organizacional.	19
I.C.2 Funciones básicas y responsabilidades del personal.	20
I.C.3 Estado legal	25
I.C.4 Misión	25
I.C.5 Visión	25
I.C.6 El modelo de OCEAN OIL S.A.	26
I.C.7 Situación geográfica	26

CAPITULO II.	27
INFORMACION GENERAL CONCERNIENTE A SERVICIOS PORTUARIOS.	
II.D SERVICIOS PORTUARIOS	27
II.D.1 Concepto y clases de servicios portuarios.	27
II.D.2 Servicios prestados en los puertos de interés general.	30
CAPITULO III.	34
RESULTADOS OBTENIDOS.	
III.E Beneficios financieros de las mejoras en los procesos	
Implementados en Ocean Oil.	34
III.E.1 Datos explicativos de los beneficios financieros.	35
III.E.2 Concepto y clases de servicios generales	42
III.E.3 Cadena logística	43
III.E.4 Logística interna	44
III.E.5 Tecnologías de información y comunicación para la optimización de la cadena logística	45
CAPITULO IV.	46
SEGURIDAD LABORAL Y AMBIENTE DE TRABAJO.	
IV.F Seguridad en planta.	46
IV.F.1 Seguridad industrial y medioambiente de trabajo	48
IV.F.2 El trabajador debe ser formado adecuadamente y tener acceso a la	
Vigilancia de su salud.	51
IV.F.3 El lugar de trabajo o medioambiente laboral	51

IV.F.4 Prevención de Accidentes en el puesto de trabajo	52
IV.F.5 Condiciones y medio ambiente de trabajo	52
IV.F.6 Objeto, instrumentos y actividades del trabajo.	53
IV.F.7 Factores esenciales para la producción	53
IV.F.8 Registro de Accidentes	54
IV.F.9 Inspecciones de Seguridad	54
IV.F.10 Inspección	55
IV.F.11 La Cadena de la Seguridad en la Prevención de Riesgos de Accidentes	55
IV.F.12 Salud y seguridad ocupacional	56
IV.F.13 Las relaciones con la sociedad y los temas	56
IV.F.14 Los factores de riesgo	57
IV.F.15 Respeto por el medio ambiente	58
CAPITULO V.	59
ANALISIS TECNICO.	
V.G ANALISIS FODA.	59
V.G.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES	61
V.G.2 Proceso de almacenamiento de combustible	62
V.G.3 Proceso de despacho de combustible	62
V.G.4 Mantenimiento integral	62
CAPITULO VI.	63
CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	
VI.H METODOLOGÍA	63
VI.H.1ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	64

VI.H.2 Tabulación de los resultados	64
VI.H.3 CONCLUSIONES.	71
VI.H.4 RECOMENDACIONES	72
VIH.5 BIBLIOGRAFÍA	74

INDICE DE TABLAS.

Jefe de contabilidad	11
Prospección.	19
Tabla comparativa 1	25
Tabla comparativa 2	26
Tabla comparativa 3	28

INDICE DE GRAFICOS.

Organigrama de la empresa	8
Análisis FODA 4.	49

CAPITULO I.

INFORMACION ESPECÍFICA DE LA EMPRESA OCEAN OIL.

I.A INTRODUCCIÓN

El puerto de Manta es uno de los más importantes del Ecuador, localizado en la provincia de Manabí; siendo su ubicación geográfica 0°56'26.3"S 80°43'33.4"W.

Es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, donde cada año llegan decenas de cruceros. El turismo que se ha desarrollado en los últimos años convirtió a la ciudad en un puerto turístico de alto rendimiento, recibiendo a centenares de visitantes nacionales y extranjeros que llegan a disfrutar del sol, mar y de los platos típicos del lugar.

La ciudad de Manta, cuenta con un aeropuerto internacional, el mismo que posee una pista de aterrizaje que se está considerada como la mejor del Ecuador, contamos con facilidad de medios de transportes terrestres, varias alternativas de alojamiento, distintos paisajes y playas que enmarcan a la ciudad y a sus alrededores y una actividad nocturna intensa para todo tipo de gustos.

Se constituye en una importante alternativa en el negocio de concentración de carga y transferencia para Sudamérica, consolidando además una competitiva oferta de carga doméstica nacional para fomentar el desarrollo de la industria y el comercio, dinamizadores de la economía de un Ecuador que apunta a ocupar su destino como puerto internacional multipropósito de aguas profundas de Manta en la competitividad del comercio global.

Por ser un puerto pesquero, y teniendo un pleno crecimiento en el desarrollo de las actividades comerciales, se ha hecho notar la necesidad de los Buques que arriban a este puerto en tener un servicio de abastecimiento de combustible que pueda abastecer esta

creciente demanda y a su vez el del parque automotor y de la actividad industrial que requiere de combustible.

I.A.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La importancia del proyecto a realizar se justifica ya que existe la necesidad de que la comercializadora de combustible OCEAN OIL siga mejorando todo lo relacionado a su operación o funcionamiento, mucho más si está ubicada geográficamente en Manta, la ciudad del Ecuador con mayores perspectivas de progreso, tomando en cuenta, que hay obras de infraestructura, civiles, gubernamentales y marítimas por inaugurarse en los próximos 3 años, y todas ellas guardan relación directa con la actividad comercial que desarrolla.

En esta asesoría se exploran conocimientos de la administración empresarial portuaria, haciendo uso de razonamientos científicos que contribuyen a resolver la problemática identificada, lo cual en sí, la importancia académica de este trabajo.

El sector de la comercialización de combustible es muy competitivo y con oportunidades comerciales para que el negocio continúe creciendo, sin embargo la carencia de un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución, impide que siga desarrollándose al estar limitado por el gasto excesivo de combustible de los auto tanques y la pérdida de tiempo por la falta de organización en el despacho, acorde a la expansión de Manta como ciudad pujante. El proceso de pérdida de clientes, no consta en el plan estratégico de ninguna empresa, sin embargo se puede dar esta posibilidad por el incumplimiento de plazos establecidos para la entrega de combustible, lo cual trae insatisfacción por parte de los afectados.

Esta limitación tiene como causa el carecer de una visión innovadora; para que se generen mayores ingresos, tomando en cuenta que hay un creciente aumento en el tráfico marítimo

generado a través del puerto de Manta. A la vez esto podría producir mayor contaminación de las aguas aledañas a los puertos y en el mismo puerto, porque al existir aumento de tráfico marítimo aumentan los riesgos de derrames de combustible como principal posible riesgo, y también existe para el puerto riesgo de embarcaciones que desechan desperdicios ilegalmente, la constante alteración del lecho marino por el constante paso de la embarcaciones y el dragado continuo para mantener el tráfico marítimo deseado por el puerto; así mismo el arrastre de sedimentos como consecuencia de dragados a playas cercanas del puerto y causando la alteración de la línea costera.

Ante esto, es necesario poner en práctica los sistemas de seguridad ambiental para prevenir posibles daños relacionados con la transportación de combustibles.

Esta empresa ecuatoriana ha pasado por muchos inconvenientes, debido a problemas logísticos específicamente, que han sido un obstáculo que impide su crecimiento de manera sustentable y equilibrada, asociando esto con un mal manejo de su imagen como servicio portuario y la falta de dar importancia en la preservación del ecosistema.

Como empresa privada, cabe decir que para su crecimiento es imprescindible desarrollar y mejorar varios aspectos y elementos de su actividad como la implementación de nuevos servicios, adquirir nueva maquinaria, sin dejar de lado el mejoramiento de la infraestructura.

Existen convenios internacionales a la espera de competencia de la OMI (Organización Marítima Internacional) aprobados y en vigor en el Ecuador que pocas empresas implementan en su totalidad, como el de MARPOL (Convenio Internacional para prevenir la contaminación por los Buques) que es exigido en puertos, y también están vigentes las leyes de la ARCH (Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos) para transporte de combustible. Si se logra crear una imagen ambientalista de la empresa, con el cumplimiento de estos convenios; a la vez que la innovación en su sistema de abastecimiento del

combustible a los buques sería más que un punto a favor para explotar el valor de esta empresa como servicio portuario de primera calidad, dejando así atrás a los grupos competidores que se encuentran en el área y se mejoraría la imagen del sistema portuario a su vez.

IA.2 QUE SE REFIERE EL TERMINO “SERVICIO PORTUARIO DEL SIGLO XXI”.

En este presente trabajo se toma como referencia este término, ya que el siglo XXI es un siglo de referencia evolutiva o de cambios; de esta manera se quiere dar a entender que cada cambio o adecuación implementada a la empresa significara una nueva era de evolución dentro de la empresa; considerando que siempre se evolucionara en un negocio de este tipo por su cambiante mercado y precipitado crecimiento.

I.B OBJETIVOS

I.B.1 Objetivo general.

Brindar asesoría a la comercializadora de combustible Ocean Oil para el desarrollo de un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI.

I.B.2 Objetivos específicos.

1. Identificar a través de la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas) todos los aspectos relativos a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL.
2. Determinar los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible.
3. Incentivar una cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias.
4. Generar confianza y credibilidad entre las empresas con las cuales la compañía mantiene relaciones comerciales.
5. Mejorar la eficiencia en la red de distribución de OCEAN OIL.

I.B.3 Hipótesis

Como hipótesis se plantea:

Debido su deficiente funcionamiento en algunas áreas de trabajo en las cuales se desempeña la empresa se hace necesario que se realice una asesoraría a la comercializadora de combustible Ocean Oil para que pueda desarrollar un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI.

I.C DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Generalidades

El actual terminal de almacenamiento y distribución de combustible perteneciente a la empresa OCEAN OIL S.A fue proyectado y construido en el año 2002, por empresarios jóvenes de la provincia de Manabí con gran visión, el mismo que está dirigido a atender los segmentos industriales y naviero nacional, como una respuesta a la gran demanda de derivados líquidos del petróleo en la provincia de Manabí y la costa Ecuatoriana. A partir del mes de enero del año 2002 la empresa OCEAN OIL S.A. emprende la construcción de este gran proyecto y realiza las inversiones necesarias para que opere como un terminal de combustibles el mismo que, en términos generales está integrado con las siguientes instalaciones:

1. La recepción de combustible por medio de un área de descarga de auto tanques.
2. Líneas de transferencia de los combustibles receptados.
3. Tanques de almacenamiento del tipo de cilindros verticales con 220.000 galones de capacidad.
4. Sistema de bombeo para despacho de combustibles.
5. Área de despacho mediante un medidor de flujo y un brazo de cama.
6. Sistema de tratamiento de aguas hidrocarbonadas.
7. Sistema de seguridad industrial.
8. Sistema eléctrico.

9. Área administrativa.

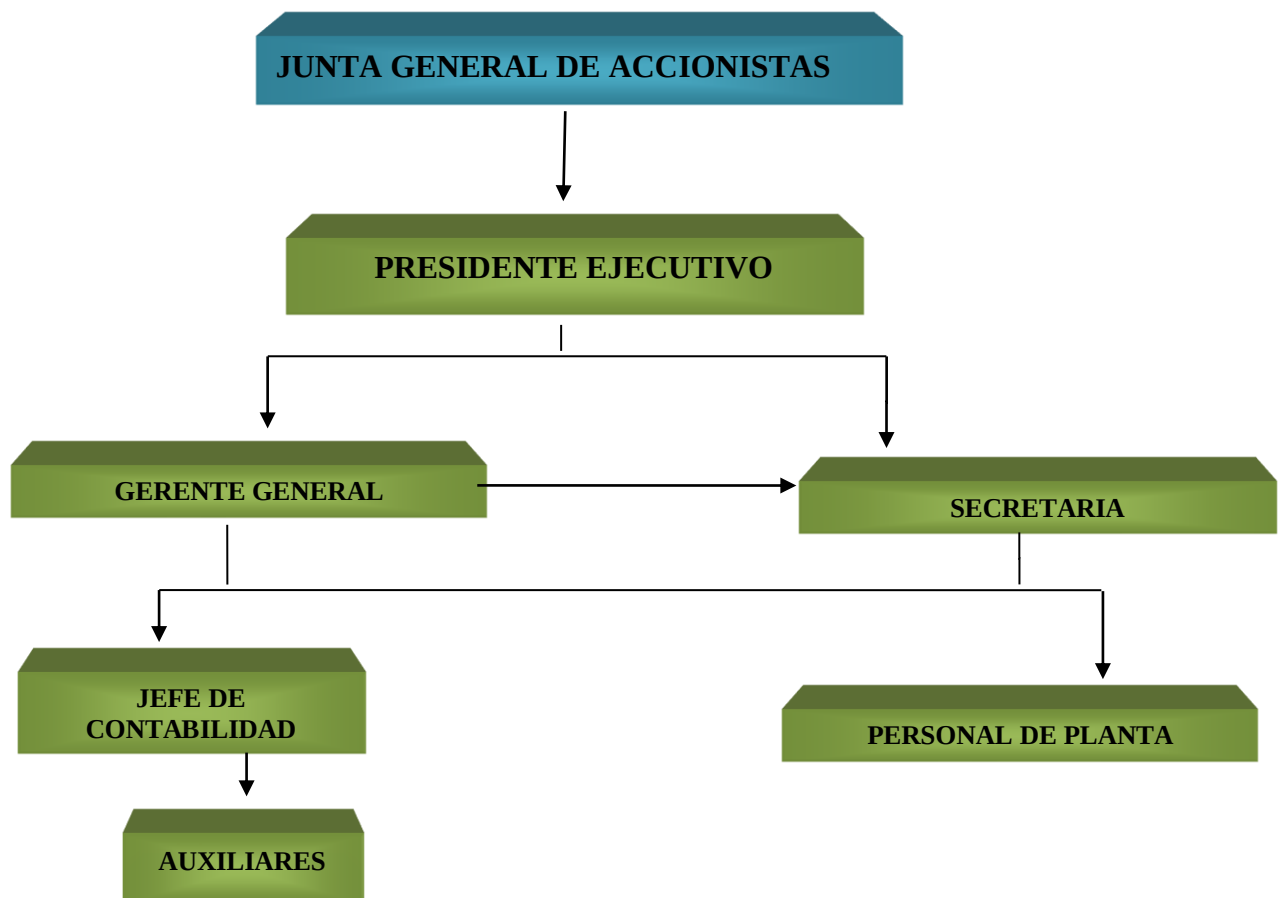
10. Área de parqueo y circulación vehicular.

I.C.1 Estructura organizacional.

Como indica (Gispert) Por el solo hecho de su existencia, una empresa entraña en sí misma una cierta estructura organizativa. Esta misma puede haberse producido de forma espontánea por la existencia de algunas necesidades específicas, o puede ser el resultado de la aplicación consiente de principios reconocidos para una situación dada. La estructura puede ser informal existiendo únicamente un reconocimiento tácito entre los directivos y los subordinados con respecto a que funciones corresponden a cada uno, o puede ser formal con respecto a la asignación de responsabilidad funcional específica de un modo concreto por escrito, además de gráficos de organización u organigramas para facilitar su entendimiento.

A continuación se procede a describir el organigrama:

Figura 1 (organigrama de la empresa). Autor: OCEANOIL



I.C.2 Funciones básicas y responsabilidades del personal.

El diseño de los manuales de los jefes departamentales sirve no solo para delimitar y calificar sus tareas y responsabilidades, sino también para comprender el trabajo que realizan sus subordinados, evitando la sobrecarga de trabajo del algún empleado.

A continuación detallamos las responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa:

1. Junta general de accionistas

Son las personas que aportan el capital económico al proyecto y además son quienes deciden el rumbo que toman las decisiones de la empresa.

2. Presidente ejecutivo

Se encarga de llevar el control de todas las actividades de la empresa, evaluación y toma de decisiones mediante los reportes mensuales y estadísticas que reflejen la fluctuación de los resultados mensuales de la empresa, es el encargado de máxima autoridad de la llamada gestión y dirección administrativa. Las responsabilidades se establecen por la junta general de accionistas de la organización, de los directores o cualquier otra autoridad, puede ser de largo alcance o muy limitada y por lo general consagrado en una delegación oficial de la autoridad.

3. Gerente general

- Asume responsabilidad en la planificación, coordinación, control, organización y operaciones.
- Tiene la obligación de comunicar todas las novedades y cambios a su superior inmediato.
- Debe mantener al día los programas de trabajo de su departamento.
- Debe supervisar el cumplimiento de las tareas de organización, trabajo cotidiano y los sistemas de control.

4. Secretaria

Función:

Tiene como papel principal brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo.

Perfil

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características.

- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva, y organizada
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de equipos informáticos Windows, Microsoft Office, Star Office, Linux e Internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en cualquier área administrativa.
- Conocimientos en el área de logística y atención al Cliente.
- Aptitudes para la organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica y entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.

5. Jefe de contabilidad

Figura 2. (Jefe de contabilidad)

PRINCIPALES FUNCIONES	ACTIVIDADES PARA REALIZAR LAS FUNCIONES	FRECUENCIA DE ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO
1- Soportar la Administración y Control de los Recursos Humanos, Materiales y Económicos.	• Soportar en la elaboración del Presupuesto Anual. • Elaborar los Estados Financieros. • Asegurar el apego a las Políticas de Operación • Dar respuesta a las recomendaciones de la Contraloría del Estado y a la Contaduría Mayor de Hacienda. • Elaborar la Cuenta Pública y cumplir con las Obligaciones Fiscales. • Mantener en óptimo estado las instalaciones y equipos.	1) Anual 2) Mensual 3) Continuo 4) Continuo 5) Continuo 6) Trimestral y Anual	1) Operación eficiente y apegada a los recursos autorizados. 2) Estados Financieros correctos, oportunos y apegados a las Metas. 3) Operación disciplinada y de Calidad. 4) Actuación conforme a la Normatividad 5) Actuación conforme a la Normatividad. 6) Eficiente operación y bienestar laboral.
2- Ser el soporte administrativo y financiero para el desarrollo de los diferentes proyectos	• Asegurar el cumplimiento y apego a lo Presupuestado en cada Proyecto.	1) Mensual y Continuo.	1) Continuidad de Proyectos con recursos asegurados.
3- Asegurar el registro de todas las operaciones	• Controlar el Archivo General de Proyectos. • Desarrollar los Reportes Mensuales de Operación. • Desarrollar el Informe Anual de Actividades.	1) Continuo 2) Mensual 3) Anual	1) Ordenamiento y respuesta oportuna a requerimientos de Proyectos. 2) Medición y Control para cumplimiento de Objetivos y Metas. 3) Cumplimiento a Normatividad y mecanismo de mejora en base a resultados.

6. Auxiliares

- Ayudan a elaborar los presupuestos anuales y mensuales del departamento de contabilidad.
- Intervenir como colaboradores en los demás presupuestos de la empresa.
- Efectuar el control presupuestario.

7. Personal de planta

La planta de personal suele ser el principal componente de los costos fijos de una empresa, razón por lo que resulta tan sensible en tiempos de crisis.

La estructura de los costos fijos de una empresa es quizás el elemento más sensible de la estructura financiera de una empresa en caso de una crisis, y siendo la planta de personal el principal componente de los costos fijos, los primeros afectados serán los empleados.

Cuando una empresa por la razón que sea, ve disminuidas sus ventas, ve sus ingresos menguados, no puede sostener la estructura de los costos fijos que ha heredado de los buenos tiempos, por lo que no tiene más remedio que hacer lo posible por disminuir esos costos fijos, por cuanto los nuevos ingresos no alcanzan a cubrirlos.

Y es allí donde el primer recorte es de personal. La primera medida que toman las empresas ante una crisis, es despedir a sus empleados, lo que socialmente no se ve muy bien, pero hay que tener en cuenta que el empresario sólo toma decisiones financieras.

Resulta apenas obvio que si las ventas de las empresas disminuyen por consecuencia de una crisis, su producción tendrá que disminuir para ajustarse a la demanda reducida, lo que implica que la empresa debe disminuir la utilización de sus recursos, debe parar parte de su maquinaria y equipo, lo que deja sin nada que hacer a muchos empleados, y desde el punto de vista económico y financiero, que es el único punto que entienden los empresarios, resulta insostenible y peligroso conservar un personal que no tiene nada que hacer y por ende no puede producir nada para la empresa, excepto costos.

La empresa entre menos costos fijos tenga, es más rentable, es más viable, razón por la que no nos debe extrañar que muchos empresarios apliquen estrategias para minimizar sus costos fijos vía costos laborales, especialmente en tiempos difíciles como los actuales.

I.C.3 Estado legal

Con estas instalaciones y conforme al decreto ejecutivo 2024 publicado en el Registro Oficial No 445 del 1 de noviembre del 2001, OCEAN OIL S.A. está calificada como comercializadora de combustible para atender los segmentos navieros e industriales en la ciudad de Manta y la provincia de Manabí.

I.C.4 Misión

Es el objetivo fundamental de la empresa, su misión es satisfacer los requerimientos, expectativas e intereses de sus clientes con la más alta calidad de sus productos manteniendo un estilo propio de atención, desplegando el menor tiempo posible para cada línea de producto requerido o demandado por el cliente, con eficacia, eficiencia y rentabilidad.¹

I.C.5 Visión

En la posición más global que se tiene de la organización OCEAN OIL S.A. se ve a sí misma como una persona jurídica joven, en crecimiento, en expansión y desarrollo permanente, volcada hacia la innovación continua y al desarrollo de nuevos productos y servicios en un marco de aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.

OCEAN OIL S.A. enfatiza la importancia de la gente, la concepción sistemática del negocio y del servicio para ofrecerle al mercado su estilo de atención basado en liderazgo aprovechando su tiempo al máximo.

I.C.6 El modelo de OCEAN OIL S.A.

El modelo de OCEAN OIL S.A. se orienta hacia la conformación de una organización inteligente, es decir aquella que desarrolla su gestión a través de dos características esenciales:

La capacidad de aprendizaje.- es la capacidad de la organización para cambiar y transformarse, con el propósito de lograr un creciente nivel de coherencia entre sus objetivos, recursos disponibles y el medio en cual se desenvuelve, de modo que pueda desarrollar habilidades crecientes para el logro de sus metas. La actitud inteligente es aquella que es capaz de convertir a las dificultades existentes en oportunidades de mejora.

La pro actividad.- es la capacidad para anticipar los cambios que inevitablemente terminaran por provocar transformaciones en la organización, conservando así la antelación en la posición de los distintos mercados.

I.C.7 Situación geográfica

El depósito de almacenamiento y distribución de combustible OCEAN OIL S.A. se encuentra situado en un área específica de 10,000 m², que constituye la totalidad del predio destinado a la implantación y operación del terminal.

El área se encuentra ubicada a la altura del segundo tramo de la vía circunvalación, en el sitio denominado Santa Ana del cantón Montecristi, provincia de Manabí, sus coordenadas geográficas son: 0°59'47.5"S 80°42'35.3"W

CAPITULO II.

INFORMACION GENERAL CONCERNIENTE A SERVICIOS PORTUARIOS.

II.D SERVICIOS PORTUARIOS

II.D.1 Concepto y clases de servicios portuarios.

Tradicionalmente los puertos han sido lugares de resguardo de las embarcaciones en los que se podían desarrollar con facilidad las operaciones de carga, descarga, embarque y desembarque, de hecho el crecimiento y desarrollo de algunas ciudades se ha debido en gran medida a la existencia de un puerto junto a ellas en los que estas actividades se han podido llevar a cabo en condiciones idóneas, como es el caso de Londres o de Montreal ubicadas al resguardo de los ríos Támesis y Sr. Lawrence, respectivamente.

Para que esto pueda darse se dan una serie de factores como la logística, entre ellos el aprovisionamiento de combustible para los B/P (Buque Pesquero) de diferente tonelaje, los cuales arriban al puerto por los diferentes canales de acceso para realizar el respectivo desembarque de la pesca, con el posterior avituallamiento de los productos e insumos que servirán para el nuevo período de pesca.

Para el caso del abastecimiento de combustible este se hace a la par de la descarga de la pesca, por cuanto debe equipararse el peso que sale de la faena realizada, esto es un factor clave para que no haya por una lado la contaminación del pescado extraído y por otra parte la rapidez para que el B/P vuelva a zarpar.

Una apreciación de (Carles) Hoy en día, las funciones típicas que desarrolla un puerto incluyen además de la carga y descarga de la mercancía de los buques y el embarque y desembarque de pasajeros (actividades que constituyen la transferencia entre los modos marítimo y terrestre de transporte), la manipulación de mercancías, su depósito y almacenaje,

la inspección y el control de la mercancía por parte de las administraciones públicas (aduana, sanidad,...), la consolidación y des consolidación de cargas, los servicios de apoyo a los buques (aprovisionamiento reparación, servicios auxiliares, atención de tripulaciones,...), así como servicios de valor añadido y de gestión de la información que se intercambia entre los diferentes agentes que intervienen en todas estas actividades.

Una definición que muestra claramente un carácter multifuncional es el siguiente: Los puertos son interfaces entre los distintos modos de transporte y son típicamente centros de transporte combinado, en suma, son áreas multifuncionales, comerciales e industriales donde las mercancías no sólo están en tránsito, sino que también son manipuladas, manufacturadas y distribuidas. En efecto, los puertos son sistemas multifuncionales, los cuales, para funcionar adecuadamente, deben ser integrados en la cadena logística global. Un puerto eficiente requiere no sólo infraestructura, superestructura y equipamiento adecuado, sino también buenas comunicaciones y, especialmente, un equipo de gestión dedicado y cualificado y con mano de obra motivada y entrenada.

La importancia de los puertos está dada desde la antigüedad, ya que las distintas civilizaciones que tenían el mar cerca superior sacarle provecho y convertir a las ciudades en emporios de riqueza, esto por la ubicación estratégica que además llegaron a ser enclaves al cual le sacaron provechos.

Para dar una idea de la importancia de los puertos en la actual economía podemos citar que según datos de la ESPO (*European Sea Ports Organization*) en Europa trabajan de forma directa en servicios y operaciones portuarias más de 350,000 personas y, considerando los puestos de trabajo indirectos que genera el sector, proporciona unos 2,500,000 empleos. En los puertos europeos hacen escala anualmente 2, 000,000 de buques que manipulan 3,500 millones de toneladas de mercancías y transportan a 350 millones de pasajeros.

En el caso de Manta, es la capital mundial del atún y por lo tanto esto genera inversión relacionada con la cadena de valor, al ponerse en marcha el puerto de Manta para la transferencia internacional de contenedores también hay demanda de combustible. Como fortaleza presenta una red vial urbana rápida ya que cuenta con vías alternas de primer orden que permiten agilidad en el tráfico vehicular, a lo que se suma la planificación municipal para construir nuevos pasos a desnivel que van de la mano con la normativa del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) para la planificación territorial.

Cabe recordar que el actual rol que desempeñan los puertos en la economía mundial, es fruto de la globalización que se vive, producto de la eliminación de las barreras físicas motivado por el apareamiento de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) que volvió más dinámico el comercio mundial.

Es importante destacar “el carácter multi productivo de la actividad portuaria, en la que se desarrollan múltiples servicios en los cuales intervienen numerosos agentes y organismos diferentes, como consignatarios, empresas estibadoras, autoridades portuarias, remolcadores, amarradores, aduanas, astilleros y talleres de reparación naval, aseguradoras, cargadores, provisionistas, brokers, depósitos comerciales, entre otros. (Carles)

En este sentido, al estar la compañía Ocean Oil, asentada en Manta, ciudad que está en la mira de los inversionistas nacionales y extranjeros, por la serie de proyectos e iniciativas que se vienen dando por el actual gobierno (Refinería del Pacífico, Puerto de Transferencia, Vía Intermodal Manta Manaos y la modernización de la carretera E-30), mientras que en el ámbito privado (criadero de especies de atún en cautiverio o jaulas, asentamiento de nuevas empresas empacadoras de pescado, fábricas de hielos, industria hotelera y la inversión conexas con la inversión pública).

II.D.2 Servicios prestados en los puertos de interés general.

La actividad portuaria tiende a desarrollarse en un marco de libre y leal competencia entre los operadores de servicios en los puertos, a fin de fomentar el incremento de los tráficos portuarios, con la consecuente mejora de la competitividad. Está reconocida la libertad de acceso a la prestación de servicios y al desarrollo de actividades económicas en los puertos de interés general.

Los servicios portuarios se clasifican en:

- a) Servicios portuarios, que podrán ser generales o básicos.
- b) Servicios comerciales y otras actividades.
- c) Servicio de señalización marítima.

El puerto es un lugar donde se realizan una serie de procesos que permiten la dinamización de las actividades de comercio interno y externo, relacionados también con la actividad extractiva, de carga y descarga, de mantenimiento, entre otras que tienen relación con la dinámica comercial portuaria, ante esto los operadores tienen que desarrollar su trabajo en un ambiente normal, seguro y con todas las facilidades que se requieran.

Como es de conocimiento los puertos abren la oportunidad de negocios por la dinámica que implica la actividad portuaria, es decir la apertura a nuevos horizontes de oportunidades que brinda la ciudad y por ende, las empresas y compañías con sede en Manta deben aprovechar. En este sentido, en base a todo lo citado cabe realizar y detallar la prospección:

Figura 3: prospección.

ITEM	LO QUE SE ESPERA	ACTUAL
Aumentar capacidad de almacenaje	300, 000	220, 000 galones
Adquisición de un nuevo tanque de almacenaje de 100, 000 galones	2 tanqueros	5 tanqueros
Aumento del parque automotor	2 tanqueros de 10,000 galones cada uno	5 tanqueros de 10,000 galones cada uno
Implementación de control de kilometrajes con Odómetro	Controlar la ruta recorrida por el vehículo	No existe este tipo de control
El personal de toda la compañía tendrá un grado de calificación que aumentará producto de la capacitación constante con lo cual habrá un aumento de la productividad.	Cambiar paradigma	Mantiene paradigma
Cambiar imagen de logotipo	Cambio de imagen corporativa	Se mantiene imagen
Responsabilidad social empresarial	Ayudar a grupos vulnerables	No se trabaja en este sentido

Fuente: Asesoramiento Ocean Oil S.A

Elaboración: Jaime Ponce Zambrano

El aumento de la capacidad de galones de almacenaje, en base a la demanda que se prevé aumentará en Manta con la puesta en marcha de la Refinería del Pacífico y por el asiento de inversión nacional y extranjera porque es de conocimiento que Manta es la ciudad del milenio en el Ecuador. Esto conlleva a que se tenga la necesidad de construir un nuevo tanque de 100,000 galones para almacenar combustible, a esto se añade el aumento el parque automotor, por el hecho de que hay el incremento del galonaje. Para rastrear y dar seguimiento a los tanqueros se implementará el control del kilometraje con la colocación de un odómetro el cual es un dispositivo que se coloca en la manzana de un aro del taquero y marca el kilometraje recorrido. Para mejorar la actividad de la compañía, se pretende poner

en marcha una agenda de capacitación para que el personal este en constante preparación y tenga un desempeño adecuado acorde a todo lo dispuesto.

Cabe citar que “prospección es conocer e identificar todas las posibilidades de la zona de influencia, pero no se lleva a cabo solo al empezar un negocio, siempre y todos los días se tenemos la oportunidad de conocer no solo la zona, sino lo más importante conocer, tener la máxima información de cada uno de los clientes”.

La prospección es una actividad que permite el impulso de las ventas y con ello incrementar el margen de utilidad del negocio sea cual fuere, en el caso de Ocean Oil urge la prospección para tener en claro todo sobre los clientes, así como de la competencia existente.

Se pueden citar además cuatro debilidades importantes de la empresa OCEAN OIL que serán examinadas en este trabajo de asesoría:

- Falta de tanqueros para el transporte de combustible desde el terminal de Petrocomercial hasta los buques pesqueros.
- Carencia de un sistema logístico de distribución de combustible a buques pesqueros o industrias.
- Carencia de normas de seguridad medioambientales internas.
- Responsabilidad social medioambiental.

Al haber carencia de un sistema logístico y la constante demanda de combustible, provoca desorden que no permite el cumplimiento de plazos de entrega a los clientes, todo esto genera que no se atienda con rapidez los pedidos, teniendo como consecuencia demanda insatisfecha para los clientes.

En lo que respecta a normas medioambientales, solo aplican las que exige la Dirección de Hidrocarburos, sin embargo, no cuentan con protocolos de seguridad interna, en caso de presentarse desastres. En el mundo actual, la conciencia ecológica ha ganado terreno, debido

a que existe la preocupación de la sociedad por adquirir productos que sean amigables con el ambiente; ante esto, cabe la posibilidad de aplicar una estrategia de marketing donde aparte de promocionar los servicios o beneficios que brinda la empresa, se haga énfasis en que la empresa evoluciona de la mano con las exigencias de cuidar el entorno en el que vivimos de preservar el medio ambiente marino y costero y así, de esta manera, este cambio de imagen atraería potenciales clientes para la empresa Ocean Oil.

Lo que se busca realizar mediante el trabajo investigativo de un “sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI”, y con las herramientas metodológicas, organizacionales y de administración para aprovechar el desarrollo de sistemas que ayuden al desempeño correcto de actividades implementadas y en otras ya existentes ya que está demostrado que tenía muchas carencias para el crecimiento, por cuanto el crecimiento de Manta como ciudad-puerto que es algo que permitirá ampliar y diversificar muchas actividades comerciales relacionadas con el combustible. Ante esta oportunidad la comercializadora de combustible Ocean Oil, debe estar mejor preparada para las futuras oportunidades de negocios que se presenten, lo cual se podrá materializar usando los estudios e instrumentos que aporta este trabajo de investigación y asesoría.

CAPITULO III.

RESULTADOS OBTENIDOS.

III.E Beneficios financieros de las mejoras en los procesos implementados en Ocean Oil.

Dentro de los beneficios financieros obtenidos por la mejora en los procesos implementados en Ocean Oil se pueden citar:

- **Ahorro de mantenimiento de mano de obra.** Con las charlas sobre mantenimiento vehicular expuestas por un profesional a los choferes y personal de la empresa, se hizo notar la necesidad de que ellos mismos sean quienes realicen mantenimiento al parque automotor que no requieran mayor esfuerzo ni un conocimiento profundo de mecánica avanzada (cambios de aceites, filtros), es decir lograr un cambio de comportamiento que termina al final beneficiando a toda la compañía.
- **Sistemas de despacho y bombeo.** Anteriormente no se utilizaban bombas de succión en los tanqueros para que desde estos vayan al lugar de destino (se perdían de 15 a 20 galones aproximadamente en las mangueras por cada tanquero, esta cantidad era descontada por el dueño de la embarcación), cuando se incorporaron las bombas (ver anexo 3) se logró cubrir esta falencia con el consecuente ahorro de dinero para la compañía.
- **Mejora de la cadena logística.** Al haber mejorado la cadena logística se consiguió ahorrar combustible consumido por los tanqueros, así como evitar la pérdida del combustible que era transportado desde los tanqueros hasta las embarcaciones, esto administrativamente representa un manejo racional de la economía de la compañía, que traducida en dinero, sirve para seguir mejorando en la parte empresarial.

A esto se suma que, por la rapidez de los despachos se logra tener la fidelización de los clientes, el cliente satisfecho sigue trabajando con la compañía y recomienda con potenciales clientes que requieran contratar con la compañía.

III.E.1 Datos explicativos de los beneficios financieros.

1. Referente a los procesos que existían podemos explicar que:

Al ahorro en mantenimiento de mano de obra puntualizamos lo siguiente:

- Para un cambio de aceite, filtro de aceite y filtro de diésel de un tráiler que se realiza cada 5000 kilómetros el costo por el servicio en una lubricadora es de \$320 dólares.

(Un tráiler gasta cada 5000 kilómetros 11 galones de aceite 15w40 que son 41,64 litros con un valor de \$220 dólares; un filtro de aceite cuesta \$40 dólares, un filtro de diésel cuesta \$60 dólares).

- El costo de la lubricada de un tráiler completo (cabezal y carreta) de longitud de 18 metros es de \$20 dólares.

(Depende del tipo de grasa y del tipo de trabajo que realice el tráiler la cantidad de grasa que se necesite para su lubricación pero se necesita alrededor de 2 libras de grasa).

- Como punto muy importante tenemos el excesivo gasto por que se contaba con muchos tráileres y algunos de poco galonaje.

Al sistema de despacho y bombeo:

- El vehículo transportaba en una caja bajo llave la bomba de succión y así mismo las mangueras en compartimentos diferentes.

(Al momento del chofer llegar a su destino le tomaba tiempo y mucho esfuerzo sacar la bomba de succión de su caja llevarla debajo de las llaves de descargue del tanque seguido por conectar una manguera pequeña llamada

absorbente y luego conectar la manguera de mayor dimensión (10 a 15 metros) que descarga hacia el B/P (Buque Pesquero) o industria y sumando a esto el peso de cada objeto y el tiempo requerido para todo este proceso. En este proceso existía el desperdicio de combustible que quedaba depositado en las mangueras así mismo la contaminación al momento de desconectar los acoples de las mangueras que aunque en algunos casos no existía mayor derrame, siempre existe goteo de combustible).

A la cadena logística anterior:

- En realidad no existía una cadena logística o un plan establecido para el despacho adecuado de combustible; solo se trataba de cumplir el objetivo que en estos casos son llenar el B/P a la capacidad requerida y así mismo con las industrias.
- No se contaba con dispositivos para controlar la trayectoria de los tráiler y no se medía el kilometraje recorrido.

2. Referente a los cambios que se realizaron podemos explicar que:

Al ahorro en mantenimiento de mano de obra puntualizamos lo siguiente:

- En el cambio de aceite y filtros podemos mencionar, que la empresa Ocean Oil también es distribuidora de aceites de marca Valvoline para abastecer al sector pesquero; gracias a que se cuenta con esta distribución lo que se realizó para abaratar costos, fue comprar tanques de aceite de 55 galones de capacidad que son 208,18 litros a precio de distribuidor \$616 dólares incluido impuestos; y si hacemos la comparación que, se necesitan 41,64 litros por cambio de aceite para cada tráiler; obtenemos que con un tanque podemos realizar 5 cambios de aceite.

De igual manera la empresa se abasteció de filtros correspondientes para cada marca de carro gastando alrededor de \$113,64 dólares por cada caja de filtros de aceite de 6 unidades; c/u (cada uno) a un valor de \$18,94 dólares y alrededor de \$210 dólares por cada caja de filtros de combustible de 6 unidades; c/u por un valor de \$35 dólares; que respectivamente sirven para 6 cambios de aceite.

- De igual manera la empresa también es distribuidora de grasas, en este caso se cuenta con canecas de grasa multipropósito resistentes al agua de marca Valvoline de 35 libras de capacidad, por un valor de \$90 dólares incluido impuestos, de esta manera por cada caneca de grasa tendríamos para 17 mantenimientos.
- Se necesitó adquirir una engrasadora que en el mercado cuesta \$280 dólares, con crédito de 6 meses pagando así mensualmente \$46,66 dólares.

Las siguientes tablas muestran la diferencia entre gastos por mantenimiento y mano de obra pasado vs presente; dentro del periodo de tiempo en el cual el tráiler recorre 5000 kilómetros, la tabla comparativa 1, sin la adquisición de la maquina engrasadora refleja un ahorro de \$157,57 dólares; y la tabla comparativa 2 consta del valor de la maquina engrasadora que durara 6 meses en pagarse de igual manera con un ahorro de \$110,91 dólares.

TABLA COMPARATIVA 1			
MANTENIMIENTO	COSTO ANTERIOR	MANTENIMIENTO	COSTO ACTUAL
ACEITE	\$ 220,00	ACEITE	\$ 123,20
FILTRO DE COMBUSTIBLE	\$ 60,00	FILTRO DE COMBUSTIBLE	\$ 35,00
FILTRO DE ACEITE	\$ 40,00	FILTRO DE ACEITE	\$ 18,94
ENGRASADA	\$ 20,00	ENGRASADA	\$ 5,29
TOTAL	\$ 340,00	TOTAL	\$ 182,43

AHORRO TOTAL \$ 157,57

Fuente: Proveedores del producto.

Autor: Jaime Ponce Zambrano.

TABLA COMPARATIVA 2			
MANTENIMIENTO	COSTO ANTERIOR	MANTENIMIENTO	COSTO ACTUAL
ACEITE	\$ 220,00	ACEITE	\$ 123,20
FILTRO DE COMBUSTIBLE	\$ 60,00	FILTRO DE COMBUSTIBLE	\$ 35,00
FILTRO DE ACEITE	\$ 40,00	FILTRO DE ACEITE	\$ 18,94
ENGRASADA	\$ 20,00	ENGRASADA	\$ 5,29
		ENGRASADORA	\$ 46,66
TOTAL	\$ 340,00	TOTAL	\$ 229,09
AHORRO TOTAL	\$ 110,91		

Fuente: Proveedores del producto.

Autor: Jaime Ponce Zambrano.

CAMBIOS ADICIONALES PARA LA MEJORA DE LA CADENA LOGISTICA.

- Como punto importante podemos mencionar la reducción del parque automotor y la adquisición de vehículos propios; se contaba en primera instancia con un tráiler de 6.000 galones y uno de 4000 galones y por la continua demanda se veía obligada la empresa a alquilar transporte, pero esto tenía puntos en contra.

En primer lugar el excesivo costo del alquiler de vehículos; de 2 a 6 centavos por galón dependiendo de la distancia.

- Dentro de la ciudad de Manta el costo es de \$0,02 centavos, con trayectoria de petrocomercial a los muelles dentro del puerto, dando como costo el alquiler de un tanquero de 10000 galones de capacidad un valor de \$200 dólares.
- Del terminal de pascuales en la ciudad de Guayaquil es de \$0,04 centavos con destino a la ciudad de Manta, por un costo de transporte de \$400 dólares.
- Del terminal de Libertad en la provincia de Santa Elena es alquiler va desde los \$0,05 a \$0,06 centavos por galón transportado hasta la ciudad de Manta, con un costo que va desde los \$500 a \$600 dólares.

Como segundo punto, teniendo en cuenta que al transportar combustible para abastecer la demanda de combustibles de los B/P en el puerto y su frecuente

abastecimiento ya que la ciudad de Manta es un puerto netamente atunero y la agilidad que se necesita para realizar esta operación; se recomendó a la empresa lo siguiente:

2. Vender los dos tráiler con los que se contaba, que juntos daban la capacidad total de 10000 galones; porque de esta manera se adquirió un solo tráiler con la capacidad de transportar 10000 galones y así se abarataron costos como:

Un solo chofer para la misma capacidad de galones transportada.

Un solo cambio de aceite y filtros para un mismo recorrido.

Un solo pase al muelle sea marginal o internacional por la misma cantidad de galones.

Redujo el costo por número de neumáticos usados tomando en cuenta que cada neumático de un tráiler cuesta alrededor de \$750 dólares cada uno y cada tráiler completo consta de 22 neumáticos que son cambiados en un máximo de seis meses.

2.- Mediante este proceso de cambios la empresa examinó la rentabilidad y decidió adquirir otro vehículo de la misma capacidad disminuyendo así el costo por alquiler de transporte y a esto se suma la reducción de los gastos gracias a la asesoría que se realizó.

3.- Actualmente la empresa consta de 6 tráileres propios de 10000 galones de capacidad cada uno.

Para la toma de esta importante decisión los directivos y gerencia de la compañía Ocean Oil examinaron la factibilidad de lo propuesto, decidieron hacerlo porque en realidad los gastos por el alquiler de vehículos dejaban muy poca utilidad a la empresa. Tomando en cuenta que al obtener vehículos

propios también deberían asumir los costos de mantenimiento de estos como neumáticos y mantenimiento en general.

Sobre el tema de los neumáticos se recomendó a la empresa efectuar reencauches los cuales tienen un valor de \$250 a \$300 dólares c/u, obteniendo un ahorro de aproximadamente \$450 dólares por neumático.

Al sistema de despacho y bombeo:

- Se realizaron adecuaciones simples pero de alto rendimiento para realizar esta operación; lo que se hizo fue cambiar de lugar la caja en la que se transporta la bomba de succión más cerca de las llaves de despacho y así de esta manera lo que se hace solamente es conectar la manguera grande al B/P y encender la bomba.

La siguiente tabla comparativa 1 muestra la diferencia de galones derramados con el sistema de despacho anterior vs el actual, junto con el costo en dólares que significaba una pérdida durante cada flete del vehículo; esto nos da un total de \$13,95 dólares de ahorro.

TABLA COMPARATIVA 3						
SISTEMAS DE DESPACHO	CANTIDAD	COSTO ANTERIOR	VALOR UNITARIO	SISTEMAS DE DESPACHO	CANTIDAD	COSTO ACTUAL
GALONES PERDIDOS	18	\$ 16,74	\$ 0,93	GALONES PERDIDOS	3	\$ 2,79
TOTAL		\$ 16,74		TOTAL		\$ 2,79

AHORRO TOTAL \$ 13,95

Fuente: Proveedores del producto.

Autor: Jaime Ponce Zambrano.

A la cadena logística anterior:

- La cadena logística de la empresa fue tomando forma una vez que fueron adquiridos los vehículos propios, porque así se pudo administrar el recorrido de cada vehículo y su destino sin problemas; haciendo énfasis en que al alquilar vehículos muchas veces había que acoplarse a únicamente a los que estaban disponibles para transportar el cupo requerido por el B/P en el plazo de tiempo.
- En algunos casos la trayectoria del vehículo se controla por dispositivos GPS (sistemas de posicionamiento global); que por lo general cuentan este tipo de vehículos cuando son nuevos y así fácilmente el gerente o el jefe de operaciones puede ingresar con su clave en un computador y ver la trayectoria del mismo.
- En otros casos se lleva el control del kilometraje del vehículo y los trayectos que debía haber recorrido.

Este tipo de control rinde frutos en la actualidad, pero es muy difícil calcular a ciencia cierta la disminución del consumo de combustible de los tráileres por lo cual no se puede realizar una comparación con datos verídicos.

III.E.2 Concepto y clases de servicios generales

“Son servicios generales del puerto aquellos servicios comunes de titularidad de la Autoridad Portuaria de los que se benefician los usuarios del puerto sin necesidad de solicitud. Y prestarán en la zona de servicio del puerto los siguientes servicios generales:

a) El servicio de ordenación, coordinación y control del tráfico portuario, tanto marítimo como terrestre.

b) El servicio de coordinación y control de las operaciones asociadas a los servicios portuarios básicos, comerciales y otras actividades.

c) Los servicios de señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación que sirvan de aproximación y acceso del buque al puerto, así como su balizamiento interior.

La instalación y el mantenimiento del balizamiento de las instalaciones otorgadas en concesión o autorización, incluidas las destinadas a cultivos marinos y emisarios submarinos, serán realizados por el titular de las mismas o responsable de la actividad y a su costa.

d) Los servicios de vigilancia, seguridad y policía en las zonas comunes, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otras Administraciones.

e) El servicio de alumbrado de las zonas comunes.

f) El servicio de limpieza de las zonas comunes de tierra y de agua. No se incluyen en este servicio la limpieza de muelles y explanadas como consecuencia de las operaciones de depósito y manipulación de mercancías, ni la de los derrames y vertidos marinos contaminantes competencia de la Administración marítima.

g) Los servicios de prevención y control de emergencias, en los términos establecidos por la normativa sobre Protección Civil, mercancías peligrosas y demás normativa aplicable, en colaboración con las Administraciones competentes sobre protección civil, prevención y extinción de incendios, salvamento y lucha contra la contaminación”.

Los servicios generales son aquellos que son prestados para que las operaciones portuarias se realicen de la mejor manera posible, para que las autoridades del puerto, personal que labora, proveedores, agentes portuarios, usuarios y visitantes, estén en un medio donde a más de la competitividad del puerto, se cumplan con las especificaciones y estándares de seguridad requeridos.

III.E.3 Cadena logística

Los objetivos principales de la logística según Donald Bowers ox son:

Respuesta rápida, toda organización debe estar en la capacidad de reaccionar rápidamente a los cambios y avances, para la búsqueda de la satisfacción del consumidor. Dar a los proveedores de lo que necesiten en el momento preciso, es la clave en esta área, además que garantiza futuras compras.

Desviaciones mínimas, se refiere a reducir al mínimo el tiempo a lo atender al cliente se refiere, como por ejemplo los tiempo de entrega, al igual que todos los mecanismos que se requieren para ello.

Consolidación de movimientos, para poder reducir los costos en transporte se deben consolidar los pequeños envíos en uno grande y con menos frecuencia.

Calidad, no solo los productos deben ser de calidad sino los servicios de logística deben cumplir con los estándares de calidad.

Soporte del ciclo de vida, abarca la necesidad de no solo entregar el producto, además se debe manejar las devoluciones del mismo, estas devoluciones pueden ser porque el producto esta defectuoso, o para reciclarlo, tanto el producto como el material de empaque. Es abarca el estudio de la logística inversa.

Habiendo mencionado los puntos anteriores tomados como referencia, podemos concluir que la eficiencia de la cadena logística de una empresa es indispensable en este tipo de negocio; debemos tener siempre en cuenta la evolución del negocio o crecimiento de clientes para así tener equidad en la evolución de los dos y tener todo el sistema logístico con un desempeño factible.

III.E.4 Logística interna

La logística interna concentra las actividades encargadas de establecer los flujos de materiales e información, formando un sistema de ordenamiento de recursos y demandas para garantizar el nivel correcto de servicio buscando el menor costo en cuanto sea posible. Mientras más eficiencia muestre la logística interna, mejores serán los beneficios para la empresa, más competitividad, más eficiencia.

Por tanto es un proceso que agrupa todas las actividades operativas internas de la empresa y por lo tanto forma parte de la cadena de las actividades de valor, esto significa que podemos lograr más oportunidades de obtener ventajas significativas adquiriendo más competitividad mejorando las actividades de logística interna de la empresa.

Se puede afirmar que cada actividad que realiza la empresa, tiene que aportar algún valor para los clientes, esto al final redunda en demostrar que cada actividad realizada define valora

lo que se realiza, y los clientes (al ser cada día más exigentes) no tendrán impedimento en pagar por su realización.

III.E.5 Tecnologías de información y comunicación para la optimización de la cadena logística

Las nuevas tecnologías de información y comunicación permiten optimizar los canales de relación existentes entre los distintos agentes de la cadena logística.

Recordemos que la empresa Ocean Oil no contaba con un buen desempeño de la cadena logística pero todo esto debido a la falta de planificación y falta de recursos.

Para el mayor desempeño de la cadena logística en esta empresa lo que se realizó fue utilizar un recurso tecnológico que consiste en un sistema ya existente que brinda petrocomercial, en el cual un barco que está por arribar al puerto en este caso de Manta indica la fecha y hora de arribo y así mismo pide el cupo de combustible requerido que será receptado parcialmente el B/P descargue el atún en la mayoría de los casos. Acompañado todo esto de los demás cambios realizados se obtuvieron resultados muy buenos y no esperados como se demuestran en este asesoramiento.

CAPITULO IV.

SEGURIDAD LABORAL Y AMBIENTE DE TRABAJO.

IV.F Seguridad en planta.

La mayor seguridad que deriva del uso de un sistema automático de manipulación debería ser en sí misma un motivo más que suficiente para optar por su implementación, recientes investigaciones llevadas a cabo en diversos países han evidenciado un número alto de lesiones derivadas de forma directa o indirectamente del uso equipo que bien puede ser cambiado automatizado.

La seguridad de planta es una de las actividades de mayor importancia dentro de la empresa industrial y abarca:

- Prevención de accidentes
- Protección de la propiedad
- Protección contra incendios
- Protección contra hurtos y sustracciones

La protección de la propiedad contra hurtos y sustracciones es una realidad compleja y forma parte de actividades de tipo muy especial. Aun cuando este aspecto de la seguridad se suele confiar a personal determinado y especialmente entrenado, la responsabilidad de la seguridad física de las plantas recae sobre la supervisión en forma principal e involucra una serie de actividades tendientes a:

- Proteger la propiedad
- Mantener el orden de los trabajadores

- Proteger los intereses de la compañía
- Esto se lleva a cabo mediante:
- El cumplimiento de las regulaciones
- La buena voluntad de ver y reportar

Con el objeto de ayudar al supervisor a mantener el orden entre los trabajadores, proteger la seguridad y los intereses de la compañía, el personal de vigilantes desarrolla una serie de actividades entre las cuales se citan:

- Comprobación de personal
- Comprobación vehicular y control de tránsito
- Instalación de jaulas en áreas de difícil control
- Rondas para alertar sobre incendios
- Rondas para prevenir el ingreso de personas por lugares no permitidos
- Comprobación de guías y documentos de embarque
- Comprobación del contenido de paquetes

Pero este trabajo no es suficiente para proteger la propiedad o intereses de la compañía, requiere además una completa colaboración del personal supervisor; el mismo tiene tres responsabilidades al respecto:

- Informar a sus subordinados acerca de las regulaciones existentes en lo referente a la seguridad de planta

- Reportar de inmediato actitudes y condiciones sospechosas que observe
- Vigilar al personal no autorizado que ingrese en el área.

Conclusión para la empresa Ocean Oil:

Podemos decir que la empresa dentro de sus operaciones cumple con los requisitos mencionados en estos conceptos investigativos y cabe mencionar que las instalaciones de la empresa cuentan con la estructura necesaria para el eficiente desempeño de sus operaciones además de poseer la infraestructura necesaria y adecuada para evitar todo tipo de posibles accidentes. (Guglielmetty, Roland, et al).

IV.F.1 Seguridad industrial y medioambiente de trabajo

En este capítulo mencionaremos conceptos y parámetros que se encontraron de fuentes en internet o libros pero no sin antes describir ciertos procesos que se realizan dentro de la empresa, por el tipo de esta; que se deben cumplir como normas de seguridad de rutina que los choferes realizan para prevenir su seguridad y la del medioambiente.

El conductor debe en primer lugar evaluar el estado de su vehículo y toma en cuenta los siguientes puntos:

- Estado de las llantas y presión de aire.
- Revisión de frenos.
- Revisión de llaves de descarga.
- Revisión de equipo de seguridad física y equipamiento del tráiler (mangueras, absorbentes de derrame).

Luego de esta revisión rápida el chofer procede a realizar su trabajo y cumplir con sus rutas establecidas.

Las revisiones detalladas en este caso, a estos tráiler se las realizan en tiempos de veda de atún ya que se cuenta con más tiempo y se puede realizar una reparación más profunda.

A continuación datos investigativos:

Cada día se reconoce más la interdependencia entre las condiciones de trabajo y la productividad. La primera revelación en este sentido fue cuando se comprendió que los accidentes de trabajo tenían repercusiones económicas, y no sólo físicas, aunque al principio sólo se tuvieron en cuenta sus costos directos (asistencia médica e indemnizaciones). Más tarde se empezó a prestar atención también a las enfermedades profesionales y, por último, se impulsó la evidencia de que los costos indirectos de los accidentes de trabajo (tiempo perdido por la víctima, los testigos y los investigadores del accidente, interrupciones de la producción, daños materiales, retrasos, probables gastos judiciales y de otra índole, disminución de la producción al sustituirse al accidentado y posteriormente cuando se reincorpora al trabajo, etc.) suelen ser mucho más elevados que los costos directos.

La disminución de la productividad y el aumento de las piezas defectuosas y de los descartes de la producción imputables a la fatiga provocada por horarios de trabajo excesivos y malas condiciones de trabajo (sobre todo en lo concerniente a la iluminación y ventilación) han demostrado que el organismo humano, pese a su inmensa capacidad de adaptación, tiene un rendimiento mucho mayor cuando funciona en condiciones óptimas. Es más, en ciertos países en desarrollo se ha comprobado que es posible aumentar la productividad mejorando simplemente las condiciones en que se desarrolla el trabajo.

En términos generales, las técnicas modernas de gestión o han dado la debida importancia a la seguridad e higiene en el trabajo y a la ergonomía, a pesar de la tendencia moderna a considerar una empresa industrial como un sistema global o una combinación de subsistemas.

Estos problemas se enfocan de otra manera desde la opinión pública y en particular los sindicatos tomaron conciencia de ellos. Se ha podido determinar que la tensión nerviosa impuesta por la tecnología industrial moderna es la causa de las formas de insatisfacción que

se observan, sobre todo, entre los trabajadores asignados a las tareas más elementales, monótonas y repetitivas y que no presentan ningún interés.

Así pues, no sólo un medioambiente de trabajo peligroso puede constituir la causa directa de accidentes y enfermedades profesionales, sino que la insatisfacción de los trabajadores cuyas condiciones de trabajo no están adaptadas a sus nivel cultural y social actual puede provocar también la disminución de la calidad y la cantidad de la producción, una rotación excesiva de la mano de obra y un mayor absentismo. Obviamente, las consecuencias de esa situación variarán según el medio sociocultural. Sin embargo, en todo lugar donde exista una demanda de mano de obra, sería absurdo creer que las empresas cuyas condiciones de trabajo no están en armonía con el progreso técnico y el crecimiento económico pueden contar con un personal estable y alcanzar niveles rentables de productividad.

Todas las empresas tienen la obligación de cumplir las leyes de seguridad y salud en el trabajo y aplicarlas en el medio laboral. Deben establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional con disposiciones y directrices prácticas y de evaluación, conforme a lo establecido en la normativa de seguridad y salud en el trabajo; por ello es necesario conocer la legislación vigente.

Independientemente de su actividad económica, las empresas pueden aumentar su nivel de calidad en seguridad poniendo en práctica acciones preventivas que reduzcan notablemente el riesgo de accidentes laborales. (Allaica)

IV.F.2 El trabajador debe ser formado adecuadamente y tener acceso a la vigilancia de su salud.

Cada organización es responsable de la seguridad y salud de sus empleados. En un mundo competitivo como el de hoy, la mayoría de empresas reconoce que para obtener lo mejor de sus empleados y aumentar su motivación para que contribuyan completamente al alcance de los objetivos de negocio, se debe mantener no solo la seguridad, salud y prestaciones sociales de los trabajadores, sino también mantener un enfoque global de su bienestar. Con frecuencia, esta responsabilidad va más allá del cumplimiento de la ley como tal. Es un enfoque proactivo que considera todos los factores que contribuyen a los buenos hábitos de trabajo y se ocupa con antelación de la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades

IV.F.3 El lugar de trabajo o medioambiente laboral

De forma muy sencilla, se puede conceptualizar al lugar de trabajo como aquel espacio en el que el trabajador desarrolla sus actividades laborales cotidianamente. No obstante lo señalado, el medioambiente laboral o lugar de trabajo, es algo más que solamente un espacio físico, también tiene que ver con los elementos que interactúan con el trabajador en su labor cotidiana.

Varios elementos confluyen para formar un medioambiente de trabajo, entre estos se tienen por ejemplo:

Distribución o disposición en planta: relacionada con la distribución física de maquinaria y equipo en un determinado proceso de producción.

Métodos de trabajo: relacionada a la manera de efectuar las diferentes operaciones dentro de un proceso productivo.

Maquinaria y equipo: dependiendo de la maquinaria y equipo que se cuente para el desarrollo de un proceso, se tendrá que lidiar con ruido, emisiones de vapor, emisión de fluidos, etc.

Los elementos citados, influyen de manera determinante en el actuar de los trabajadores.

Situaciones como: sustancias químicas y humos, hacinamiento de material, maquinaria y equipo, pérdidas de gases en los equipos, filtraciones de fluidos, construcciones sin consideración de especificaciones sanitarias, etc., pueden ocasionar un elevado grado de insalubridad y contaminación.

Será importante evitar las situaciones señaladas, considerando que están directamente relacionadas con la salud del trabajador y con su desempeño en el trabajo.

IV.F.4 Prevención de Accidentes en el puesto de trabajo

Es el lugar que un trabajador ocupa cuando desempeña un trabajo, puede estar ocupado todo el tiempo o ser uno de los varios lugares en que efectúa un trabajo, ejemplo cabinas o mesas de trabajo desde las que se manejan máquinas, el tendido de tubería, etc.

Es importante que el puesto de trabajo esté bien diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo.

IV.F.5 Condiciones y medio ambiente de trabajo

Son elementos, agentes o factores que tienen influencia en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Incluyen:

- Características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y útiles.
- Naturaleza de los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales (u organizacionales) y mecánicos presentes en el ambiente o producidos por el trabajo.

- Procedimientos para el manejo de estos agentes que influye en la generación de riesgos.

IV.F.6 Objeto, instrumentos y actividades del trabajo.

Son los tres elementos que se interrelacionan en el proceso productivo.

El Objeto del trabajo es la materia prima que se produce o se transforma, ejemplo el vapor, la energía eléctrica, etc.

Instrumentos de trabajo son la maquinaria, equipo, instalaciones empleadas, etc.

Actividades del trabajo son las acciones físicas y mentales que los trabajadores realizan.

IV.F.7 Factores esenciales para la producción

- EQUIPOS: Selección, arreglo o disposición, uso y mantenimiento.
- MATERIAL: Selección, disposición, manejo y proceso.
- GENTE: Selección, ubicación, instrucción, supervisión.

Un accidente es el resultado de una falla en la aplicación de estos actores y a menudo es la causa de otros problemas de operación.

Génesis del Accidente. Los factores de seguridad o medio ambiente de trabajo, factores personales o ambiente extra laboral, acciones o condiciones sub estándar, son el origen de un accidente.

Investigación de Accidentes. Es la determinación de las causas que produjeron el acontecimiento. Todo accidente debe investigarse, haya o no causado lesión. Esta actividad tiene gran importancia pues su resultado permite la toma de acciones necesarias para evitar la repetición del accidente. Se realiza en forma objetiva, basado en hechos reales y sin tener como mira algún tipo de sanción.

IV.F.8 Registro de Accidentes

Los registros de los accidentes son tan esenciales si se quiere que el trabajo que se haga para prevenir accidentes sea eficiente y tenga éxito, como los registros de producción, costos, ventas son esenciales para tener éxito en los negocios.

Las estadísticas permiten obtener conclusiones sobre la evolución de la accidentalidad y servir de base para la elaboración de planes de seguridad y para el juzgamiento de la efectividad de esos planes.

La estadística para la prevención de accidentes tiene una variedad de utilizaciones, todo a partir de la investigación y análisis de accidentes. La clase de accidente, naturaleza de la lesión, parte del cuerpo lesionada, promedio de días perdidos por lesiones incapacitantes y otros datos pueden obtenerse para efectuar la prevención de los accidentes.

El uso de las estadísticas de los accidentes permite aumentar los conocimientos de seguridad de los involucrados en estas actividades.

IV.F.9 Inspecciones de Seguridad

Son uno de los principales medios para localizar las causas de los accidentes, ayudan a determinar qué acciones son necesarias para protegerse de los peligros antes que se produzcan accidentes o lesiones.

Pre inspección.- Consiste en un análisis detenido de los siguientes elementos:

- Procedimientos de trabajo.
- Normas y disposiciones de la empresa.
- Registros y estadísticas de accidentalidad.

- Inspecciones anteriores y su resultado.
- Factores de riesgo.
- Clasificación de riesgos.

IV.F.10 Inspección

Luego del pre inspección se dispondrá de la información que conduzca a la realización de la inspección con el suficiente conocimiento del terreno en el que se va a pisar; así se podrá planificar la forma de llevar a ejecución.

Tipo de inspecciones

- Inspecciones Periódicas o programadas
- Inspecciones Intermitentes o no programadas
- Inspecciones Generales
- Inspecciones Especiales

IV.F.11 La Cadena de la Seguridad en la Prevención de Riesgos de Accidentes

La seguridad de las personas en una organización es una cadena, en la que cada uno de estos eslabones representa: Compromiso gerencial, Políticas de seguridad, Reglamentos, Inspecciones, Auditorias, Uso del Equipo de Protección Personal, Capacitación al trabajador, Capacitación al supervisor, Reuniones de seguridad, Estándares de trabajo, Selección correcta del personal, Salud e higiene ocupacional, Sistemas de trabajo, entre otros. (Allaica).

IV.F.12 Salud y seguridad ocupacional

Los temas de la seguridad y salud en el trabajo nacen prácticamente con la Revolución Industrial, habida cuenta de las condiciones insalubres e inseguras, inhumanas en general, de las primeras fábricas. Enfrentan la cuestión del respeto a la integridad física del hombre y al deterioro de su salud. Pero también tienen un significado histórico importante que comentamos enseguida.

Es conocido que las condiciones de trabajo han variado favorablemente en cuanto a los temas mencionados. Superar las condiciones pendientes, en forma progresiva hacia su eliminación, constituye una preocupación por el hombre mismo, el trabajador en este caso.

IV.F.13 Las relaciones con la sociedad y los temas

La integración del trabajo a la vida del trabajador dependiente plantea relaciones complejas en aspectos diversos de la sociedad y su ambiente.

De una parte, están las relaciones jurídicas normadas en el derecho laboral, aquellas que incluyen la seguridad y salud laboral, suelen formar parte de la progresiva flexibilidad del liberalismo para evitar o contener los excesos de las partes más fuertes entre el capital y el trabajo.

El otro aspecto de interés es el de la política sanitaria. Si la sociedad y su gobierno han optado por una política de prevención, ello tendrá consecuencias directas en el trato de la salud del trabajador. En la empresa, la prevención se convierte en un tema de protección en el trabajo. Derivar al trabajador accidentado o con enfermedades laborales, hacia centros de salud, debe ser la excepción. En la empresa deben darse las condiciones de seguridad como prevención para que no sea necesario evacuar al trabajador.

En general, las repercusiones sobre el medio ambiente nacen del trabajo del hombre, de hecho, el trabajador es el primer afectado; el caso más simple, es el del conductor de un vehículo contaminante, es el primer involucrado. Por eso es que la preocupación por el ambiente del trabajo, es también la preocupación por el cuidado del medio ambiente en general.

Las implicancias sociales por la seguridad y salud laboral, son igualmente importantes. Principal y finalmente, los trabajadores son parte de la sociedad, e influyen directamente a sus familias. También su situación debe motivarlo a participar en actividades de la localidad de la que forma parte. Así, puede hablarse de un desarrollo local saludable y con seguridad.

IV.F.14 Los factores de riesgo

El riesgo es la posibilidad de un daño, estimado a partir de factores (llamados precisamente factores de riesgo, y que puede ocurrir en un tiempo y frecuencia determinada). En el caso de la seguridad y salud ocupacional, los riesgos pueden agruparse de la siguiente manera.

Los riesgos de accidentes. Tienen una caracterización conocida de causa - efecto. El daño a la salud en la forma de distintas patologías, es la consecuencia clara de un accidente.

Los riesgos ambientales. Pueden conocerse con el auxilio de las metodologías de impacto ambiental. Se trata de riesgos físicos, químicos, biológicos y sociales. Se consideran las emisiones hacia el exterior de la empresa, a las que se agregan las que afectan a los trabajadores.

Los riesgos psicológicos. Se relacionan con los cambios de conducta de las personas frente a situaciones complejas en el trabajo, tanto por razones tecnológicas como sociales.

IV.F.15 Respeto por el medio ambiente

Hoy en día, ninguna empresa puede ignorar el impacto ecológico derivado de su actividad, si por un lado esta consideración atañe la ética, por el otro redunda en implicaciones comerciales y económicas de mayor cuantía: son siempre más numerosos los consumidores que eligen las empresas atentas a la salvaguardia y el respeto de los recursos ambientales. Asimismo, no podemos permitirnos olvidar que el uso racional de las materias primas y de la energía se asocia generalmente a una reducción inmediata de los costes.

CAPITULO V.

ANALISIS TECNICO.

V.G ANALISIS FODA.

El análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidad y Amenazas (FODA) permite:

Determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se había establecido inicialmente.

Concienciar a quienes representan a la empresa sobre la dimensión de los obstáculos que deberá afrontar

Permite explorar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

Figura 4: Autor: Jaime Ponce Zambrano.
Fuente: Datos recopilados en asesoría a Ocean Oil.



V.G.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES

Por ser una empresa privada, el depósito de almacenamiento y distribución de combustible OCEAN OIL S.A. se encuentra situada en un área específica de 10,000 m²(metros cuadrados), que constituye la totalidad del predio destinado a la implantación y operación del terminal, con una capacidad de almacenamiento de 220,000 galones, esto hace que haya una dinámica que se encamine a la obtención de resultados que deben darse por iniciativa de quienes están al mando de la empresa ya sea; directores de asesorías para mejorar permanentemente. Esto conlleva al cumplimiento de objetivos, orientados a optimizar los procesos internos, evaluando la capacidad de respuesta ante las situaciones que se presenten en el desarrollo de las actividades diarias, esto implica solucionar problemas con los que han de enfrentarse habitualmente, esto hará posible la toma de decisiones rápidas.

El proceso de abastecimiento de combustible se realiza en la estación de bombeo de Petrocomercial ubicada en Barbasquillo, diariamente de lunes a sábado, incluyendo feriados en horarios de 07h00 a 15h00; en cuanto al volumen de combustible necesario depende de la demanda de los clientes, solo se trabaja con diésel industrial o diésel pesquero.

Quien transporta el combustible, debe retirar en el Terminal de Barbasquillo, la guía de remisión, siendo el documento que autoriza a retirar el producto y posteriormente transportarlo hasta el destino final.

En lo que respecta al proceso de transporte de combustible, se realiza por medio de auto tanques alquilados y propios, siendo la capacidad de los tanqueros de 10,000 galones; en cuanto a los viajes realizados por el auto tanques para abastecer un barco pesquero, están en función de la capacidad de B/P, como ejemplo se cita:

Si un B/P posee 200,000 galones de capacidad se llenarán con 5 fletes de 10,000 galones diarios hasta completar su capacidad y que el B/P pueda descargar su pesca.

V.G.2 Proceso de almacenamiento de combustible

El almacenamiento del combustible se hace en casos especiales, cuando el buque no recibe a la hora estipulada y debe cumplir con el horario para el zarpe, esto hace que el combustible retirado de la estación de bombeo sea almacenado hasta cuando el buque esté listo para recibirlo. Las instalaciones cuentan con los requerimientos que garanticen la pureza, calidad y galonaje preciso, así como se cuenta con el control de calidad y seguridad que se requiere para este tipo de operaciones, de igual manera se tienen los permisos exigidos por la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos ARCH.

V.G.3 Proceso de despacho de combustible

El despacho del combustible se realiza bajo la supervisión de un operador que trabaja en una isla de abastecimiento.

V.G.4 Mantenimiento integral

El mantenimiento integral comprende:

La prevención y corrección de potenciales errores que puedan derivar en accidentes en los 2 tanques de almacenamiento; así también en los auto tanques. También se realizan mantenimientos preventivos a los generadores de energía, así como a las bombas y contadores utilizados para el despacho que están ubicadas en las islas.

CAPITULO VI.

CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

VI.H METODOLOGÍA

Para la realización del proyecto se hizo uso de las siguientes metodologías de investigación:

Metodología bibliográfica: porque se recolectó información de libros, textos, revistas, folletos, así como de internet sobre la empresa y los servicios portuarios.

La investigación fue documental, por cuanto quedó plasmada en un documento final, el trabajo de conclusión de carrera, misma que pudo ser utilizada por quienes estimen conveniente su utilización.

Investigación de campo, porque fue necesario recolectar información primaria en la empresa, para tener datos seguros de quienes en base a su conocimiento puedan brindar información precisa y confiable.

Entre las técnicas que se utilizaron estuvieron la realización de encuesta y entrevista a personas inmersas en este tipo de servicio portuario.

Los instrumentos vienen a ser los respectivos formularios de encuesta y entrevista.

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, ya que se escogió un grupo determinado de personas de forma aleatoria y por estratos, es decir, representantes de la empresa, clientes, actores económicos que conocen de servicios portuarios, entre otros.

La población está compuesta por:

Directivos de la empresa

Clientes de la empresa

Operadores portuarios

Siendo procesados los datos cuantitativos a través de cuadros y gráficos, con la ayuda del programa informático Excel.

VI.H.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

VI.H.2 Tabulación de los resultados

La investigación de campo permitió un acercamiento a la realidad que se desea conocer, es decir, obtener las respuestas de quienes se encuentran directamente inmersos en la realidad de la problemática identificada.

1. ¿Qué debilidades y amenazas cree que afectan a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL?

El 16% de los encuestados considera que dentro de las debilidades y amenazas que afectan a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL está la falta de comunicación en cadena logística. El 44% de los encuestados considera que dentro de las debilidades y amenazas que afectan a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL es que no se promociona como servicios portuarios. El 28% de los encuestados considera que dentro de las debilidades y amenazas que afectan a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL es que hay desarmonía entre lo ambiental y lo comercial. El 12% de los encuestados considera que dentro de las debilidades y amenazas que afectan a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL es que hay carencia de estandarización de procesos.

Las debilidades y amenazas no permiten que la compañía siga creciendo, esto motiva a que se tomen acciones correctivas por parte de los directivos con la finalidad de reforzarlas en

oportunidades y lograr el desarrollo deseado, mucho más si se trata de una compañía que está dentro de una dinámica donde la evolución es una constante.

2. ¿Los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible debe darse en base a?

El 27% de los encuestados considera que los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible deben darse en base a formalizar la entrega de combustible. El 27% de los encuestados considera que los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible deben darse en base a la adecuación en tanqueros para descargar. El 19% de los encuestados considera que los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible deben darse en base a la optimización de tiempo. El 27% de los encuestados considera que los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible deben darse en base a aumentar cultura laboral del personal.

Los procesos de comercialización y entrega de combustible vienen a ser la parte estructural y medular de las actividades de la compañía, ante esto se deben realizar los cambios pertinentes partiendo de los resultados obtenidos en las encuestas, lo que guarda relación con la estrategia organizacional.

3. ¿Cree usted que en la empresa la cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias debe darse en función de?

El 27% de los encuestados creen que en la empresa la cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias debe darse en función de la protección industrial. El 27% de los encuestados creen que en la empresa la cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias debe darse en función de la seguridad industrial. El 19% de los encuestados creen que en la empresa la cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias debe darse en función de prevenir accidentes por manipulación de combustibles. El 27% de los encuestados creen que en la empresa la cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias debe darse en función de prevenir accidentes por política de control y seguridad.

La seguridad para el personal que labora en la compañía es un deber ineludible, no solo para evitar sanciones o cubrir el seguro, sino que representa la cultura preventiva de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias, el personal resulta clave por cuanto es quien manipula los procesos y está pendiente de que todo se dé sin ningún contratiempo.

4. ¿Considera que se debería capacitar al personal en lo relativo a seguridad y protección en la cadena logística dentro y fuera de las instalaciones portuarias?

El 100% de las personas que se encuestaron no reciben capacitación en lo relativo a seguridad y protección en la cadena logística dentro y fuera de las instalaciones portuarias.

Esto es una amenaza a la vez para la empresa ya que de presentarse casos de accidentes relativos a su trabajo, el personal no sabrá cómo reaccionar ante situaciones de tal naturaleza pudiendo causar heridas e incluso víctimas mortales.

5. ¿Cuál de los siguientes parámetros necesita fortalecer la empresa para generar mayor confianza y credibilidad?

El 24% de los encuestados considera que de los siguientes parámetros necesita fortalecer la empresa para generar mayor confianza y credibilidad es mejorar la seguridad ambiental. El 21% de los encuestados considera que de los siguientes parámetros necesita fortalecer la empresa para generar mayor confianza y credibilidad es la responsabilidad social empresarial. El 9% de los encuestados considera que de los siguientes parámetros necesita fortalecer la empresa para generar mayor confianza y credibilidad son las condiciones del mercado. El 46% de los encuestados considera que de los siguientes parámetros necesita fortalecer la empresa para generar mayor confianza y credibilidad estrategias comerciales.

La empresa debe fortalecerse en todos los aspectos, es decir de manera integral sin dejar ningún detalle suelto, factores que refuerzan la imagen institucional y la gana posicionamiento ante la sociedad.

6. ¿Cómo se lograría mejorar la eficiencia en la red de distribución por parte de OCEAN OIL para que cumplan los parámetros exigidos dentro del servicio portuario del siglo XXI?

El 26% de los encuestados considera que se lograría mejorar la eficiencia en la red de distribución por parte de Ocean Oil para que cumplan los parámetros exigidos dentro del servicio portuario del siglo XXI es aumentar parque automotor. El 18% de los encuestados considera que se lograría mejorar la eficiencia en la red de distribución por parte de Ocean Oil para que cumplan los parámetros exigidos dentro del servicio portuario del siglo XXI es el aumento de personal con mano de obra capacitada. El 37% de los encuestados considera que se lograría mejorar la eficiencia en la red de distribución por parte de Ocean Oil para que cumplan los parámetros exigidos dentro del servicio portuario del siglo XXI es aumento de tecnología. El 18% de los encuestados considera que se lograría mejorar la eficiencia en la red de distribución por parte de Ocean Oil para que cumplan los parámetros exigidos dentro del servicio portuario del siglo XXI es mejorar la eficiencia administrativa.

El negocio del combustible implica riesgos que se logran disminuir si potenciamos toda la cadena productiva, que además permitirá aumentar la productividad y con ello aumentar la cartera de clientes.

7. ¿Qué parámetro considera que OCEAN OIL debe cumplir para ser un servicio portuario del siglo XXI?

El 25% de los encuestados consideran que los parámetro que OCEAN OIL debe cumplir para ser un servicio portuario del siglo XXI es integrar sistemas de información. El 23% de los encuestados consideran que los parámetro que OCEAN OIL debe cumplir para ser un servicio portuario del siglo XXI es modernizar su plataforma logística. El 37% de los encuestados consideran que los parámetro que OCEAN OIL debe cumplir para ser un servicio portuario del siglo XXI es mejorar los protocolos de seguridad interna. El 25% de los encuestados consideran que los parámetro que OCEAN OIL debe cumplir para ser un servicio portuario del siglo XXI es la profesionalización del personal.

El servicio portuario del siglo XXI tiene como característica principal la evolución constante de sistemas administrativos y operativos, ante lo cual necesita una estructura enfocada a satisfacer la exigencia de los clientes, esto obliga a tecnificar el recurso humano con el que cuenta, preparándolo y capacitándolo permanentemente con la finalidad de incrementar la participación del mercado.

VI.H.3 CONCLUSIONES.

Estar inmersos en la comercialización de combustible implica tener siempre al riesgo como un integrante más del equipo de trabajo, ante lo cual no cabe si quiera la posibilidad para que puedan dejarse de prever situaciones dentro del ambiente del trabajo que motive la seguridad de todo el personal, del equipo de trabajo y del parque automotor.

Las debilidades si no son corregidas a tiempo terminan afectando de forma negativa a la empresa, ya que los procesos que permiten el buen desempeño tienden a retrasar lo planificado, con el consecuente perjuicio en todos los sentidos a la imagen institucional.

La cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias son parámetros necesarios que se deben cumplir, para el desempeño eficiente en los procesos que implica la carga, descarga, manipulación y transporte de combustible, con esto se busca proteger la salud ocupacional del personal, todo esto en base a las normas de seguridad que deben ser implementadas.

Se pudo detectar que no se brindan capacitaciones al personal que forma parte de la cadena logística de distribución de combustible, lo cual es una debilidad que puede traer problemas en caso presentarse accidentes, y el personal por no tener conocimiento no sabrá cómo reaccionar ni qué medidas tomar en caso de presentarse accidentes relacionados con el trabajo que realiza el personal.

Hace falta que se implemente por parte de la compañía la responsabilidad social empresarial, factor que incide ante los consumidores por cuanto estos ven que no solo adquieren combustible, sino que hay espacio para la solidaridad por parte de Ocean Oil, al devolver parte de lo ganado en obras que repercuten en bien de determinados sectores. De igual manera no puede haber desarmonía entre lo ambiental y lo comercial, esto hará que sea mejor apreciado y reconocido como servidor portuario.

VI.H.4 RECOMENDACIONES

La mejora del desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible tiene que girar en torno a normas como la formalización de la entrega de combustible, adecuación en tanqueros para descargar, optimización de tiempo y el aumento de la cultura laboral del personal; factores que permitirán mejorar la competitividad que tiene la empresa, para aumentar el porcentaje del mercado.

Contratar a una persona responsable de la entrega de combustible en base a un perfil profesional acorde a la responsabilidad otorgada, esto dará formalidad a la empresa, con lo cual refleja el grado de seriedad y profesionalidad que le imprime a cada acción que forma parte de la cadena de valor.

Aplicar los protocolos de seguridad que permitan minimizar los riesgos en las operaciones que realiza el personal que manipula la descarga del combustible, esto termina incidiendo no solo en aumentar la seguridad y salud ocupacional de las personas, sino que evita erogaciones de dinero resultantes de cubrir el gasto a los empleados y el tiempo que estarán fuera de servicio.

Mejorar los procesos de comercialización y entrega de combustible con la puesta en marcha de un plan de mejoramiento integral para toda la compañía, sin descuidar cuestiones relativas a optimizar la forma de trabajar del personal, esto hará que la compañía tenga un progreso sustancial de toda la cadena de valor con el consecuente incremento de las ventas.

Reforzar todo lo concerniente a la seguridad y protección de la cadena logística tanto en la parte interna como externa, mucho más cuando se trabaja dentro de las instalaciones portuarias, tomando en cuenta que la autoridad de puerto es muy exigente y de presentarse algún tipo de accidentes que pudo ser prevenido pueden negarle el ingreso y con ello incluso perder parte de la cartera de clientes.

Capacitar al personal que forma parte de la cadena logística de distribución de combustible, más aun si la actividad que realizan está sujeta a posibles accidentes que puedan darse por el manipuleo del combustible, solo así el personal sabrá cómo responder en caso de darse situaciones de riesgo.

Implementar la responsabilidad social empresarial a través de iniciativas que propendan alguna acción o proyecto en beneficio de un sector desprotegido, grupo vulnerable de la población o la identificación de una actividad que tenga como beneficiarios a personas, colectivos o sectores que se encuentren dentro del radio de acción donde opera la compañía. Siendo también una acción específica la protección del medio ambiente costero o marino.

Realizar una alternativa que brinde solución al problema identificado en base a los resultados del trabajo de investigación llevado, todo esto hará que la empresa pueda ser reconocida prestadora de servicio portuario y así expandir el nivel de cobertura hacia nuevos clientes.

VI.H.5 BIBLIOGRAFÍA

Allaica, Jorge Rolando. *Elaboración del plan de seguridad industrial y salud ocupacional para la E.E.R.S.A.* Ecuador: Alcocer, 2010.

Borello, Antonio. *Plan de negocios del marketing.* España: Ediciones Díaz de Santos S.A, 1994.

Cantera, Francisco Javier. *Una vida en venta.* España: Ediciones Bubok Publishing, 2009.

Gispert, Carlos. *Enciclopedia práctica de la pequeña y mediana empresa.* España: Océano Group, 2009.

Guglielmetty, Roland, et al. *Logística interna de plantas de producción.* Italia: di Parma, 2002.

Ponce Zambrano, Jaime. *Asesoría a la comercializadora de combustible Ocean Oil para el desarrollo de un sistema logístico que le otorgue mayor eficiencia en su red de distribución y reconocimiento como servicio portuario del siglo XXI.* Ecuador: 2014.

RÚA Costa, Carles. “Los puertos en el transporte marítimo”. Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Cataluña, 2008.

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA

1. ¿Qué debilidades y amenazas cree que afectan a los procesos que lleva adelante OCEAN OIL?

- | | |
|--|--------------------------|
| Falta de comunicación en cadena logística | ☐ |
| No se promociona como servicios portuarios | ☐ |
| Desarmonía entre lo ambiental y lo comercial | ☐ |
| Carencia de estandarización de proceso | ☐ |

2. ¿Los tipos de normas a implementarse para mejorar el desempeño de los procesos de comercialización y entrega de combustible debe darse en base a?

- | | |
|--|--------------------------|
| Formalizar la entrega de combustible | ☐ |
| Adecuación en tanqueros para descargar | ☐ |
| Optimización de tiempo | ☐ |
| Aumentar cultura laboral del personal | ☐ |

3. ¿Cree usted que en la empresa la cultura de seguridad y protección en la cadena logística de distribución del combustible dentro y fuera de las instalaciones portuarias debe darse en función de?

- | | |
|--|--------------------------|
| Protección industrial | ☐ |
| Seguridad industrial | ☐ |
| Prevenir accidentes por manipulación de combustibles | ☐ |

Política de control y seguridad ☐

- 4. ¿Considera que se debería capacitar al personal en lo relativo a seguridad y protección en la cadena logística dentro y fuera de las instalaciones portuarias?**

Si ☐

No ☐

- 5. ¿Cuál de los siguientes parámetros necesita fortalecer la empresa para generar mayor confianza y credibilidad?**

Seguridad ambiental ☐

Responsabilidad social empresarial ☐

Condiciones del mercado ☐

Estrategias comerciales ☐

- 6. ¿Cómo se lograría mejorar la eficiencia en la red de distribución por parte de OCEAN OIL para que cumplan los parámetros exigidos dentro del servicio portuario del siglo XXI?**

Aumento parque automotor ☐

Aumento de personal con mano de obra capacitada ☐

Aumento de tecnología ☐

Eficiencia administrativa ☐

7. ¿Qué parámetro considera que OCEAN OIL debe cumplir para ser un servicio portuario del siglo XXI?

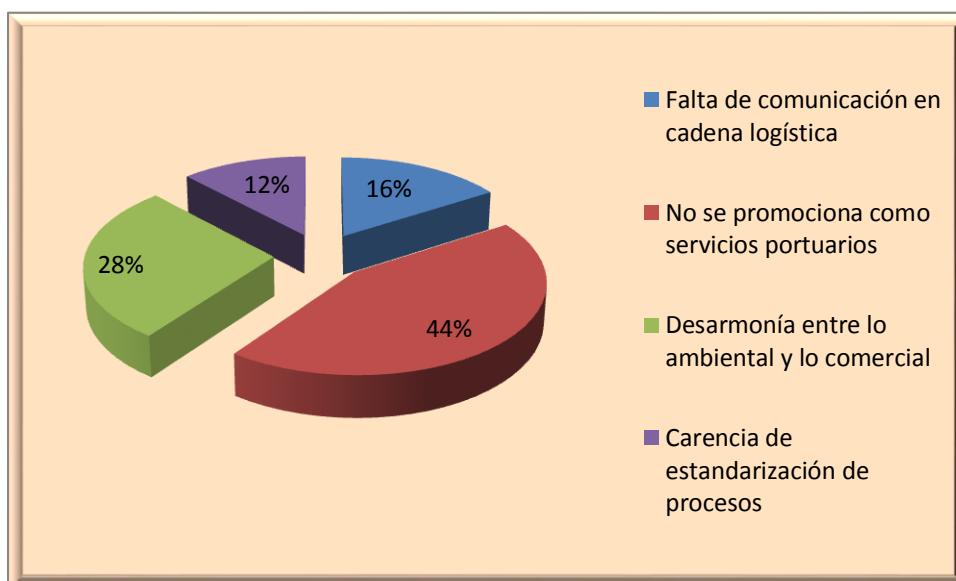
- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| Integrar sistemas de información | ☐ |
| Modernizar su plataforma logística | ☐ |
| Protocolos de seguridad interna | ☐ |
| Profesionalización del personal | ☐ |

ANEXO 2

CUADRO No.1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de comunicación en cadena logística	4	16
No se promociona como servicios portuarios	11	44
Desarmonía entre lo ambiental y lo comercial	7	28
Carencia de estandarización de procesos	3	12
TOTAL	25	100%

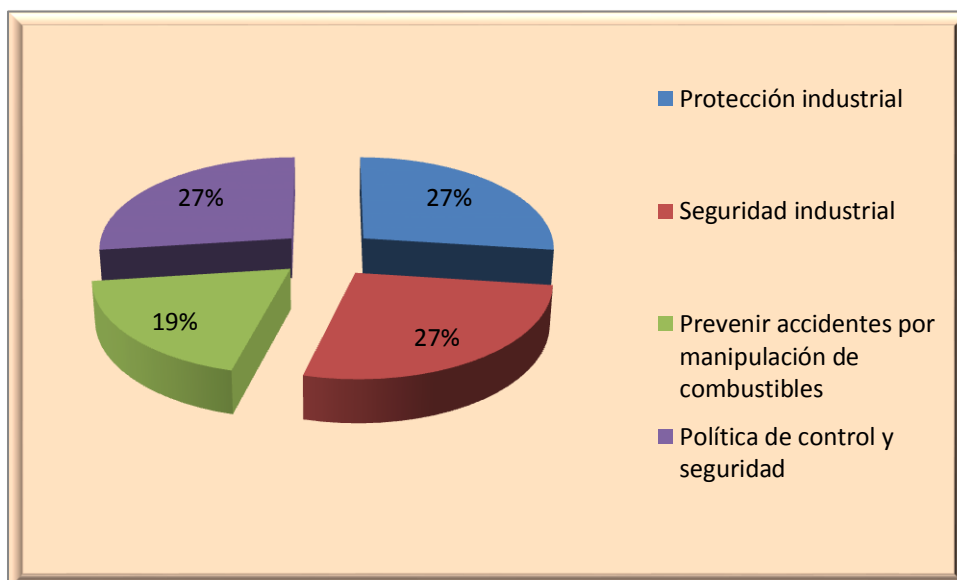
GRAFICO No.1



Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

Cuadro No. 2

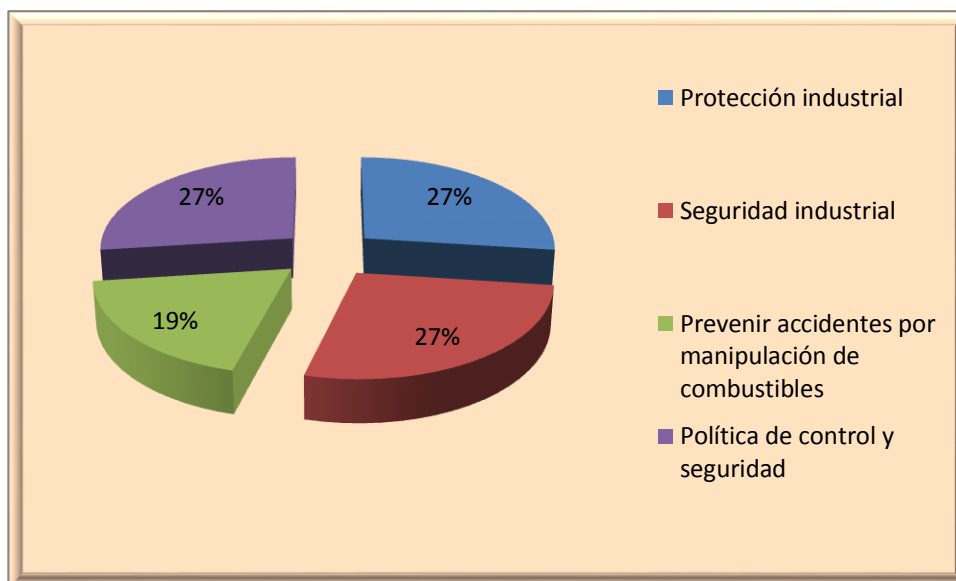
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Formalizar la entrega de combustible	5	27
Adecuación en tanqueros para descargar	8	27
Optimización de tiempo	9	19
Aumentar cultura laboral del personal	3	27
TOTAL	25	100%

Gráfico No. 2

Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

Cuadro No. 3

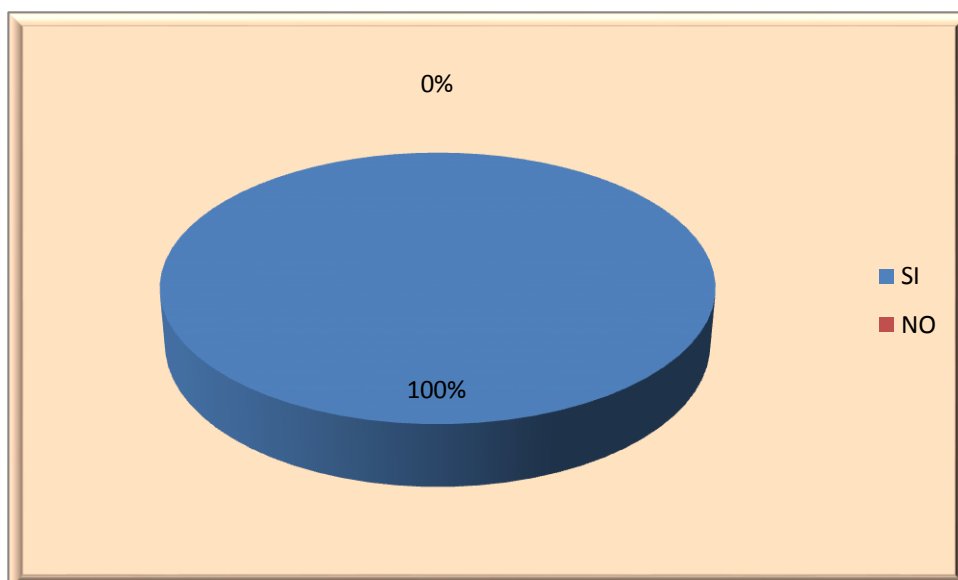
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Protección industrial	10	27
Seguridad industrial	10	27
Prevenir accidentes por manipulación de combustibles	7	19
Política de control y seguridad	10	27
TOTAL	37	100%

Gráfico No. 3

Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

Cuadro No. 4

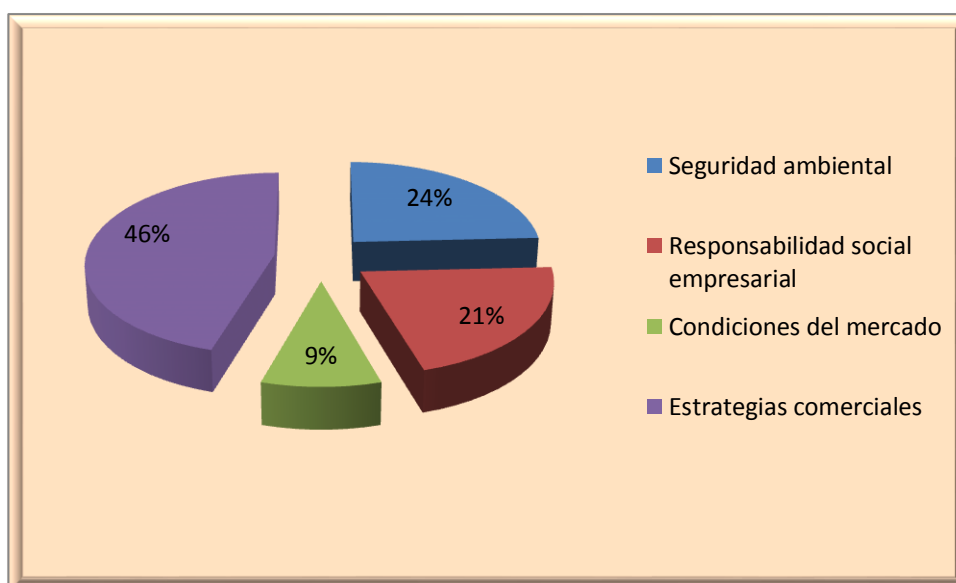
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	100
NO	0	0
TOTAL	25	100%

Gráfico No. 4

Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

Cuadro No. 5

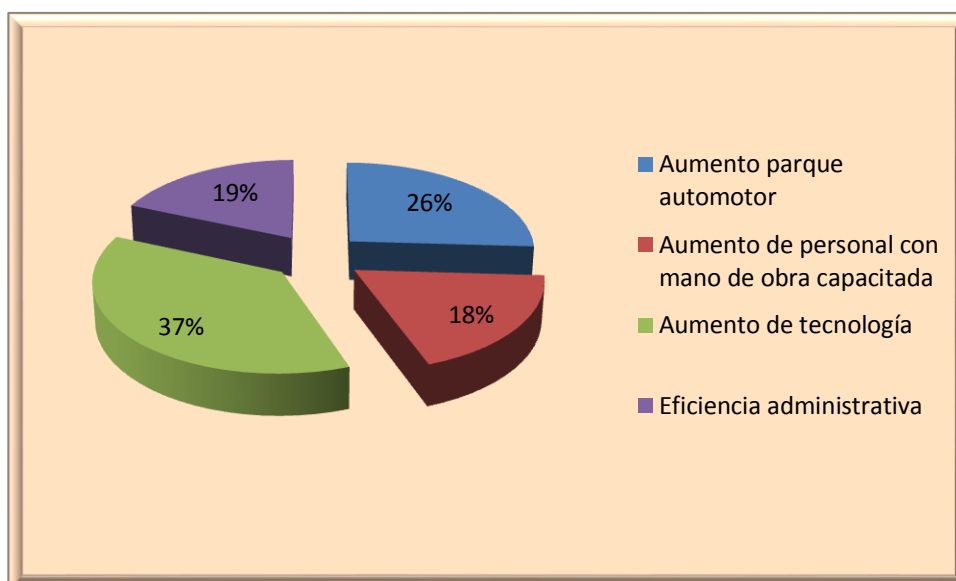
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguridad ambiental	8	24
Responsabilidad social empresarial	7	21
Condiciones del mercado	3	9
Estrategias comerciales	15	46
TOTAL	33	100%

Gráfico No. 5

Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

Cuadro No. 6

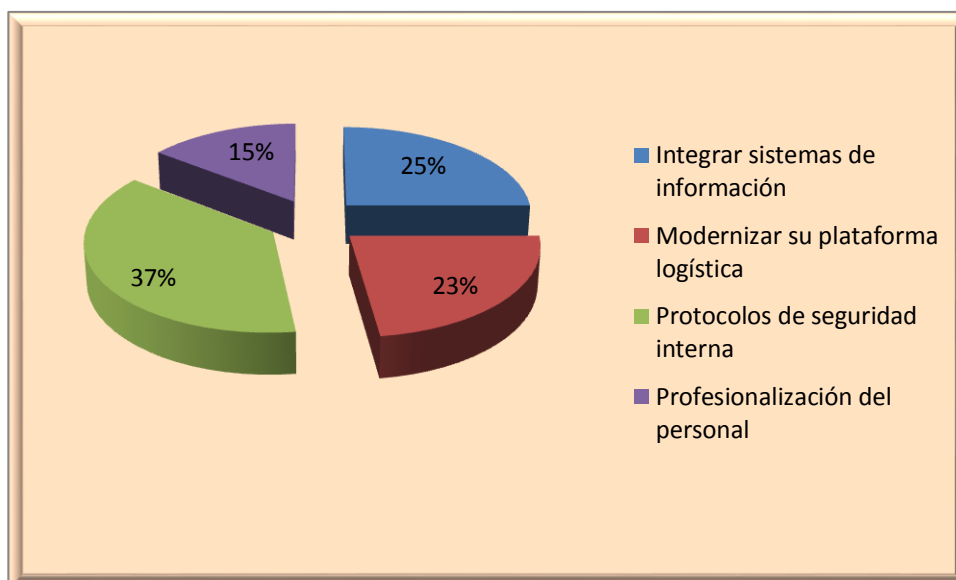
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumento parque automotor	7	26
Aumento de personal con mano de obra capacitada	5	18
Aumento de tecnología	10	37
Eficiencia administrativa	5	19
TOTAL	27	100%

Gráfico No. 6

Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

Cuadro No. 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Integrar sistemas de información	12	25
Modernizar su plataforma logística	11	23
Protocolos de seguridad interna	18	37
Profesionalización del personal	7	15
TOTAL	48	100%

Gráfico No. 7

Fuente Personal de la cadena logística
Elaboración: Jaime Ponce

ANEXO 3

PROPUESTA INICIAL.

Nombre de la propuesta

Plan de mejoramiento integral para la compañía Ocean Oil

Proponente

Jaime Ponce Zambrano

Fecha de inicio

Febrero de 2013

Fecha de terminación

Agosto de 2013

Antecedentes

Los puertos son los principales espacios de la red física del transporte marítimo, estos son competitivos, cumplen su función siempre y cuando sean capaces de ofrecer al comercio internacional, así como a las líneas navieras, servicios rápidos, flexibles y seguros. Dentro de esta dinámica se enmarca la comercialización de combustible, por cuanto es conocido que los barcos pesqueros al llegar a puerto necesitan proveerse de combustible y demás suministros que le son útiles para volver a zarpar y empezar la faena. En el caso de los buques de carga, sucede igual y quien está llamado a llevar combustible dentro de las instalaciones portuarias son las empresas comercializadoras, siendo este el caso de Ocean Oil.

El puerto de Manta está en un proceso de modernización que lleva adelante la institución rectora de los puertos a nivel nacional, esto implica que habrá una serie de cambios y modificaciones para quienes presten servicios portuarios, ya que como es lógico se buscará eficiencia, seguridad, competitividad, entre otros factores que harán de Manta el puerto del futuro del Ecuador.

Justificación

Manta por ser un puerto abierto al mar no presenta canales de ingreso, el mar es la entrada, lo que presenta facilidades que ningún otro puerto del país, como el de Guayaquil, Puerto Bolívar y Esmeraldas e incluso puertos de países vecinos como Callao y Valparaíso, pudiendo el barco entrar por el Norte y el Este. La profundidad del agua permite que por el calado pueda recibir sin ningún problema barcos de hasta 50 mil toneladas, con una profundidad de 12 a 13 metros. Está cerca del Asia y tiene las mismas distancias hacia el norte y al Sur, lo que no sucede con otros puertos.

Todo lo arriba citado es caldo de cultivo para que Manta tenga y siga teniendo un desarrollo sostenido teniendo como principal imán inversor las bondades geográficas que le proporciona ser ciudad puerto, esto hace que tenga una demanda de combustible por las actividades portuarias que no son satisfechas por un solo proveedor; por el contrario se necesita de varios prestadores de servicios portuarios que estén capacidad de transportar combustible en condiciones de total seguridad, por el tiempo que tiene Ocean Oil como compañía, no puede darse el lujo de quedarse rezagada ante todo este sinfín de oportunidades comerciales que trae consigo el puerto, ante lo cual urge que ponga en marcha el Plan de mejoramiento integral, que le permita implementar toda una serie de cambios para ser competitiva y que sea aceptada como prestador de servicio portuario del siglo XXI.

Objetivos

General

Crear un plan de mejoramiento integral para la compañía Ocean Oil con la finalidad de ser reconocido como servidor portuario del siglo XXI

Específicos

Poner en marcha un plan de acción donde se establezcan todas las actividades que se necesitan implementar para llevar adelante la iniciativa.

Lograr que la compañía tenga una mayor participación del mercado del combustible en Manta y la provincia de Manabí.

Posicionar a la compañía Ocean Oil como prestador de servicio portuario tomando en cuenta que Manta es el puerto que presenta mayores ventajas competitivas en el Ecuador y el área del pacífico sur.

Metas

- Lograr que hasta marzo de 2013 se haya creado el plan de acción.
- Lograr que hasta agosto de 2013 se haya ejecutado el plan de acción.
- Crear estrategias hasta marzo de 2013 para que sean aplicadas dentro del plan de marketing que la compañía lleve a efecto para que la comunidad y las empresas conozcan de su perfil de actividades que realizan.
- Aumentar hasta agosto del 2013 a través de actividades académicas la cultura laboral del personal aumente.

RECURSOS

Humano

Investigador

Autoridades de APM

Materiales

Laptop

Proyector

Pen drive

Cámara fotográfica

Material de oficina

Económicos

El total es \$990.00

Plan de acción

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES (Conjunto de tareas que se realizan para alcanzar los objetivos)	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
Poner en marcha un plan de acción donde se establezcan todas las actividades que se necesitan implementar para llevar adelante la iniciativa.	Identificar los puntos que deben desarrollarse.	Febrero-marzo del 2013.	➤ Laptop ➤ Marcadores de tiza líquida ➤ Pen drive ➤ Cámara fotográfica	Jaime Ponce Zambrano
Lograr que la compañía tenga una mayor participación del mercado del combustible en Manta y la provincia de Manabí.	Lograr que a través de las actividades se aumente el nivel de confianza por parte de las personas naturales o jurídicas con las cuales la compañía mantiene relación de negocios.	Mayo-agosto de 2013	➤ Laptop ➤ Marcadores de tiza líquida ➤ Pen drive ➤ Cámara fotográfica	Jaime Ponce Zambrano
Posicionar a la compañía Ocean Oil como prestador de servicio portuario tomando en cuenta que Manta es el puerto que presenta mayores ventajas competitivas en el Ecuador y el área del pacífico sur.	Aprovechar el tiempo que lleva la compañía como prestadora de servicio portuario lo cual se convierte en una ventaja a tomar en cuenta.	Febrero agosto de 2013	➤ Laptop ➤ Marcadores de tiza líquida ➤ Pen drive ➤ Cámara fotográfica	Jaime Ponce Zambrano

ANEXO 4

Definiciones

Abastecimiento. Se refiere a la función de comprar insumos utilizados en la cadena de valor, no a insumos comprados en sí.

Administración de Recursos Humanos. Actividades implicadas en la búsqueda, contratación, entrenamiento, desarrollo, etc. de todos los tipos de personal.

Amenaza de los competidores potenciales. Una empresa debe proporcionar mayor valor y satisfacción a sus clientes que sus competidores. Por tanto los mercadologías deben hacer algo más que simplemente adaptarse a las necesidades de sus competidores meta; también debe obtener una ventaja estratégica posicionando en la mente de los consumidores su oferta exitosamente contra las ofertas de sus competidores.

Amenazas. Son situaciones negativas, externas al proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que es necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sostenerla.

Análisis FODA. Es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos.

Cadena de Valor. El concepto de cadena de valor se enfoca en la identificación de los procesos y operaciones que aportan valor al negocio, desde la creación de la demanda hasta que ésta es entregada como producto final.

Comercializadora. Aquella persona jurídica que accediendo a las redes de transporte y distribución tiene como función la venta de gas natural o electricidad a los consumidores o a otros comercializadores. La comercialización se ejerce libremente en los términos previstos en la ley. Es aquella que se adquiere los productos de empresas comercializadoras para hacerlos llegar al consumidor final.

Debilidades. Son problemas internos que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Demanda Insatisfecha. Es la demanda en la cual el público no ha logrado acceder al producto y/o servicio y en todo caso si accedió no está satisfecho con él.

Demanda. La cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

Desarrollo de Tecnología. Todas las actividades de valor representan tecnología, sea conocimientos (know how), procedimientos, o la tecnología dentro del proceso.

Entorno de Marketing. El entorno de marketing de una empresa consiste en los actores y fuerzas externas al marketing que afectan la capacidad de la gerencia de marketing para crear y mantener transacciones provechosas con sus clientes meta.

Fortalezas. Son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al proyecto de otros de igual clase.

Infraestructura de la empresa. Consiste en varias actividades, incluyendo la administración general, planeación, finanzas, contabilidad, asuntos legales, entre otros.

Logística Externa. Actividades asociadas con la recopilación, almacenamiento y distribución física del producto a los compradores, como almacén de materias terminadas, manejo de materiales, operación de vehículos de entrega, etc.

Logística Interna. La logística interna se refiere a todas las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento y distribución de insumos del producto (manejo de materiales, control de inventarios, devolución a los proveedores, etc.)

Macro entorno. Fuerzas mayores de la sociedad que afectan el micro entorno: fuerzas demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas y culturales.

Mercado: Área en que confluyen las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados.

Mercadotecnia y Ventas. Son las actividades relacionadas con proporcionar un medio por el cual los compradores pueden adquirir el producto e inducirlos a hacerlo (publicidad, fuerza de ventas, selección del canal, etc.).

Micro entorno. La tarea de la gerencia de marketing es atraer clientes y forjar relaciones con ellos creando valor y satisfacción para los clientes. Sin embargo, los gerentes de marketing no pueden lograr esto solos. Su éxito dependerá de otros actores del micro entorno de la empresa: otros departamentos de la misma, proveedores, intermediarios de marketing, clientes, competidores y diversos públicos, que constituyen el sistema de entrega de valor de la empresa.

Negocio. Es el objetivo mediante el cual la empresa asegura que el flujo de ingresos que mantendrán la posibilidad de subsistencia y crecimiento de la misma, por medio del correcto, rentable y máximo aprovechamiento de los recursos, la información, la comunicación y la red de vínculos disponibles. En consecuencia, el negocio podrá estar segmentado en función de las características diferenciadas de los clientes.

Oferta. La cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesta a poner a disposición del mercado a un precio determinado.

Operaciones. Actividades relacionadas con la transformación de insumos en la forma final del producto (maquinado, empaque, ensamble, mantenimiento de equipo, etc.).

Oportunidades. Son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno.

Segmentación del Mercado. Es el proceso que se sigue para dividir un mercado potencial en distintos subconjuntos de consumidores y seleccionar uno o más segmentos como un blanco de ataque a ser alcanzado.

Servicio. Son las actividades relacionadas con la prestación de servicios para realizar o mantener el valor del producto, como instalación, reparación, mantenimiento, etc.

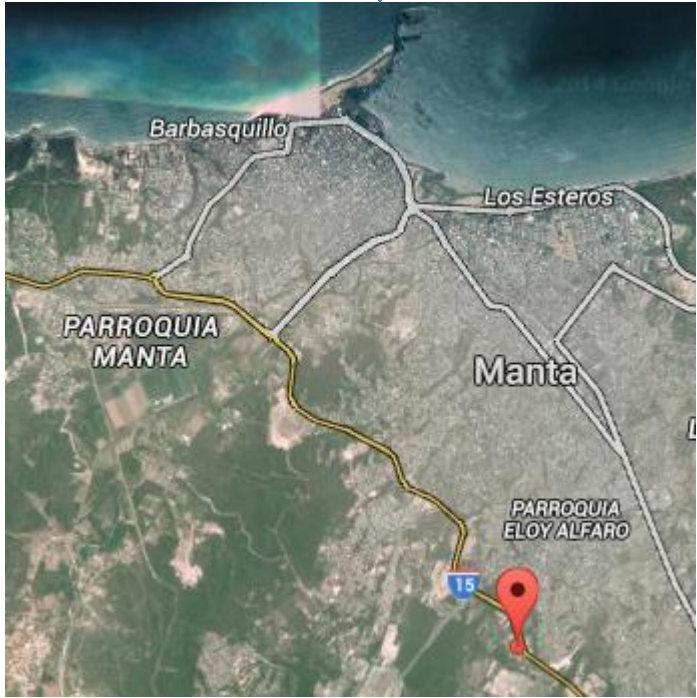
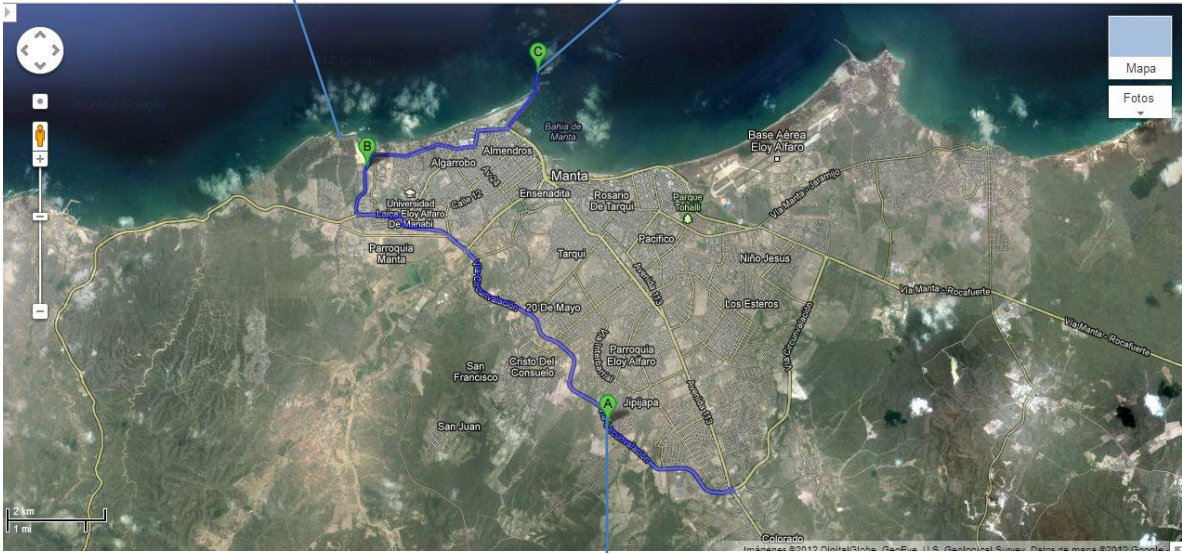
Universo. El universo debe ser definido desde los objetivos del estudio y puede serlo en términos geográficos (una localidad, un municipio, un distrito, una provincia, un país o cualquier otra categoría intermedia) o en términos sectoriales (la población urbana, las industrias de cerámica, los productores de leña). También se debe dar límites temporales a la definición del universo, porque su composición y características pueden cambiar con el correr del tiempo. Se recomienda que el universo tenga límites espaciales coincidentes con las agrupaciones estándares, de uso común, u oficiales de cada país (políticas, administrativas, naturales, etc.), para que sea posible estimar sus dimensiones a partir de bases de información ya existentes.

ANEXOS 5





Autoridad Portuaria - Manta



Tanques de almacenamiento

ANEXOS 6

