



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR**

TRABAJO DE TESIS

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN ALMACÉN
LIBRE EN EL AEROPUERTO CORONEL CARLOS CONCHA TORRES EN
LA CIUDAD DE ESMERALDAS.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICA COMERCIAL Y ADUANERA

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERÍA EN COMERCIO
EXTERIOR**

AUTOR:

GUEVARA OYARVIDE ANA MYLENA

TUTOR:

Ing. JESÚS GÓMEZ

ESMERALDAS-DICIEMBRE 2015

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN:

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR”

.....
PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

.....
Ing. Mario Armas

Lector 1

.....
Ing. Andrea Dueñas

Lector 2

.....
Ing. Francisco Mila

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

.....
Ing. Jesús Gómez

DIRECTOR DE TESIS

.....
Fecha

AUTORÍA

Yo, **GUEVARA OYARVIDE ANA MYLENA**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud de que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

.....
GUEVARA OYARVIDE ANA MYLENA

C.I. 0803393636

DEDICATORIA

Con el más profundo sentimiento dedico esta investigación de manera especial a mis padres Armando, Mylena que con su esfuerzo han podido realizar un gran sueño como es dar la educación a sus hijos no hay mejor herencia que esta.

A mis hermanos quienes estuvieron ayudándome, a mis ángeles que desde el cielo cuidan cada paso que doy y como no toda mi familia quienes colaboraron durante este tiempo.

Gracias por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida, sin ustedes esto no sería posible.

ANA MYLENA GUEVARA OYARVIDE.

AGRADECIMIENTO

Es muy placentero para mí agradecer primeramente a Dios por guiar cada paso de mi vida segundo a mis padres por darme su apoyo incondicional y gran ejemplo de superación la cual lograron transmitir una mística de esfuerzos y responsabilidades.

De igual manera, constituye un verdadero honor para quien habla, mi reconocimiento a todos aquellos catedráticos que impartieron sus conocimientos resaltando al Ing. Jesús Gómez, asesor de mi tesis gracias por estar conmigo en todo momento, así mismo a la Ing. Andrea Dueñas una excelente docente y amiga quien siempre estuvo predispuesta a ayudarme y al Ing. Mario Armas por ser uno de los pilares de apoyo en la elaboración de esta investigación.

Y por último agradecer a todos aquellos Amigos, compañeros de aula que de una manera u otra han sido partícipes de los triunfos y derrotas, pero que nos sirvió para permanecer unidos y tener una verdadera amistad y respeto mutuo.

Todo esto se lo debo a ustedes.... ¡Muchas Gracias!

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN:	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
1. Resumen Ejecutivo	xiii
2. Abstract	xiv
CAPÍTULO I.....	15
1.1 Introducción	15
1.2 Planteamiento del Problema.....	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4. Delimitación del Problema	17
1.5. Justificación	17
CAPÍTULO II.....	19
2.1 Marco Teórico	19
2.1.1 Antecedentes del Estudio.....	19
2.2 Bases Teórico Científicas	20
2.2.1 Historia	20
2.2.2 Frecuencia de rutas	21
2.2.3 Tame Línea Aérea del Ecuador	22
2.3 Definiciones Conceptuales.....	22
2.3.1 Estrategias	23
2.3.2 Tipos de estrategia	23
2.3.2.1. Estrategia de servicio	23
2.3.2.2. Estrategia de promoción.....	23

2.3.2.3. Estrategia de precio.....	23
2.4 Marketing Mix	23
2.4.1. Cuatro P.....	24
2.4.1.1 Producto.....	24
2.4.1.2 Precio.....	24
2.4.1.3 Promoción.....	24
2.4.1.4 Plaza	24
2.5 Análisis FODA	24
2.6 Fundamentación Legal.....	25
2.6.1. Garantía general	25
2.6.2. Almacenes Libres	25
2.6.3. Zona Primaria	26
2.6.4. Obligaciones específicas de los almacenes libres (Duty Free)	29
2.6.5. Procedimiento.....	30
2.7. Objetivos.....	32
2.7.1. Objetivo General.....	32
2.7.2. Objetivos Específicos	32
3. Metodología	33
3.1. Aspectos Metodológicos	33
3.2. Tipo de Investigación.....	33
3.2.1. Investigación Descriptiva	33
3.3. Métodos de la Investigación.....	33
3.3.1. Método Inductivo.....	33
3.3.2. Método estadístico matemático.....	34
3.4. Técnicas	34
3.4.1. Encuesta.....	34
3.4.2. Observación	34
3.5. Población y muestra	34

3.6. Normas éticas	35
3.7. Matriz de Variación	35
CAPÍTULO IV	36
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	36
4.1.1 Requerimientos legales	36
4.1.2 Requerimientos Físicos y Técnicos Mínimos	37
4.1.3 Requerimiento para el Personal de Operaciones de la Empresa	39
4.2. Estudio de Mercado	39
4.2.1 Análisis de la demanda	39
4.2.2. Preferencias y gustos de la demanda	43
4.2.3. Análisis de la oferta	45
4.3. Estudio Organizacional	45
4.3.1 Misión	45
4.3.3. Objetivos	45
4.3.4. LOGO	46
4.3.5. DISEÑO DEL DUTTY FREE	47
4.4. Organigrama Funcional	48
4.5. Análisis FODA	48
4.5.1 Matriz de factores externos	49
4.5.2. Matriz de factores internos	50
4.5.3 Matriz de factores internos y externos	51
4.5.4 FODA (Puntos fuertes con puntos debiles)	52
4.5.5 Matriz Estratégica	53
4.6. Principales Proveedores	55
4.6.1 Proveedores	55
Muebles de Oficina	56
Equipos de oficina	56
Servicio	56

Equipos de Computación.....	56
4.7. Alianzas Estratégicas	57
4.7.1. Estrategia de servicio.....	57
4.7.2. Estrategia de promoción	57
4.7.3. Estrategia de precio	57
4.8. Marketing Mix	57
4.8.1 Canal de Distribución	58
4.8.2. Segmentación del consumidor.....	58
4.9 Precio	59
4.9.1. Determinación del precio.....	59
GRÁFICO 8: ASPECTOS DEL ALMACEN LIBRE.....	59
4.9.2. Localización	60
4.9.3. Clientes claves.....	60
4.10. Servicios	60
4.10.1. Atención personalizada.....	60
4.10.2. Ambiente acogedor.....	61
4.11 Producto	61
4.11.1. Descripción del producto.....	62
4.11.2. Perfumería	62
ILUSTRACIÓN 2: PERFUMERÍA	62
4.11.3. Tecnología.....	62
ILUSTRACIÓN 3: TECNOLOGÍA.....	62
4.11.4. Accesorios	63
ILUSTRACIÓN 4: ACCESORIOS.....	63
4.11.5. Licores	63
ILUSTRACIÓN 5: LICORES	63
4.11.6. Artesanías	64
ILUSTRACIÓN 6: ARTESANÍAS	64

4.12. Estudio Financiero	64
4.12.1. Inversión Inicial.....	64
4.12.2. Gastos Administrativos.....	65
4.12.3. Depreciación	66
4.12.4. Fuentes de financiamiento.....	67
4.12.5. Proyección de Ingresos	68
4.12.6. Estado de pérdidas y ganancias	69
4.12.7. Indicadores Financieros.....	71
CAPITULO V	72
5.1 Conclusiones y Recomendaciones	72
5.2 Conclusiones	72
5.3 Recomendaciones	73
6. Bibliografía	74
ANEXOS 1: ENCUESTA	80
ANEXOS 2: ESPACIO FÍSICO	82
ANEXO 3: MAQUETA	83
ANEXOS 4: AEROPUERTO DE ESMERALDAS	84
ANEXOS 5: INGRESO DE PRINCIPAL.....	85
ANEXOS 6: SALA DE EMBARQUE	86
ANEXOS 7: LUGAR DE ESPERA	87
ANEXO 8: FICHA DE OBSERVACIÓN.....	88
ANEXO 9: PERMISO	89

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MERCADERIAS.....	30
TABLA 2: ITINERARIOS.....	21
TABLA 3: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	34
TABLA 4: VARIABLES.....	35
TABLA 5: ALMACEN LIBRE.....	44
TABLA 6: TIPOS DE PRODUCTOS.....	43
TABLA 7: FLUJO COMERCIAL.....	42
TABLA 8: CONOCIMIENTO DE LA CULTURA.....	41
TABLA 9: ASPECTOS DEL ALMACEN LIBRE.....	59
TABLA 10: IMPLEMENTACIÓN.....	40
TABLA 11: TIPOS DE PRODUCTOS, PRECIO, PLAZA, PROMOCIÓN.....	57
TABLA 12: INVERSIÓN INICIAL.....	64
TABLA 13: GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	65
TABLA 14: DEPRECIACIÓN.....	66
TABLA 15: FUENTE DE FINANCIAMIENTO.....	67
TABLA 16: PROYECCION DE INGRESO.....	68
TABLA 17: ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS.....	69
TABLA 18: INDICADORES FINANCIEROS.....	71

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

ILUSTRACIÓN 1: ANALISIS FODA.....	48
ILUSTRACIÓN 2: PERFUMERIA.....	62
ILUSTRACIÓN 3: TECNOLOGIA.....	62
ILUSTRACIÓN 4: ACCESORIOS.....	63
ILUSTRACIÓN 5: LICORES.....	63
ILUSTRACIÓN 6: ARTESANIAS.....	64

ÍNDICE DE GRAFICO

GRÁFICO 1: ALMACEN LIBRE	44
GRÁFICO 2: TIPOS DE PRODUCTOS.....	43
GRÁFICO 3: FLUJO COMERCIAL	42
GRÁFICO 4: CONOCIMIENTO DE LA CULTURA	41
GRÁFICO 5: ASPECTOS DEL ALMACEN LIBRE.....	59
GRÁFICO 6: IMPLEMENTACIÓN.....	40
GRÁFICO 7: IMPLEMENTACIÓN.....	46
GRÁFICO 8: DISEÑO DEL LUGAR.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1: ENCUESTA	80
ANEXOS 2: ESPACIO FISICO.....	82
ANEXOS 3: AEROPUERTO DE ESMERALDAS	84
ANEXOS 4: INGRESO DE PRINCIPAL.....	85
ANEXOS 5: SALA DE EMBARQUE.....	86
ANEXOS 6: LUGAR DE ESPERA	87

1. Resumen Ejecutivo

El propósito de la presente investigación es elaborar un plan de negocios que contemple crear un almacén libre en el Aeropuerto Internacional Carlos Concha ubicado en la provincia de Esmeraldas así como también evidenciar la viabilidad y sostenibilidad económica del proyecto hacia la ciudad, dada sus características se espera ofrecer a las personas que viajan constantemente por este medio de transporte productos de primera calidad a un precio considerablemente bajo ya que este se encontrará libre de impuestos.

La metodología aplicada en la presente investigación fue descriptiva porque se pudo analizar la problemática que existía en los interiores del aeropuerto que es la falta de un almacén libre.

Actualmente el aeropuerto no cuenta con un espacio físico en donde se comercialicen productos libres de impuesto por lo que se aprovechó la oportunidad dada y se evaluó el comportamiento del consumidor ante la presencia del mismo, observándose que se tiene la aceptación esperada también se piensa incrementar el comercio en el Aeropuerto y hacer que este lugar sea atractivo y conocido por turistas aprovechando que cuenta con una nueva infraestructura.

Se puede concluir que de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas habría la posibilidad de ingresar nuevas aerolíneas que presenten su servicio en el aeropuerto de Esmeraldas para que haya más afluencia de pasajeros y puedan adquirir los productos.

2. Abstract

The purpose of this research is to develop a business plan that includes creating a free warehouse in Carlos Concha International Airport located in the province of Esmeraldas as well as demonstrate the economic viability and sustainability of the project to the city, given its characteristics expected offer people who travel by this mode of transport quality products at a considerably lower price because this will be tax free.

The methodology used in this study was descriptive because it could analyze the problems that existed in the interior of the airport that is the lack of a free warehouse.

Currently, the airport does not have a physical space where tax-free products so the opportunity was given and consumer behavior in the presence of the same was evaluated marketed, has observed that the expected acceptance is also thought to increase the trade at the airport and make this place attractive for tourism because it has a new infrastructure.

It can be concluded that according to the results of the surveys would have the opportunity to acquire new products duty free and this would help new airlines providing service in Coronel Carlos Concha Torres airport in the city of Esmeraldas.

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

El propósito de la presente investigación fue realizar un estudio de factibilidad para la creación de un almacén libre en el Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas la cual deberá cumplir con todos los requisitos y obligaciones que tienen estos almacenes libres de impuestos tal como lo ampara la ley del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones y ley de aduanas.

Para el estudio de factibilidad del almacén libre van a existir varias estrategias como la estrategia de precio, producto, servicio, promoción que ayudaran a la atracción del cliente, así mismo se utilizaron métodos que ayudaron a obtener una mayor cantidad de información para describir y analizar la problemática.

De igual forma para obtener una mejor investigación se utilizó las encuestas que fueron proporcionados por los pasajeros para que ellos den a conocer el gusto y preferencia del local, de igual forma a funcionarios que operan en el aeropuerto para ver el nivel de factibilidad que este podría tener. Se realizó una ficha de observación interna y externa del aeropuerto para conocer el espacio físico donde se ejecutara el almacén libre y poder para consolidar al aeropuerto como aeropuerto internacional.

1.2 Planteamiento del Problema

La ejecución de este proyecto es en la ciudad de Esmeraldas parroquia Tachina la cual cuenta aproximadamente con una cantidad de 3140 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

Está ubicado al norte del cantón Esmeraldas, en la vía san mateo – cantón San Lorenzo, con la construcción de la majestuosa obra del complejo de puentes sobre el estuario del Río Esmeraldas quedó a escasos 7 kilómetros de distancia de la ciudad de Esmeraldas, la Parroquia Rural Tachina.

Sin embargo la falta de existencia de un almacén libre dentro del aeropuerto de Esmeraldas, deja notar una gran debilidad, por cuanto los turistas no puedan adquirir la gama de productos que este ofrece como: licores, accesorios, dulces y elementos esenciales de viaje.

Siendo un aeropuerto internacional debería tener los servicios del almacén libre, como lo prestan en otras ciudades tales como: Quito, Guayaquil.

La no presencia de este almacén libre, ocasionaría mala imagen empresarial por esa razón se propone la creación de un almacén que pueda cumplir con todas las expectativas de los clientes.

Otro problema sería la poca afluencia de pasajeros en los días que se dan los vuelos a Cali en la cual se dan tres veces a la semana, se considera que este tipo de almacén va destinado a pasajeros que salgan o ingresen del país especialmente para ellos va predestinado.

La falta nuevas aerolíneas es otro de los problemas, se necesitan más aerolíneas que vengán a brindar su servicios como puede ser creando nuevas rutas, que se realicen operaciones nocturnas eso facilitaría y daría otra imagen al aeropuerto de Esmeraldas.

1.3 Formulación del Problema

- ¿Será factible la creación de un almacén libre?
- ¿Cuáles son los requerimientos necesarios para la creación de un almacén libre ubicado en el aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres en la ciudad de Esmeraldas?
- ¿Qué clientes contamos en un vuelo internacional?
- ¿Cuál será la inversión necesaria para la creación del almacén libre?
- ¿Será rentable invertir en un almacén libre?

1.4. Delimitación del Problema

EL CAMPO: Comercio Exterior

EL ÁREA: Comercialización

LOS ASPECTOS: Aportar para el desarrollo de nuestra Provincia por medio de un Estudio de Factibilidad para la creación de un Almacén Libre en el Aeropuerto de Coronel Carlos Concha Torres en la ciudad de Esmeraldas.

ESPACIO: Sala de Embarque Internacional del Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres en la ciudad de Esmeraldas.

PERIODO: Noviembre 2014- Noviembre 2015

1.5. Justificación

El presente trabajo es de vital importancia para conocer la factibilidad para la creación de un almacén libre en el Aeropuerto de Esmeraldas por las características de este tipo de almacén los turistas se sienten cautivados, por lo que es de gran aporte en el tránsito de turistas y sería un aporte fundamental en el desarrollo comercial de la provincia.

El almacén libre es una tienda libre de impuesto para viajeros con el fin de acceder a un alto portafolio de productos, servicios y tecnología, al alcance de sus gustos con la máxima comodidad para poder disfrutar un ambiente lleno de magia y color. Estos establecimientos están ubicados en la zona primaria de la aduana localizadas en los aeropuertos internacionales, que tienen por objeto el depósito de determinadas mercancías nacionales y extranjeras, exclusivamente para ser expedidas a aquellas personas que están en tránsito en el país o que vayan a salir del mismo, en calidad de pasajeros.

Conforme a la definición detallada, la presente investigación busca impulsar el comercio de Esmeraldas.

La imagen internacional del aeropuerto y de la provincia sería beneficiado con la creación de este almacén libre, por primera vez el aeropuerto internacional contaría con un local en la que se brindan beneficios, promociones de diferentes productos siendo este un aporte de promoción de muchas instituciones u organizaciones y porque no decir de muchas agencias de viajes para promover el turismo.

Uno de los motivos que impulsó la elaboración de este proyecto ha sido por la diversas posibilidades y negociaciones que se han realizado en la actualidad con el fin de atraer la inversión extranjera, la cual nos ayuda a mejorar nuestros centros de distribución en aeropuertos y puertos, esto ha logrado que se modifiquen y adicionen normas que ayuden a incrementar el nivel turístico, a todo esto se le puede agregar los servicios que podría prestar el aeropuerto, son muchos y variados.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes del Estudio

La primera tienda libre de impuesto se creó con la finalidad de poder llegar a los pasajeros que permanecen en el aeropuerto ya sea por el cambio de vuelo en algunas situaciones el clima es una ventaja para este tipos de tiendas porque en ese tiempo libre ellos se ven atraídos por los diferentes productos y de una u otra manera ingresan para adquirirlos.

Esta idea la cual tuvo mucho éxito es por ellos que fue copiada por muchos empresarios y es así como se fue expandiendo a diferentes países que en sus aeropuertos cuentan con una tienda libre de impuestos más conocidas por sus siglas en inglés como Duty Free.

La primera tienda libre de impuestos o Duty Free del mundo fue instalada en el aeropuerto de Shannon en Irlanda en 1946 y está en servicio desde esta fecha. El diseño proporciona un servicio para los pasajeros transatlánticos de la línea aérea que viajaban típicamente entre Europa y Norteamérica siendo vuelos que paraban para reaprovisionarse de combustible en los viajes de salida y de entrada. Por lo cual fue un éxito inmediato y se ha copiado por todo el mundo. Este concepto de las compras libres de impuestos fue ampliado por dos empresarios americanos, Chuck Feeney y Robert W. Miller, que crearon la corporación Duty Free ShoppersGroup el 7 de noviembre de 1960. Comenzando en Hong-Kong y extendiéndose hasta Europa y América, la corporación creció finalmente hasta una empresa mundial. Robert Miller vendió su participación en esta corporación en 1996 por 954 millones de libras.

En el país la primera tienda libre de impuestos o Duty Free fue constituida no precisamente dentro de un aeropuerto sino más bien en el cruce fronterizo del norte del país el 28 de Julio del 1993, en la Provincia del Carchi, en la ciudad de Tulcán en la intersección del Puente de Rumichaca con el nombre de

GALACTIC S.A. bajo la administración de Peralta Ricaurte Adela Mariana De La Dolorosa y la presidencia de García Moriones Miguel Ángel.

En lo que respecta a negocios de esta índole en el aeropuerto de Quito 6 de agosto de 1960, se inaugura la primera tienda cero impuestos. (Troya R. , 2013, pág. 10)

2.2 Bases Teórico Científicas

2.2.1 Historia

El primero aeropuerto que empezó sus funciones en la ciudad de Esmeraldas llamado General Rivadeneira fue en el año de 1978 donde no se le realizaban ningún tipo de remodelación, este aeropuerto empezó sus funciones con la primera aerolínea que es Tame. Han pasado 36 años en la cual a este aeropuerto se benefició con una obra de gran magnitud, en la actualidad Esmeraldas cuenta con un aeropuerto de primera la cual fue inaugurado el 14 de Enero del 2014 llamado “Coronel Carlos Concha Torres”.

Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres

El aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad actualmente no tiene una historia establecida por lo que fue recientemente inaugurado.

(Código IATA: **ESM**, código OACI: **SETN**) localizado en la población de Tachina presta sus servicios a la provincia.

Fue recientemente remodelado en la carpeta asfáltica de la pista de aterrizaje (2.400 metros de largo por 45 de ancho), así como de la ruta de rodaje para los aviones, (taxi way) y de la vía de acceso a la plataforma de parqueo. Luego de que se finalizaron los trabajos, Coronel Carlos Concha Torres es el nombre que lleva el renovado aeropuerto de Esmeraldas luego de su inauguración, en 2014. Hasta el momento es categorizado como el sexto aeropuerto con mayor movimiento de pasajeros en el Ecuador. (Ministerio de Obras Publicas , 2014)

Esmeraldas es puerto internacional pesquero, petrolero y turístico de los más importantes del país ahora cuenta con un aeropuerto a la altura de sus proyecciones, pronto tendrá operaciones aéreas nocturnas y se podrá enviar de manera más eficiente la carga comercial al resto del país o para exportación; se podrá fomentar el turismo con la apertura de diferentes vuelos y apertura de nuevas aerolíneas.

Este aeropuerto remodelado está en capacidad de proveer de un servicio de calidad, tanto nacional como transfronterizo; está diseñado como un aeropuerto internacional por ser de frontera

2.2.2 Frecuencia de rutas

En el aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres por ahora solo funciona una aerolínea que es Tame la cual tiene vuelos todos los días vuelos nacionales como un solo vuelo a Cali en el siguiente horario.

TABLA 1: ITINERARIOS

CALI	DIAS	SALE	LLEGA
Esmeraldas-Cali	Lun/Mier/Vier	12:00	13:00
Cali-Esmeraldas	Lun/Mier/Vier	13:45	14:45

FUENTE: TAME

La frecuencia de rutas de los vuelos a Cali no son todos los días pero se está esperando la apertura de nuevas rutas a nivel internacional con otras aerolíneas así mismo los vuelos nocturnos para que dicho almacén pueda funcionar las 24 horas al día.

Actualmente ya atiende a un promedio de 400 pasajeros diarios, en espacios cómodos, amplios, modernos, y con instalaciones accesibles para personas con discapacidad, y esperamos que esta cifra ascienda a finales de 2014 a más de 680 por día, lo cual significaría cerca de 250.000 pasajeros por año. (DIARIO LA VERDAD, 2014)

2.2.3 Tame Línea Aérea del Ecuador

Se puede mencionar que Tame fue una de las primeras aerolíneas que llegó a funcionar a la ciudad de Esmeraldas en el anterior aeropuerto llamado General Rivadeneira, brindando buen servicio a sus pasajeros, abriendo nuevas rutas para llegar y conectar a más destinos actualmente sigue sus funciones en el nuevo aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas.

Se puede mencionar que la aerolínea Tame Línea Aérea del Ecuador fue fundada en 1962. El objetivo que motiva su creación está vinculado a la necesidad de integrar el Ecuador y fomentar el desarrollo comercial, social, turístico y cultural.

Su crecimiento empresarial fue progresivo y sostenido. A lo largo de estos 50 años amplió sus rutas y fue cambiando el equipo de vuelo. En la actualidad TAME enlaza dieciséis destinos en el interior del país y, hasta el momento, nueve en el exterior; Alrededor de 5.800 pasajeros diarios se transportan en nuestros aviones, en rutas nacionales e internacionales.

La incorporación de aeronaves de última tecnología y de mayor capacidad ha permitido ampliar el servicio y consolidar a la empresa en el mercado aéreo comercial. Adicionalmente, el proyecto social Tame Amazonia permite conectar a 68 pistas del oriente ecuatoriano con el resto del país y el mundo. La flota de TAME EP se comprende de 20 aviones: 10 Airbus (A330 A320, A319), 4 Embraer 190, 3 ATR 42-500 y 3 Kodiak.

A lo largo del año 2013 TAME EP transportó 1.860.758 pasajeros en rutas nacionales y 273.928 en vuelos internacionales. Durante el mismo año la aerolínea realizó un total de 30.952 vuelos. (TAME, 2015)

2.3 Definiciones Conceptuales

Para el desarrollo de este trabajo contaremos con varios recursos que nos ayudarán a plantear la investigación de una mejor manera.

2.3.1 Estrategias

La estrategia consiste en un patrón integrado de actos destinados a alcanzar metas fijadas mediante la coordinación y encauzamiento de los recursos de la empresa. El propósito de una estrategia es alcanzar una ventaja competitiva duradera que genere buena rentabilidad para las empresas. (Soriano, 2010, pág. 19)

2.3.2 Tipos de estrategia

2.3.2.1. Estrategia de servicio

Según el manual Alcanzando la excelencia al servicio al cliente define a la estrategia de servicio como “la que permite segmentar la base de clientes en función de las expectativas que plantean los diferentes grupos de clientes” (Tschohl, 2010, pág. 92).

La Aplicación de las estrategias es muy importante aplicarlas en el análisis porque encaminara la investigación a formar un buen equipo de trabajo y sobre todo poder interactuar y ganar clientes, de acuerdo a las Estrategias para el Liderazgo Competitivo define a la estrategia de promoción, precio de la siguiente manera:

2.3.2.2. Estrategia de promoción

“Medida a través de la segmentación del producto, aceptación de la marca y la información de la comercialización (capacidad para anticipar las necesidades del cliente y detectar cambios en las tendencias de comercialización).”

2.3.2.3. Estrategia de precio

“Medidas a través de la sensibilidad al precio y la determinación de precios en combinación del producto” (Arnoldo Hax, 2011, pág. 422)

2.4 Marketing Mix

Su concepto básico de marketing mix es “producir una reacción en el mercado que permita alcanzar, mantener o disminuir la participación en el mercado de los productos o servicios de la empresa” (Bravo, 2011, p. 7).

2.4.1. Cuatro P

De acuerdo a lo que dice Telemarketing: la red como soporte de marketing y comunicación define a las cuatro p de la siguiente manera.

2.4.1.1 Producto

“Se refiere a todo lo que se puede ofrecer para satisfacer las necesidades de los clientes. Se mide a través de un precio”.

2.4.1.2 Precio

“Es el valor de cambio expresado en dinero. Muchos consumidores solo se rigen por esta variable, por lo que es fundamental calcular los márgenes y analizar los precios de la competencia, en busca del precio adecuado”.

2.4.1.3 Promoción

“Por su significado más amplio, en la actualidad se utiliza el concepto de comunicación, ya que se basa en informar sobre un producto y en dar a conocer sus características, ventajas y necesidades que satisface”.

2.4.1.4 Plaza

“Representa el sistema de distribución utilizado con el fin de que el producto llegue al mercado (Alvarez, 2011, págs. 3,4).

2.5 Análisis FODA

Se trata de una herramienta analítica que facilita sistematizar la información que posee la organización sobre el mercado y sus variables, con fin de definir su capacidad competitiva en un período determinado. Por lo general es utilizada por los niveles directivos, reuniendo información externa e interna a efectos de establecer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

Este análisis combina el interior de la empresa (fortalezas y debilidades) con las fuerzas externas (oportunidades y amenazas). (González H. , 2015)

2.6 Fundamentación Legal

Para enriquecer la investigación está amparado bajo el Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones indica lo siguiente:

2.6.1. Garantía general

Las garantías aduaneras resuelven expedir la norma técnica provisional para los almacenes libres, esta tendrá que estar vigente y no podrá ser menor al monto como este estipulado en el artículo en la cual hace referencia a:

La garantía para los almacenes libres y los almacenes especiales.- como condición para su operación, estos almacenes deberán poseer una garantía general vigente, que se obtendrá dividiendo para tres el promedio de los últimos tres ejercicios fiscales del monto de los tributos y demás recargos, que correspondería cancelar por la mercancía.

En los casos de almacenes libres nuevos, la garantía general correspondiente deberá ser equivalente a los tributos suspendidos que deriven de la proyección de importaciones del año dividido para tres. En todos los casos, la garantía rendida no podrá ser inferior a USD \$200.000. (Norma técnica provisional que regula las garantías aduaneras, 2011.

2.6.2. Almacenes Libres

Son comercios al por menor que no aplican impuestos ni tasas locales o nacionales y estas se encuentran a menudo en la zona internacional de los aeropuertos que tiene como propósito tener a disposición una variedad de productos así lo indica el artículo 158 sobre almacenes libres.

El almacén libre es el régimen liberatorio que permite el almacenamiento y venta de mercancías nacionales o extranjeras a pasajeros que salgan del país o que ingresen del exterior, en puertos y aeropuertos internacionales, sin el pago de tributo al comercio exterior. (COPCI, 2011, pág. 50)

2.6.3. Zona Primaria

De tal forma el artículo 106 del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones indica sobre las Zonas Aduaneras indica que está “ constituida por el aérea interior de los puertos y aeropuertos, recintos aduaneros y locales habilitados en las fronteras terrestres; así como otros lugares que fijare la administración aduanera, en las cuales se efectúen operaciones de carga, descarga y movilización de mercancía procedentes del exterior o con destino a él” (COPCI, 2011, pág. 38).

Art. 177.- Instalaciones

Para la ejecución del almacén libre dentro de los aeropuertos internacionales se deberá tomar en cuenta todos los requisitos y obligaciones legales que están amparados en el COPCI, para estos almacén deben estar ubicados en las zonas primeras de los puertos o aeropuertos están deberán someterse a una calificación que será con la SENA E.

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

La Dirección General establecerá las condiciones, requisitos y formalidades, necesarios para gozar de esta calificación. Las Instalaciones podrán ser calificadas por un plazo de hasta cinco años, pudiendo renovarse por periodos similares cuantas veces se solicite y la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador lo estime conveniente. (COPCI, 2010, p. 91).

Art. 178.- Conservación de la Mercancía

Toda la mercancías que este bajo este régimen que por una u otra circunstancia sufra de algún daño al momento de la carga deberá informarse a la Dirección Distrital los cuales verificaras la mercancías, asimismo todos los productos que se utilicen como degustación o aplicación los socios o accionistas deberán pagar los tributos que estos poseen por consumo tal como lo indica el articulo a continuación.

La mercancía ingresada bajo el régimen de almacén libre no podrá ser objeto de procesos de transformación o elaboración que modifiquen su estado o

naturaleza. Solo se podrán realizar acciones de agrupamiento o acondicionamiento de los embalajes con fines promocionales destinados a impulsar sus ventas, siempre que estos hechos no eliminen la posibilidad de identificar de manera individualizada los bienes.

Cuando las mercancías sujetas a este régimen, se destruyan como parte del manipuleo propio del traslado, almacenamiento, exhibición y venta, considerándose destrucción situaciones que conlleven a su completa inutilización o aquellas derivadas de las que el producto no pueda ser comercializado, estos hechos deberán ser comunicados de manera inmediata a la Dirección Distrital de la Jurisdicción competente, la que efectuará un acta haciendo constar el evento así como el detalle de la mercancía afectada y, de considerarlo pertinente, podrá disponer la realización de una inspección para la constatación de aquellos bienes destruidos.

El almacén libre deberá cancelar todos los tributos al comercio exterior y demás gravámenes de todas las mercancías que hayan sido consumidas al interior del Almacén Libre con fines de degustación, promoción o demostración, así como de aquellas que se hayan dañado o deteriorado al momento de su exhibición y las que hayan sido sustraídas o extraviadas, con excepción de las mercancías que hayan arribado dañadas o en mal estado para su comercialización o consumo al almacén libre.

Toda la mercancías que sufra o llegue dañada tendrá cinco días para presentar a la Aduana, si la mercancías está dañada ellos proceden a la destrucción y en el caso de los productos sobrantes se realizara una declaración sustitutiva.

Para este último caso, el almacén tendrá el plazo de 5 días contados a partir del día siguiente a la fecha de haber recibido la mercancía, para reportarle a la Aduana aquella que hubiere arribado dañada o en mal estado, pudiendo comunicarle también los sobrantes de mercaderías no declaradas en esa importación. En el caso de mercancías dañadas o en mal estado se procederá a su destrucción inmediata aplicando los procedimientos para el

cambio de destino correspondiente, sin que esto genere el pago de tributos; mientras que en el caso de los sobrantes, estas pueden ser regularizadas a través de una declaración sustitutiva.

Siempre que no existan indicios fundados de delito aduanero, y se hayan identificado pérdidas de mercancías producto de su exhibición y disposición al público en general, una vez realizado el inventario correspondiente el responsable del almacén libre deberá comunicarlo a la Dirección Distrital de la Jurisdicción competente, sustentando la situación en una declaración juramentada en la que haga constar el particular, y sobre la base de la que el almacén libre deberá cancelar los tributos al comercio exterior (COPCI, 2010, p. 91,92).

Art. 179.- Plazo

De acuerdo al reglamento del COPCI define el plazo para el funcionamiento de estos almacenes los siguiente “la autorización de permanencia de mercancías que ingresen al país bajo el régimen de almacén libre, será de dos años” (COPCI, 2010, p. 92).

Art. 180.- Culminación del Régimen

Para la culminación de este régimen para los almacenes libres se realizara una reexportación ya sea individualizada o general si es que el titular lo considere oportuno y se aplicara un cambio de destino de destrucción como ya se lo menciono antes cuando la mercancía haya sufrido de destrucción o perdida tendrán que acogerse a los siguientes ítems:

- a) **Reexportación Individualizada.-** Considerándose como tal la venta a pasajeros aptos para adquirir mercancía en almacén libre;
- b) **Reexportación general.-** En los casos en que el titular del almacén libre considere oportuno el envío de esta mercancía al exterior.
- c) **Cambio de Régimen a Importación para Consumo.-** En los casos en que el titular del almacén libre considere oportuno el ingreso de esta mercancía al

territorio nacional, a fin de que se encuentre en libre circulación. Para efecto de nacionalización se deberá cumplir con todos los requisitos y formalidades que se exijan a la mercancía; y,

- d) Cambio a Destino Destrucción.-** Cuando la mercancía haya sido objeto de destrucción o utilización o pérdida en los términos previstos en la presente norma, siempre que se cumpla con los procedimientos establecidos en los artículos precedentes en lo concerniente a la conservación de la mercancía y cumpliendo con el pago de los tributos al comercio exterior, cuando esto amerite. En estos casos no se exigirá la presentación de documentos de soporte o acompañamiento, ni el cumplimiento de otros requisitos indispensables para la importación para el consumo, tales como, registros sanitarios, certificados de origen, autorización de uso de marca u otros. (COPCI, 2011, p.93).

2.6.4. Obligaciones específicas de los almacenes libres (Duty Free)

Para poder ejecutar el almacén para que pueda tener formalidad se requiere cumplir con todos requisitos y obligaciones que se mencionan a continuación:

- Transmitir la información de las operaciones que realicen en la forma y plazos establecidos por la Administración Aduanera.
- Mantener las medidas de seguridad y vigilancia de sus locales.
- Almacenar las mercancías en los locales autorizados por la Administración Aduanera y vender únicamente mercancías sometidas a control por la autoridad aduanera.
- Mantener actualizado un registro e inventario de las operaciones de ingreso y salida de las mercancías extranjeras y nacionales, así como la documentación necesaria, en la forma establecida por la Administración Aduanera.
- Informar respecto de la relación de las mercancías que hubieren sufrido daño, pérdida o se encuentren vencidas, en la forma y plazo establecidos por la Administración Aduanera.

- Otras que se establezcan en el Reglamento. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, 2010)

2.6.5. Procedimiento

Ingreso de mercancías al Régimen Aduanero de almacén libre.

TABLA 2: PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MERCADERIAS AL RÉGIMEN ADUANERO ALMACEN LIBRE.

No.	Actividad	Producto de Entrada	Descripción de Actividad	Responsable	Producto de Salida
1.1.	Registra código de producto	Elabora solicitud de registro de garantía numerada.	El operador registra el código de cada uno de los productos y su respectiva unidad comercial, utilizando la siguiente ruta: Portal Externo > Trámites operativos > Elaboración de e-Doc. Operativo > Formulario de solicitud categoría > Registro de código de producto; considerando que dicha información debe ser la misma que se describe en la DAI.	OCE	Código de Producto registrado.
1.2.	Registra solicitud electrónica de Autorización del régimen.	Registra información relacionada al declarante y Resolución de autorización para el funcionamiento y operación como almacén libre	Solicitud al SENA E para que la mercancía a importar sea autorizada para ingresar al Régimen “Almacén Libre”, utilizando la opción que se encuentra en la siguiente ruta: Portal externo > Trámites operativos > 1.1 Elaboración de e-doc operativos > 1.1.2 Formulario de solicitud de categoría	OCE.	Solicitud de autorización registrada.

			>Solicitud de autorización, en el campo motivo del trámite escoger “(01) Autorización al régimen”.		
1.3.	Registra solicitud de aprobación de garantía.	Solicitud de autorización numerada	Registra la solicitud de aprobación de garantía en el sistema informático. A través de la ruta Portal Externo > Trámites Operativos > 1.1Elaboración de E-doc Operativos > 1.1.2 Formulario de solicitud de categoría > Registro de Solicitud de Aprobación de Garantías.	OCE.	Solicitud de Aprobación de garantías registrada.
2.	Proceso de transmisión de DAI (73)	Solicitud de autorización enviada. y Número de registro de la Garantía General	Transmite la DAI tomando en cuenta las consideraciones detalladas en los numerales 5.6, 5.6.1 y 5.6.2	OCE.	DAI transmitida y Aceptada.
3.	Proceso de Aforo	DAI transmitida y Aceptada.	Una vez cumplidas las formalidades aduaneras, se otorga el cierre de aforo, y consecuentemente se genera el registro de ingreso de existencias de mercancías, salida autorizada, débito automático de la garantía.	SENAE	Aforo cerrado. Salida autorizada
4.	Ingreso físico de mercancías a las instalaciones de almacén libre	Aforo cerrado. Salida autorizada	Se procede a ingresar físicamente la mercancía a las instalaciones del almacén libre	OCE	Mercancías ingresadas al almacén libre.

FUENTE: (Manual específico para la importación de mercancías amparadas bajo el Régimen aduanero de Almacén Libre, 2013)

2.7. Objetivos

2.7.1. Objetivo General

- Realizar el Estudio de factibilidad para la creación de un Almacén Libre en el Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres en la ciudad de Esmeraldas con la finalidad de hacer más atractiva y promover el comercio en la localidad.

2.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar los requerimientos y obligaciones necesarias para la creación de un almacén libre ubicado en el Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas.
- Realizar un estudio de mercado para la creación de un almacén libre en el Aeropuerto.
- Realizar un estudio técnico financiero para la creación de un almacén libre.

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1. Aspectos Metodológicos

El presente trabajo académico se lo realizó aplicando una metodología que permita recoger información de campo para con ello realizar posteriormente el informe final del trabajo. El trabajo se lo realizó aplicando técnicas, utilizando métodos y con mucha participación de quienes laboran en el lugar que se va a realizar la investigación.

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva porque primeramente se analizó los problemas de índole comercial que existe al interior del aeropuerto de Esmeraldas para posteriormente identificar los puntos fuertes de la investigación.

3.3. Métodos de la Investigación

3.3.1. Método Inductivo

Porque en el proceso de trabajo se analizaron casos particulares, se observó el fenómeno del entorno para luego llegar a la generalidad de la investigación.

3.3.2. Método estadístico matemático

También estuvo presente en la investigación por cuanto se aplicó encuestas a los pasajeros, con la cual obtuvimos datos, porcentajes los mismos fueron demostrados estadísticamente para su correcta interpretación.

3.4. Técnicas

3.4.1. Encuesta

Las encuestas fueron realizadas a los pasajeros con vuelo a Cali para recovar información relacionada a la necesidad de la creación de un almacén libre en el aeropuerto de Esmeraldas, ellos fueron uno de los puntos claves dentro de la investigación porque precisamente ellos serían los beneficiados con este almacén.

3.4.2. Observación

Dentro de la investigación se utilizaron procesos como la observación tanto interna como externa para conocer su operatividad y funcionamiento de igual forma una comparación para llegar a la conclusión final.

3.5. Población y muestra

La población fue proporcionada por el departamento de gerencia de TAME la cual está ubicando en el interior del aeropuerto, de acuerdo a sus estadísticas se tomó como referencia a 600 pasajeros de las cuales se procedió a tomar una muestra.

TABLA 1: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

INFORMANTES	POBLACIÓN	MUESTRA	TÉCNICA
Pasajeros	600	104	Encuesta

Fuente: Gerente Tame

$$\frac{PQ * N}{(N - 1) \frac{\epsilon^2}{K^2} + PQ}$$

$$\frac{600 * 0,25}{599 * \frac{0,09^2}{2^2} + 0,25}$$

$$\frac{150}{1,4629} = 104$$

3.6. Normas éticas

Todos los datos que se reúnen en esta investigación serán manejados y utilizados con ética y pulcritud lo que significa que los datos obtenidos serán exclusivamente para el proceso de la investigación y no serán transferidos a terceras personas.

3.7. Matriz de Variación

TABLA 2: VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar los requerimientos y obligaciones necesarios para la creación de un almacén libre ubicado en el Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas	Requisitos	(COPCI) Obligaciones que debe cumplir. Permisos Documentos		Documentos web
Realizar un estudio de mercado para la creación de un almacén libre en el Aeropuerto	Estudio de mercado	Estrategias Tipos de productos. Viabilidad Espacio físico	Encuesta Observación	Pasajeros Aeropuerto
Realizar un estudio técnico financiero para la creación de un almacén libre	Estudio técnico financiero	Financiación Tamaño del negocio. Propósito de la inversión. Rentabilidad		Funcionarios Institución Bancaria

CAPÍTULO IV

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Para poder enriquecer la presente investigación se deben cumplir con los requisitos necesarios para la creación de un almacén libre en el aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas, son requerimientos de tipos legales, físicos y para el personal de operaciones de la empresa los cuales fueron tomados por la Resolución del SENA 209 como Manual para el Desarrollo del Régimen Aduanero de Almacén Libre.

4.1.1 Requerimientos legales

- Copia notariada de las escrituras de constitución de la empresa, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, en la misma debe constar que su objeto social contempla esta actividad.
- Copia notariada del nombramiento del representante legal de la empresa debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

Si se trata de una empresa extranjera, adicionalmente debe demostrar que esta domiciliada en el país.

- Certificados de socios y accionistas emitido por la Superintendencia de Compañías.
- Balance auditado de los dos últimos ejercicios económicos en el caso que sea exigible por la Superintendencia de Compañías. Para nuevas sociedades se deberá presentar un balance inicial.
- Copia certificada por notario, del contrato de arrendamiento, inscrito en el respectivo juzgado, suscrito entre la empresa y la Dirección General de Aviación Civil o Autoridad Portuaria, o con quien tenga concesionada los servicios aeroportuarios o portuarios, en donde se requiera la autorización de operación, según sea el caso.

- Copias de las dos últimas planillas de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde conste el listado de personal que labore en la empresa.
- Todos los demás que estén contemplados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPO), el Reglamento al título de la Facilitación Aduanera del Libro V del COPCI y disposiciones emanadas del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. (Manual para el Desarrollo del Regimen Aduanero de Almacén Libre, 2013)

4.1.2 **Requerimientos Físicos y Técnicos Mínimos**

Estos son uno de los requerimientos muy importantes que debe contar un almacén, que cumpla con todo los andares de seguridad ya que son requerimientos físicos y técnicos mínimos que sirven para el funcionamiento o la renovación de la autorización, la cual ayudará a tener una mejor organización dentro de la empresa y sobre todo evitar ciertos inconvenientes que se podrían presentar es por eso que a continuación se presentaran varios ítems.

- Área mínima de oficinas administrativas de 60m²
- Tener ubicadas las zonas de exhibición y venta de mercancías en el área de la Sala de Transito cuando se realicen las ventas a pasajeros que salen del país; y en el área de arribo internacional (entre los controles migratorios y los filtros de control aduanero) cuando se realicen las ventas a pasajeros que ingresan al país. Para el caso de las zonas de exhibición destinadas a pasajeros que ingresan al país, deberán ubicarse de tal forma que no obliguen al viajero a ingresar a la zona de exhibición para continuar con el flujo de salida normal.
- Tener ubicadas las zonas de exhibición y venta de mercancías dentro de la Zona Primaria, en el caso de funcionamiento de Almacenes Libres en Puertos Marítimos.
- Bodegas adecuadas para la actividad, ubicada dentro de los predios del Puerto Marítimo o del Aeropuerto Internacional donde vaya a funcionar el Almacén Libre.
- Acceso a servicios sanitarios básicos para todas las instalaciones a ser calificadas.
- Sistema eléctrico normalizado.
- Equipos de oficinas indispensables.
- Equipo para la movilización de mercancías.
- Iluminación y ventilación eficientes.
- Alarma contra robo e incendios.

- Sistema de etiqueteo para el control de ingreso de las mercancías con tecnología de códigos de barra u otras similares, interconectado con el sistema de control de inventarios.
- Sistema de cámaras de video vigilancia permanentes, el cual deberá cubrir por lo menos el área de almacenaje y las zonas de exhibición y ventas de las mercancías. Se debe generar un respaldo del video de todas las cámaras para mínimo 20 días calendario y permitir acceso remoto para monitoreo por parte de la autoridad aduanera cuando lo requiera.
- Sistema de control de ingreso y salida de personas, mediante el uso de tecnología biométrica, en el que se registre por lo menos el nombre, número de cedula, fotografías y huellas digitales.
- Sistema de control de personas que laboran en el Almacén Libre, que cuente con un registro digital de todo el personal que incluya: nombre, número de cedula, fotografía, huellas digitales, dirección domiciliaria, teléfono de contacto, fecha de nacimiento y firma digitalizada.
- Cumplir con los sistemas de seguridad e higiene industrial exigidos por la ley, concretamente las exigidas por el cuerpo de bomberos y las normas de seguridad industrial del IESS.
- Contar con un sistema informático contable completo que incluya el control de bodegas e inventarios con interconexión al sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, dicho sistema debe permitir la generación de la información necesaria para realizar el control aduanero, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Dirección Nacional de Mejora Continua y TI.
- Acceso a internet y correo electrónico.
- Seguridades para el funcionamiento del sistema informático, mismo que deberá ser compatible con el requerido por el Servicio Nacional Aduana del Ecuador para interconexión.
- Dos líneas telefónicas fijas y celulares. (Manual para Desarrollo del Regimen Aduanero de Almacen Libre, 2013)

4.1.3 Requerimiento para el Personal de Operaciones de la Empresa

De igual forma darle un incentivo al personal de operaciones haciéndolos cumplir con todas sus obligaciones y remuneración que les compete, para los socios o accionistas deberán acatar los siguientes parámetros.

- Afiliación al IESS de su personal, que deberá contar adicionalmente con un uniforme y carnet de identificación.

4.2. Estudio de Mercado

A continuación se presenta el estudio de mercado para la creación de un almacén libre en el Aeropuerto de las cuales se tomó como referencia a las encuestas realizadas a los pasajeros.

4.2.1 Análisis de la demanda

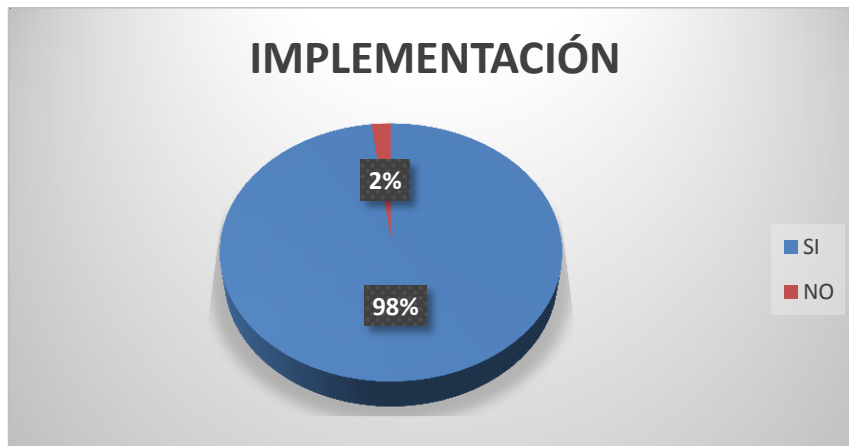
Conforme a las encuestas realizadas se determinó que el 98% de los viajeros le gustaría que exista un almacén libre en el Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas con la finalidad de darle mayor movimiento tanto interno como externo del aeropuerto y un 2% considero que no es importante la creación por la poca cantidad de pasajeros que viajan a Cali.

TABLA 10: IMPLEMENTACIÓN

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	102	98%
NO	2	2%
	104	100%

Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

GRÁFICO 7: IMPLEMENTACIÓN



Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

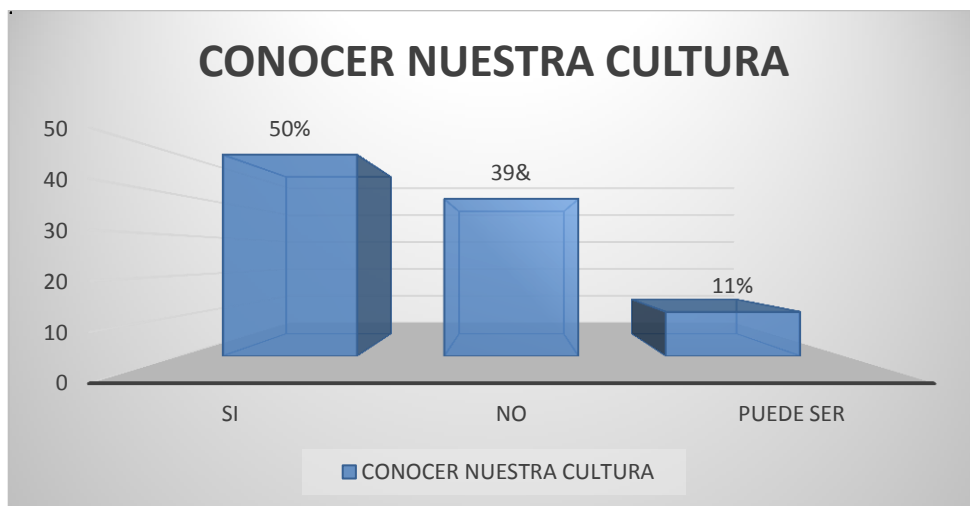
Para darle complejidad a la investigación y ver si es viable o no se realizó un estudio de mercado para la creación de un almacén libre en el Aeropuerto de las cuales se tomó como referencia a las encuestas realizadas a los pasajeros para darse cuenta si el almacén sería una plataforma para dar a conocer la cultura, para ello obtuvimos los siguientes resultados.

TABLA 5: CONOCIMIENTO DE LA CULTURA

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	52	50%
NO	41	39%
PUEDE SER	11	11%
TOTAL	104	100%

Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

GRÁFICO 1: CONOCIMIENTO DE LA CULTURA



Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

De acuerdo con los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los pasajeros se puede considerar que un 50% estuvo de acuerdo que por medio de este almacén libre se expondría al mundo nuestra cultura y las raíces afrodescendientes por medio de diferentes productos. Sin embargo un 11% se mantuvo en su respuesta.

Para que toda empresa pueda estar constituida y cumpla con todos los parámetros tiene que poseer una misión como se lo muestra a continuación.

Los almacenes libres o duty free que se encuentran en los aeropuertos internaciones da un aporte positivo no solo a la parte interna por la cantidad de pasajeros que lo visitan a diario sino también en la parte externa por que da mayor flujo comercial a la provincia, dando a conocer la calidad de nuestros productos, tomando como referencia la siguiente gráfica.

TABLA 11: FLUJO COMERCIAL

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	95	91%
NO	9	9%
TOTAL	104	100%

Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

GRÁFICO 8: FLUJO COMERCIAL



Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

Se puede considerar que un 91% de personas encuestadas manifestaron que la ejecución de este almacén libre en el aeropuerto si le daría mayor flujo comercial a la provincia por motivos que se darían a conocer hacia nuevos mercados y un 9% manifestó que no daría movimiento a la provincia porque es un almacén que está dentro de una sala y no podría promocionar, solo las personas que viajas podrán comprar.

4.2.2. Preferencias y gustos de la demanda

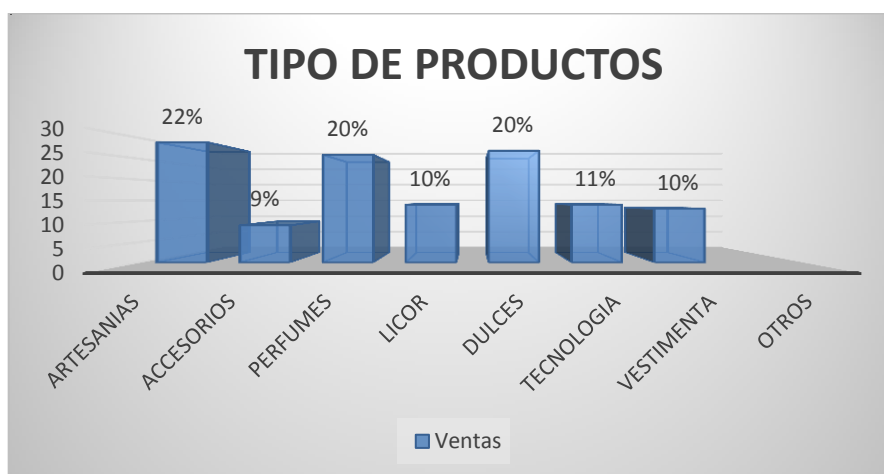
Dentro de las preferencias para comprar en un almacén libre los encuestados mencionaron con un 22% que cuando viajan lo que les gusta comprar son artesanías porque lo llevan de recuerdo a su lugar de destino y poder dar a conocer la cultura y que estos puedan ser muy reconocidos, con un 9% están los accesorios son productos que pocos son adquiridos.

TABLA 8: TIPOS DE PRODUCTOS

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Artesanías	31	22%
Accesorios	10	7%
Perfumes	28	20%
Licor	15	10%
Dulces	29	20%
Tecnología	15	11%
Vestimenta	13	10%
Total	141	100%

Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

GRÁFICO 5: TIPOS DE PRODUCTOS



Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

Tal como indica el documental hace referencia a los artesanos y menciona lo siguiente “los artesanos de Ecuador expresan sus sentimientos a través de las manos creando manualidades como: pinturas, tejidos, collares, telas, etc. En Ecuador las artesanías pueden ser apreciadas en todas las regiones del país” (Tvecu.com, 2014).

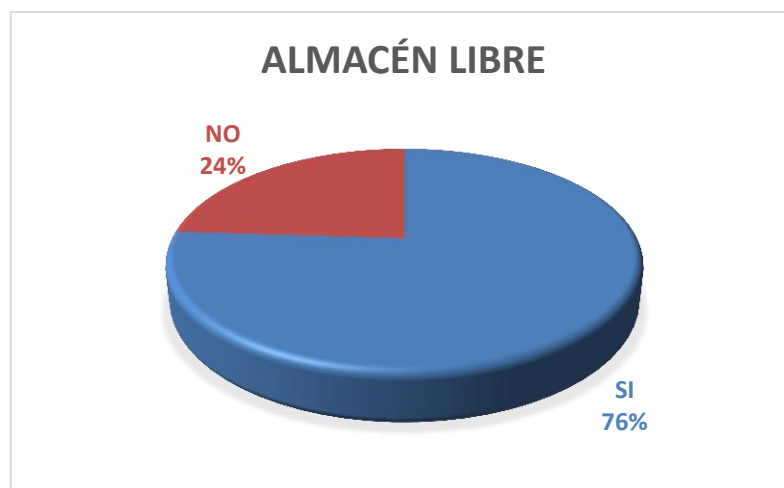
De acuerdo con los datos obtenidos a los pasajeros se puede considerar que un 76% manifestaron que si han ingresado a un almacén libre en diferentes aeropuertos lo cual le ha llamado la atención para que se implemente uno en el aeropuerto de la ciudad de Esmeraldas y con un 24% manifestaron que no la cual queda una expectativa de los clientes.

TABLA 9: ALMACÉN LIBRE

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	79	76%
NO	25	24%
TOTAL	104	100%

Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

GRÁFICO 6: ALMACÉN LIBRE



Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

Para ver la factibilidad que podría tener, muchos de los pasajeros indicaron que les gustaría que existiera un duty free en el aeropuerto por que cuenta con todas las condiciones necesarias para poder ejecutarlo.

4.2.3. Análisis de la oferta

Para entender de mejor forma la oferta se define “es toda cantidad de un producto que se ofrece en el mercado, en un tiempo y espacio determinado y a precios alternativos” (Olazabal, 2006).

Una vez definida la oferta a continuación se menciona los tipos de negocios más comunes que existen en un aeropuerto que son los locales de cambios de moneda, cafetería, librería, relojería, agencias de viajes entre otras.

El aeropuerto de Esmeraldas cuenta con tres locales uno de artesanías, una agencia promocionando a un balneario de nuestra provincia y una mini cafetería. Lo que le faltaría es un almacén libre para darle mayor realce.

4.3. Estudio Organizacional

4.3.1 Misión

Ser una cadena de almacenes que ofrezca productos garantizados libre de impuestos para así contribuir con el desarrollo de la provincia llamando la atención de los turistas que visitan a diario el Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres.

4.3.2. Visión

Tener una estrecha colaboración con el aeropuerto para alcanzar las alianzas estratégicas que están diseñadas específicamente para proporcionar una experiencia en compra y hacer que el cliente se sienta importante.

4.3.3. Objetivos

- Examinar los tipos de productos que tengan mayor salida.
- Identificar los tipos de clientes a los cuales llegaría.
- Analizar los puntos fuertes y puntos débiles de la empresa.
- Identificar los diferentes proveedores.

4.3.4. LOGO

GRÁFICO 2: DISEÑO



Elaborado por: Juan Carlos Campozano

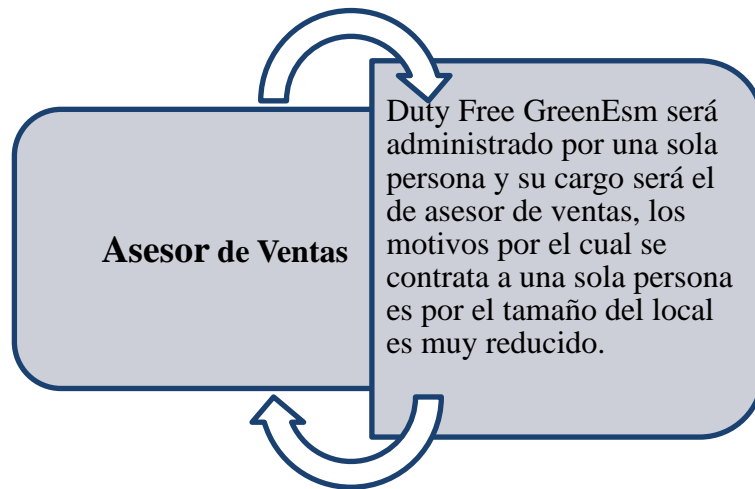
4.3.5. DISEÑO DEL DUTTY FREE

GRÁFICO 3: DISEÑO DEL LUGAR



Elaborado por: Juan Carlos Campozano

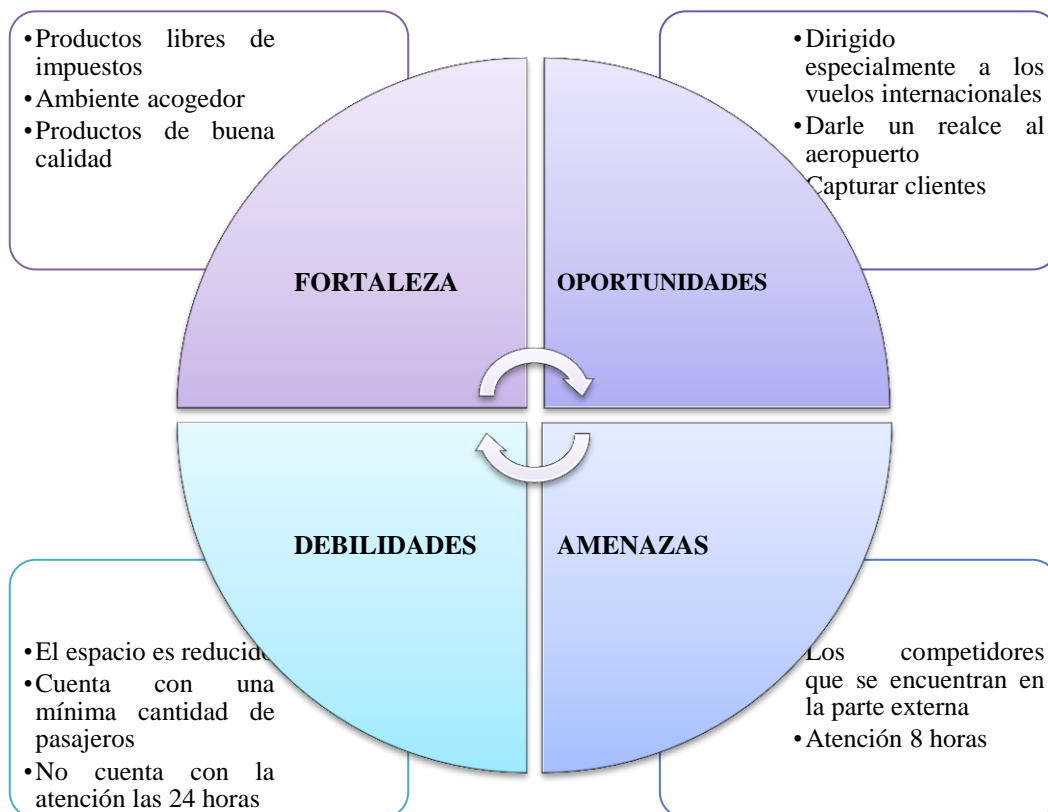
4.4. Organigrama Funcional



4.5. Análisis FODA

Para poder evaluar más a fondo la situación que conlleva la implementación de un Duty Free se elaboró el siguiente análisis FODA

ILUSTRACIÓN 1: ANALISIS FODA



4.5.1 Matriz de factores externos

Factores Externos Claves		Peso (0,1 a 1)	Clasif.	Peso
OPORTUNIDADES				
1	Dirigidos especialmente a los vuelos internacionales	0,80	4	3,20
2	Darle un realce al aeropuerto	0,07	4	0,28
3	Capturar clientes	0,07	3	0,21
AMENAZAS				
1	Los competidores que se encuentran en la parte externa	0,03	1	0,03
2	Atención 8 horas	0,03	2	0,06
TOTAL		1		3,78

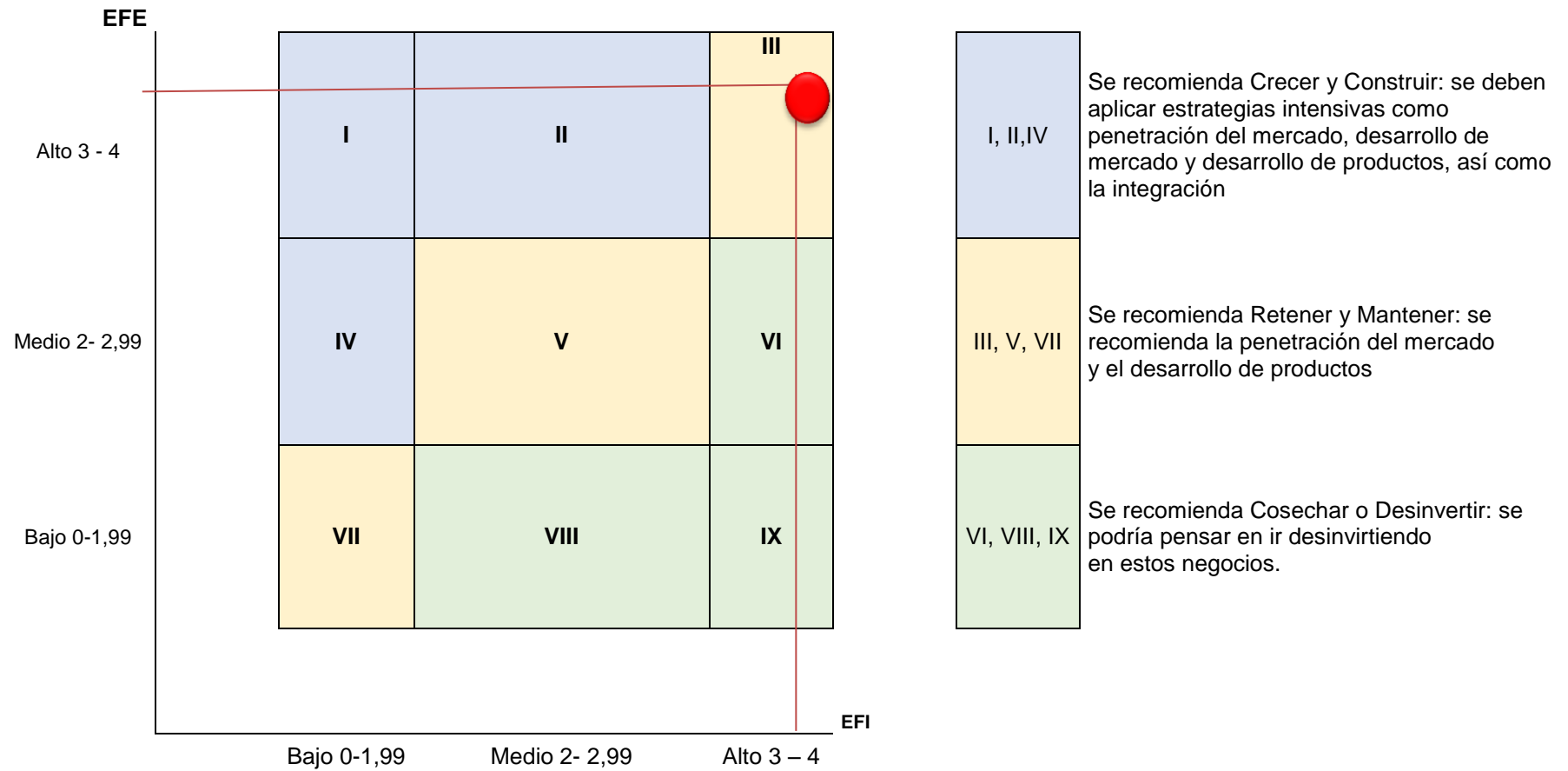
Esta matriz es muy importante por nos indica cuales son los factores que tienen mayor ponderación que están dentro de las oportunidades y son los van dirigidos especialmente a los vuelos internacionales y darle un realce al aeropuerto.

4.5.2. Matriz de factores internos

	Factores Internos Claves	Peso (0,1 a 1)	Clasif	Peso Ponderado
	FORTALEZAS			
1	Productos libres de impuestos	0,09	4	0,36
2	Ambiente acogedor	0,01	4	0,04
3	Productos de buena calidad	0,8	4	3,2
	DEBILIDADES			
1	El espacio es reducido	0,02	1	0,02
2	Cuenta con una mínima cantidad de pasajeros	0,02	1	0,02
3	No cuenta con atención las 24 horas.	0,06	1	0,06
	TOTAL	1,00		3,70

La matriz de factores internos nos indica cuales tienen mayor importancia y se encuentran ubicados dentro de las fortalezas y son los productos libres de impuestos y productos de buena calidad.


4.5.3 Matriz de factores internos y externos



4.5.4 FODA (Puntos fuertes con puntos debiles)

		FORTALEZAS: F		DEBILIDADES: D	
		F1	Productos libres de impuestos	D1	El espacio es reducido
		F2	Ambiente acogedor	D2	Cuenta con una mínima cantidad de pasajeros
		F3	Productos de buena calidad	D3	No cuenta con atención las 24 horas
OPORTUNIDADES: O		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
O1	Dirigido especialmente a los vuelos internacionales	1	Accesibilidad al momento de comprar (pago)	1	Promocionar el producto para pueda tener salida
O2	Darle un realce al aeropuerto				
O3	Capturar clientes	2	Darle un plus al cliente en la compra	2	Apertura de los vuelos nocturnos
AMENAZAS: A		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
A1	Los competidores que se encuentran en la parte externa	1	Separar el producto y como constancia será revisado con el boleto de retorno	1	Realizar demostraciones de como es el producto
A2	Atención 8 horas diarias.				

4.5.5 Matriz Estratégica

	Accesibilidad al momento de comprar (pago)	Darle un plus al cliente en la compra	Promocionar el producto para que pueda tener salida	Apertura de los vuelos nocturnos	Separar el producto y como constancia será revisado con el boleto de retorno	Innovar permanentemente	Realizar demostraciones de como es el uso del producto
---	--	---------------------------------------	---	----------------------------------	--	-------------------------	--

ESTRATEGIAS

OPORTUNIDADES		Peso	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA
1	Dirigido especialmente a los vuelos internacionales	0,8	4,00	3,20	3,00	2,40	3,00	2,40	3,00	2,40	4,00	3,20	4,00	3,20	4,00	3,20
2	Darle un realce al aeropuerto	0,07	3,00	0,21	1,00	0,07	2,00	0,14	4,00	0,28	1,00	0,07	3,00	0,21	4,00	0,28
3	Capturar clientes	0,07	2,00	0,14	4,00	0,28	4,00	0,28	3,00	0,21	3,00	0,21	4,00	0,28	4,00	0,28
AMENAZAS		0,94	-	-		-		-		-		-		-		-
	Los competidores que se	0,03	1,00	0,03	4,00	0,12	1,00	0,03	1,00	0,03	2,00	0,06	4,00	0,12	1,00	0,03

1	encuentran en la parte externa															
2	Atención 8 horas diarias.	0,03	3,00	0,09	3,00	0,09	3,00	0,09	3,00	0,09	1,00	0,03	1,00	0,03	2,00	0,06
	FORTALEZAS	0,06		-		-		-		-		-		-		-
1	Productos libres de impuestos	0,09	4,00	0,36	3,00	0,27	4,00	0,36	3,00	0,27	4,00	0,36	4,00	0,36	3,00	0,27
2	Ambiente acogedor	0,01	3,00	0,03	2,00	0,02	3,00	0,03	3,00	0,03	3,00	0,03	3,00	0,03	3,00	0,03
3	Productos de buena calidad	0,08	3,00	0,24	4,00	0,32	3,00	0,24	3,00	0,24	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32
	DEBILIDADES	0,18		-		-		-		-		-		-		-
1	El espacio es reducido	0,02	2,00	0,04	2,00	0,04	3,00	0,06	3,00	0,06	4,00	0,08	3,00	0,06	2,00	0,04
2	Cuenta con una mínima cantidad de pasajeros	0,02	3,00	0,06	3,00	0,06	2,00	0,04	4,00	0,08	3,00	0,06	3,00	0,06	3,00	0,06
3	No cuenta con atención las 24 horas	0,06	4,00	0,24	3,00	0,18	3,00	0,18	4,00	0,24	3,00	0,18	2,00	0,12	3,00	0,18
	SUMA DEL PUNTAJE TOTAL DEL GRADO DE ATRACCIÓN	0,10		4,64		3,85		3,85		3,93		4,60		4,79		4,75

4.6. Principales Proveedores

4.6.1 Proveedores

Estos serían uno de los principales proveedores de Duty Free GreenEsm la cual le proporcionara todo los materiales e implementos relacionados a equipos, artículos, muebles de oficina.

Nacionales

Nombre	Presidente	Dirección	Características	Tipo De Productos
Artesanías del Mundo		Calle San Gregorio y Versalles	Variados	Artesanías
B. Carolina	Mercy Herrera	Cañizares entre Olmedo Y Colon	Variados	Perfumes
Subsidiaria de Licores	Leonardo Osorio	Espejo y Sucre	Variados	Licor
Dulce Mundo	Marcelo Morales	Espejo entre Sucre y Olmedo	Variados	Dulces
Distribuidor Premium Cel	Piero Rivera	Eloy Alfaro y Mejía	Variados	Tecnología

Internacionales

Nombre	Presidente	Dirección	Características	Tipo De Productos
Artesanías del Mundo	-	Calle San Gregorio y Versalles	Variados	Artesanías
Ak Fragrances	-	1182 Broadway, New York, NY 10001	Variados	Perfumes
Dialsa S.A	-	AV. Calle 19 No 34-68	Variados	Licor
Whole Foods,	-	Miami	Variados	Dulces
Mobile Phones Industry	-	20 SW 8th Street Miami Florida 33173	Variados	Tecnología

Muebles de Oficina

Nombre	Dirección	Teléfonos
Modulares "DRH"	Valle de los Chillos-Quito	098 453 6110

Equipos de oficina

Nombre	Dirección	Teléfonos
Baratodo	Bolivar entre Piedrahita y 9 de Octubre	0988890245

Servicio

Nombre	Dirección	Teléfonos
CNT	Av. Libertad 608 y Muriel	062 728 829

Equipos de Computación

Nombre	Dirección	Teléfonos
Compunet	Salinas y olmedo	062 721 044

4.7. Alianzas Estratégicas

4.7.1. Estrategia de servicio

La perspectiva es resaltar la atención al cliente desde el momento que el cliente ingresa a la tienda, en la cual se siente importante y valorado por toda la información necesaria que le pueda suministrar al momento de la compra.

4.7.2. Estrategia de promoción

Lo que se espera lograr es proporcionar al cliente varias líneas de productos con el fin de que sean adquiridos con mayor frecuencia. También se incrementará una campaña de publicidad y marketing muy sencilla para que este quede en la mente del consumidor recordándole la marca y expectativas del producto.

4.7.3. Estrategia de precio

Los productos que se comercializan en los aeropuertos como en los Duty Free están exentos al pago de tributos, esto provoca que los precios sean sustancialmente baratos lo cual atraen mayoritariamente a los clientes.

4.8. Marketing Mix

TABLA 6: TIPOS DE PRODUCTOS, PRECIO, PLAZA, PROMOCIÓN.

PRODUCTO	PRECIO	PLAZA	PROMOCIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Artesanías• Accesorios• Licores• Perfumes• Dulces• Libros	Se va a pagar por un precio muy cómodo y asequible ya que todos los productos, artículos estarán libres de impuestos.	La venta de los productos estará al interior de la sala de embarque internacional, antes de pasar a migración.	Existirán días de promoción como los martes locos, 2x1, compra uno y el segundo a mitad de precio. Asimismo se lo aplicará en fechas importantes.

4.8.1 Canal de Distribución



4.8.2. Segmentación del consumidor

Existen 3 tipos de segmentación para del consumidor que son:

Estilo de vida	Motivo	Personalidad
-----------------------	---------------	---------------------

Para el Duty Free la segmentación adecuada es la de estilo de vida porque aquí es donde el cliente quiere satisfacer sus necesidades según sus gustos y preferencias, cada que un cliente ingresa a este tipo de locales lo primo que lo motiva es complacerse es decir comprar lo a que ellos les interesa y poder sentirse augusto.

4.9 Precio

4.9.1. Determinación del precio

Para este tipo de almacenes todos los productos que se venden son libres de impuestos es decir que no se pagan ni tasas locales ni nacionales.

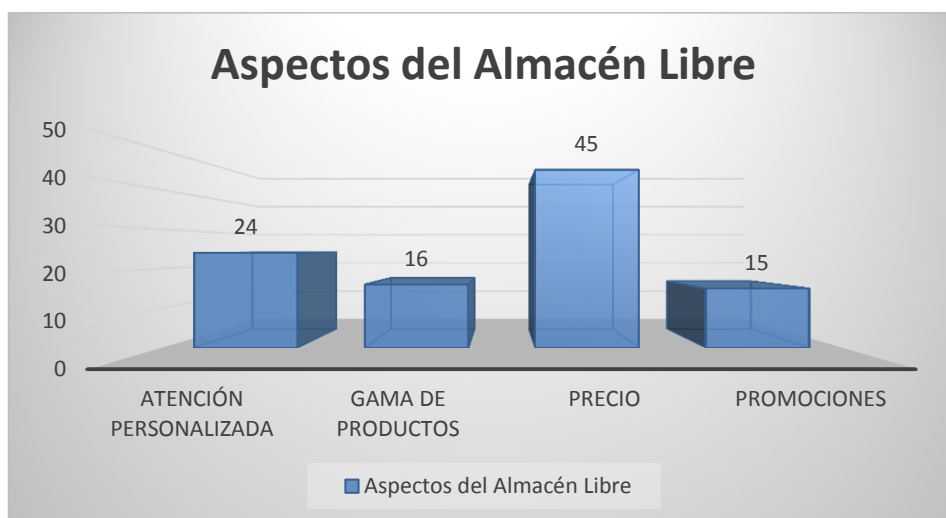
Existen aspectos muy importantes que ayudará a llamar la atención para que el Duty Free tenga la acogida necesaria por distintas razones, es por eso que se mostrará a continuación que fue lo que el cliente más le impacta de estas tiendas y por las cuales ingresan a comprar.

TABLA 7: ASPECTOS DEL ALMACÉN LIBRE

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Atención Personalizada	25	24%
Gama de Productos	17	16%
Precio	47	45%
Promociones	15	15%
TOTAL	104	100%

Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

GRÁFICO 8: ASPECTOS DEL ALMACÉN LIBRE



Fuente: Pasajeros del Aeropuerto

Se puede considerar que un 45% manifestó que le gusta comprar en este tipo de almacenes por sus precios con la finalidad de satisfacer sus necesidades al momento de viajar y un 15% indicó que las promociones que se realizan son extremadamente buenas y que no podían salir sin haber adquirido algún producto en oferta.

Pero en si lo que llama la atención de este tipo de almacenes no solo es su precio sino también el tipo de producto que se venden que son de buena calidad.

4.9.2. Localización

Estas tiendas se encuentran en los aeropuertos internaciones para los pasajeros con ingreso o salida del país.

4.9.3. Clientes claves

De acuerdo a lo investigado va destinado especialmente para dos tipos de clientes los turistas habituales que se dedican a estar más tiempo a estar en el aeropuerto ya sea por cambio de vuelos y otro factor que permite el retraso y por ende esperar a los pasajeros es la climatología, para este tipo de clientes es muy importante ese tiempo y los turistas ocasionales viajan por primera vez y para ellos supone una nueva experiencia de compra aceptan los consejos de los dependientes, desconocen el producto y se ven atraídos por la novedad.

4.10. Servicios

4.10.1. Atención personalizada

Los almacenes libres se caracterizan por tener buena presencia en todo su grupo de trabajo. La atención personalizada implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente.

Brindar una atención personalizada nos permite hacerle saber al cliente que no se lo trata como si fuera un cliente más, sino que se toma en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias particulares, lo cual permite hacerlo sentir valorado e importante.

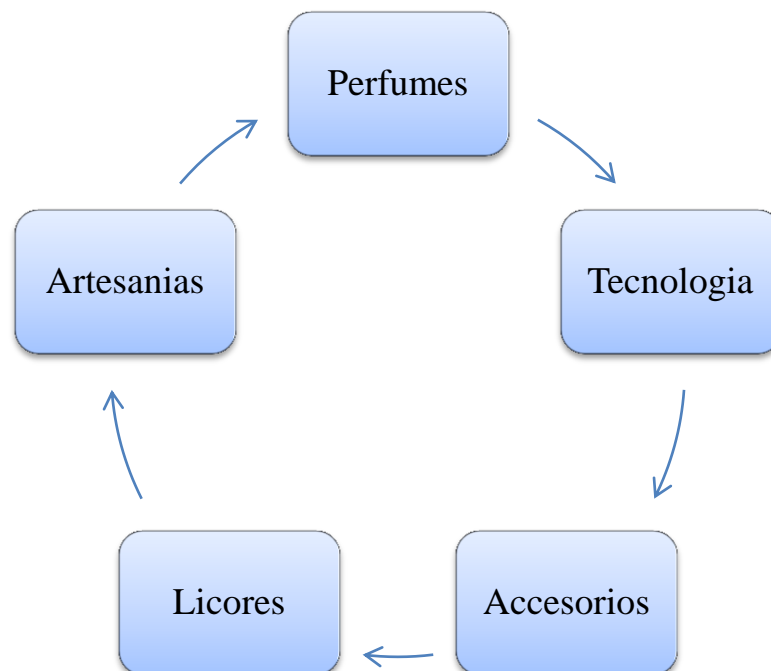
4.10.2. Ambiente acogedor

En este tipo de situaciones es cuando una persona más se puede sentir tentada a recorrer tiendas, ya sea para observar o para conocer el productos que se anuncian más baratos los clientes terminan directamente en caja.

Esta situación ha transformado los aeropuertos en un negocio rentable para las empresas que gestionan las tiendas de duty free. Los aeropuertos han apostado por un esparcimiento en el que se encuentran en un entorno muy agradable.

4.11 Producto

Así mismo los pasajeros supieron mencionar que cada que ingresan a un duty free se enfocan en uno o dos artículos, para ello se realizó una tabla que indicarán los siguientes:



4.11.1.Descripción del producto

4.11.2. Perfumería

Ofrecerá todo tipo de perfumes tanto para damas como para caballeros de diferentes marcas reconocidas a nivel mundial sobre todo a muy buenos precios y garantizados.

ILUSTRACIÓN 2: PERFUMERÍA



Fuente: Google

4.11.3. Tecnología

Ofrecerá una diversidad de artículos tanto para jóvenes, niños y adultos como son los celulares, ipad, cámaras fotográficas, filmadoras entre otros.

ILUSTRACIÓN 3: TECNOLOGÍA



Fuente: Google

4.11.4. Accesorios

Se encuentra todo lo relacionado a la belleza, entretenimiento como video juegos, monopod, maquillajes, libros.

ILUSTRACIÓN 4: ACCESORIOS



Fuente: Google

4.11.5. Licores

Ofrecerá una gama de licores de todas las marcas y sabores ya que muchos de los pasajeros no se van sin antes haber comprado como recuerdo.

ILUSTRACIÓN 5: LICORES



Fuente: Google

4.11.6. Artesanías

Ofrecerá piezas artesanales de las distintas áreas del Ecuador que serán un regalo especial.

ILUSTRACIÓN 6: ARTESANÍAS



Fuente: Google

4.12. Estudio Financiero

4.12.1. Inversión Inicial

De acuerdo a lo analizado para poder implementar el Dutty Free se ha tomado a consideración una inversión inicial de \$ 20.906,00

TABLA 3: INVERSIÓN INICIAL

RESUMEN INVERSIÓN TOTAL INICIAL	
Inversión Fija	CIFRAS
Muebles y Enseres	278.00
Equipos de Oficina	40.00
Equipos de Computación	570.00
Insumos	6,310.00
Acondicionamiento Local	3,158.00
Capital de Trabajo	1,650.00
Subtotal Inversión Fija y Capital de Trab.	12,006.00
Inversión Diferida	
Gasto de Constitución	8,900.00
Inversión Total	20,906.00

4.12.2. Gastos Administrativos

Se denominan gastos de administración a aquellos contraídos en el control y la dirección de una organización, pero no directamente identificables con la financiación, la comercialización, o las operaciones de producción. Los salarios de los altos ejecutivos y los costes de los servicios generales (tales como contabilidad, contratación y relaciones laborales) se incluyen en esta rúbrica. (Sinisterra, 2010)

Partiendo del concepto se determinó los siguientes gastos administrativos

TABLA 4: GASTOS ADMINISTRATIVOS

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
	MENSUAL	ANUAL
Sueldos	550.00	6,600.00
Décimo Tercero	45.83	550.00
Décimo Cuarto	29.50	354.00
Aporte Patronal	66.83	801.90
Vacaciones	22.92	275.00
Fondo de Reserva	550.00	550.00
Provisiones Sociales	136.58	1,639.00
Depreciación	18.48	221.78
Arriendo	1,120.00	13,440.00
Servicios Básicos	55.70	668.40
Materiales de Oficina	199.68	1,202.08
TOTAL	2,795.52	26,302.16

4.12.3. Depreciación

Evaluación de Proyectos de Inversión “es la pérdida del valor de un activo fijo, la depreciación es la disminución del valor de propiedad de un activo fijo, producido por el paso del tiempo, desgaste por uso, el desuso, insuficiencia técnica, obsolescencia u otros factores de carácter operativo, tecnológico, tributario, etc” (Vargas, 2013).

TABLA 5: DEPRECIACIÓN

Activo fijo	Valor actual	% Depreciación	Vida útil	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Equipos de Computación	570.00	33.33%	3	189.98	189.98	189.98	-	-	-	-	-	-	-
Equipos de Oficina	40.00	10%	10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Muebles y Enseres	278.00	10%	10	27.80	27.80	27.80	27.80	27.80	27.80	27.80	27.80	27.80	27.80
			Dep. anual	221.78	221.78	221.78	31.80	31.80	31.80	31.80	31.80	31.80	31.80

4.12.4. Fuentes de financiamiento

Se determinó que para la implementación del proyecto se realizará un préstamo bancario para poder cubrir el 70% de la inversión total la cual es de \$ 14.634,20 mientras que la diferencia será aportación propia siendo esta de \$ 6.271,80

TABLA 6: FUENTE DE FINANCIAMIENTO

FUENTES DE FINANCIAMIENTO						
COSTO DE CAPITAL						
INVERSION INICIAL	20,906.00	100%	TASA SISTEMA FINANCIERO			
TOTAL APOORTE DE SOCIOS	6,271.80	30%	Tasa Pasiva	4.98	0.0498	1.49
PRESTAMO BANCARIO	14,634.20	70%	TASA ACTIVA	9.11	0.0911	6.38
TOTAL INVERSION	20,906.00	100%				7.87
						0.08

4.12.5. Proyección de Ingresos

La proyección de ingreso para los siguientes cinco años se espera que sea:

TABLA 7: PROYECCIÓN DE INGRESO

Servicio	AÑO 1			AÑO 2			AÑO 3			AÑO 4			AÑO 5		
	Precio	Cant.	Total	Precio	Cant.	Total	Precio	Cant.	Total	Precio	Cant.	Total	Precio	Cant.	Total
Perfumes	65.00	780	50,700.00	67.69	812.29	52,798.98	70.49	845.92	54,984.86	73.41	880.94	57,261.23	76.45	917.41	59,631.85
Dulces	2.50	360	900.00	2.60	374.90	937.26	2.71	390.43	976.06	2.82	406.59	1,016.47	2.94	423.42	1,058.55
Vestimenta	38.00	600	22,800.00	39.57	624.84	23,743.92	41.21	650.71	24,726.92	42.92	677.65	25,750.61	44.69	705.70	26,816.69
Licores	40.00	600	24,000.00	41.66	624.84	24,993.60	43.38	650.71	26,028.34	45.18	677.65	27,105.91	47.05	705.70	28,228.09
Artesanías	25.00	840	21,000.00	26.04	874.78	21,869.40	27.11	910.99	22,774.79	28.24	948.71	23,717.67	29.40	987.98	24,699.58
INGRESO TOTAL AL AÑO		3,180.00	119,400.00	TOTAL	3,311.65	124,343.16	TOTAL	3,448.75	129,490.97	TOTAL	3,591.53	134,851.89	TOTAL	3,740.22	140,434.76

4.12.6. Estado de pérdidas y ganancias

El Estado de Ganancias y Pérdidas conocido también como Estado de Resultados, Estado de Ingresos y Gastos, o Estado de Rendimiento; es un informe financiero que da muestra la rentabilidad de la empresa durante un período determinado, es decir, las ganancias y/o pérdidas que la empresa obtuvo o espera tener. (Moya, 2012)

TABLA 8: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO										
<u>INGRESOS DE OPERACIÓN</u>	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
INGRESOS POR VENTAS	119,400.00	124,343.16	129,490.97	134,851.89	140,434.76	146,248.76	152,303.46	158,608.82	165,175.23	172,013.48
TOTAL DE INGRESOS	119,400.00	124,343.16	129,490.97	134,851.89	140,434.76	146,248.76	152,303.46	158,608.82	165,175.23	172,013.48
<u>COSTOS DE VENTA</u>										
FONDO DE RESERVA		550.00	577.50	606.38	636.69	668.53	701.95	737.05	773.91	812.60
INSUMOS	75,720.00	79,506.00	83,481.30	87,655.37	92,038.13	96,640.04	101,472.04	106,545.64	111,872.93	117,466.57
TOTAL DE COSTO DE VENTA	75,720.00	80,056.00	84,058.80	88,261.74	92,674.83	97,308.57	102,174.00	107,282.70	112,646.83	118,279.17
UTILIDAD BRUTA EN	43,680.00	44,287.16	45,432.17	46,590.15	47,759.93	48,940.19	50,129.46	51,326.13	52,528.40	53,734.31

VENTAS										
<u>GASTOS OPERACIONALES</u>										
GASTOS ADMINISTRATIVOS	26,302.16	27,617.27	28,998.13	30,448.04	31,970.44	33,568.96	35,247.41	37,009.78	38,860.27	40,803.28
GASTOS FINANCIEROS	1,522.68	1,249.90	944.95	604.03	222.91					
GASTOS DE CONSTITUCION	8,900.00									
TOTAL GASTOS	36,724.84	28,867.17	29,943.08	31,052.07	32,193.35	33,568.96	35,247.41	37,009.78	38,860.27	40,803.28
Utilidad antes del 15%	6,955.16	15,419.99	15,489.09	15,538.08	15,566.58	15,371.23	14,882.05	14,316.34	13,668.13	12,931.02
15% Trabajadores	1,043.27	2,313.00	2,323.36	2,330.71	2,334.99	2,305.68	2,232.31	2,147.45	2,050.22	1,939.65
Utilidad antes de impuestos	5,911.88	13,106.99	13,165.72	13,207.37	13,231.60	13,065.54	12,649.74	12,168.89	11,617.91	10,991.37
25% impuesto a la renta	1,477.97	3,276.75	3,291.43	3,301.84	3,307.90	3,266.39	3,162.44	3,042.22	2,904.48	2,747.84
Utilidad después de impuesto	4,433.91	9,830.24	9,874.29	9,905.53	9,923.70	9,799.16	9,487.31	9,126.67	8,713.43	8,243.53
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	221.78	221.78	221.78	31.80	31.80	31.80	31.80	31.80	31.80	31.80
FLUJO NETO	4,655.69	10,052.02	10,096.07	9,937.33	9,955.50	9,830.96	9,519.11	9,158.47	8,745.23	8,275.33
PAGO DE CUOTA BANCARIA	2,313.05	2,585.83	2,890.79	3,231.70	3,612.82					
UTILIDAD NETA	2,342.64	7,466.19	7,205.29	6,705.62	6,342.67	9,830.96	9,519.11	9,158.47	8,745.23	8,275.33

4.12.7. Indicadores Financieros

Se presentó los siguientes indicadores:

TABLA 9: INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS DEL PROYECTO						
INVERSION INICIAL			20,906.00	TASA MENOR DEL	TASA MAYOR DE	
TASA PASIVA REFERENCIAL			4.98%	PROYECTO	INCERTIDUMBRE	
TASA ACTIVA REFERENCIAL			9.11%	7.87%	0.1787	
VIDA UTIL PROYECTO		10	AÑOS		0.1	
VIDA UTIL PROYECTO	FLUJO NETO		FACTOR TASA DE RENTABILIDAD	FLUJO PRESENTE NETO	FACTOR TASA DE INCERTIDUMBE	FLUJO PRESENTE NETO
0	-20,906.00			-20,906.00		
1	2,342.64	0.0787100	0.9270332	2,171.71	0.8484	1,987.46
2	7,466.19	0.0787100	0.8593906	6,416.37	0.7198	5,373.85
3	7,205.29	0.0787100	0.7966836	5,740.33	0.6106	4,399.77
4	6,705.62	0.0787100	0.7385522	4,952.45	0.5181	3,473.85
5	6,342.67	0.0787100	0.6846624	4,342.59	0.4395	2,787.64
6	9,830.96	0.0787100	0.6347048	6,239.76	0.3729	3,665.68
7	9,519.11	0.0787100	0.5883924	5,600.97	0.3163	3,011.25
8	9,158.47	0.0787100	0.5454593	4,995.57	0.2684	2,457.92
9	8,745.23	0.0787100	0.5056589	4,422.10	0.2277	1,991.17
10	8,275.33	0.0787100	0.4687626	3,879.16	0.1932	1,598.51
	54,685.51					
TOTAL FLUJO PRESENTE NETO				48,761.02		30,747.11
INVERSIÓN INICIAL				20,906.00		20,906.00
VAN				27,855.02		9,841.11
PRC				4		
TIR				23.33%		
R.C.B.				2.62		
RENTABILIDAD SIMPLE				26.16		
CPP:				9%		

CAPITULO V

5.1 Conclusiones y Recomendaciones

5.2 Conclusiones

Una vez desarrollado el estudio se pudo concluir lo siguiente:

- De acuerdo a lo investigado para que este tipo de almacenes pueda empezar sus funciones tiene que acatar con todas las normas y disposiciones establecidas en el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, resolución de la SENA 209 entre otros permisos que son indispensables.
- Se espera cubrir la demanda insatisfecha ofertando producto de calidad a precios considerablemente bajos y poder abarcar otro tipo de mercado.
- Una vez realizado el análisis financiero se puede establecer los siguientes indicadores que muestran la viabilidad y rentabilidad del proyecto: **TIR:** 23.33%, **VAN:** 27.855,02 y un periodo de recuperación del capital de cuatro años para concluir el almacén libre de impuesto o Duty Free en el Aeropuerto de Esmeraldas es considerado un proyecto viable ya que tiene la acogida por parte del consumidor.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

- Desarrollar estrategias de comercialización que sean atractivas para los clientes y así poder cumplir con las metas establecidas.
- Brindar un buen servicio que ayudará a establecer estrategias de promoción creando una página web esto permitirá ganar un reconocimiento de los clientes basados en la experiencia de otros.
- Se recomienda establecer políticas de ventas ya que al no cumplir con lo esperado durante ciertos periodos se deberá devolver la mercadería para que esta pase de nuevo por el control de Aduanas por lo que se tendrá que planificar correctamente la adquisición de los productos de acuerdo a las preferencias que tenga el cliente.

6. Bibliografía

- Aguaiza, R. A. (2015). *Todo Comercio Exterior*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/ecuapass-y-ventanilla-unica-de-comercio-exterior>
- Agüero, & Quintero. (2010). *Análisis de procedimientos de almacenaje del depósito temporal de la almacenadora Andrómeda, C.A. de la aduana principal de La Guaira y su incidencia sobre el tiempo de despacho de mercancía*. Vargas: La Guaira.
- Alvarez, J. (2011). *TELEMARKETING*. España: Ideaspropias.
- Arnoldo Hax, N. M. (2011). *Estrategías para el Liderazgo Competitivo*. Argentina : Granica.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Comercio Producción e Inversiones*. Quito: Editora Nacional.
- Asesoría Integral. (2008). *Asesoría Integral*. Recuperado el 06 de Marzo de 2015, de <http://www.asesoriaintegral.cl/web/capacita/74/tecnicas-de-maniobras-de-izaje.html>
- Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (26 de junio de 2014). *Puerto Esmeraldas*. Obtenido de http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/xampp/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=2
- Belandria, M., & Bello, M. (2011). *Efectos del proceso de reversión de la descentralización de los puertos en el desaduanamiento de mercancías*. Caracas: Escuela Nacional de Administración y Hacienda Pública.
- Bravo, J. (2011). *Marketing Mix. Concepto, Estrategias y Aplicaciones*. Madrid : Diaz de Santos
- Bureau Veritas. (7 de Marzo de 2009). *Bureau Veritas*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de <http://www.bureauveritas.com.ec/html/certif.html>
- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones 2011- Zonas Aduaneras. (s.f.). *Zonas Aduaneras*.
- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones. (s.f.). *Art. 106 Zonas Aduaneras*.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión*. (2010).
- Coka, M. (2011). *Agente de Aduanas*. Quito.
- Comercio Exterior- Almacén Libre de impuesto (Duty Free). (2014). *Comercio Exterior*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2013, de Comercio Exterior: <http://comercioexterior.com.ec>

- Comunidad Todo Comercio Exterior. (2014). *Todo Comercio Exterior*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/ecuapass-reg-menes-especiales>
- Cóndor. (19 de Mayo de 2013). Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/tipos-de-carga>
- CONTECON. (27 de Marzo de 2012). *CGSA*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de <http://www.cgsa.com.ec/Files/ZonaDescarga/ServiciosTarifas/Manual-Servicio-Actualizado-Junio-2012.pdf>
- Diario La Hora. (26 de junio de 2014). *LaHora*. Obtenido de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000183195/-1/Ocho_agencias_navieras_laboran_en_Puerto_Comercial.html#.U6xZpZR5NZ4
- DIARIO LA VERDAD. (2014).
- El aeropuerto de Esmeraldas se inauguró y tiene vuelos a Colombia Ampliar La nueva terminal aérea Carlos Concha Torres, ubicada en Esmeraldas. (14 de Enero de 2014).
- EL UNIVERSO-MANUEL TORO. (14 de Enero de 2014). Inaugurado el nuevo Aeropuerto de Esmeraldas.
- ELEFORMA. (2014). *eleforma*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://eleforma.es/maquinaria-portuaria/reach-stacker/>
- Empresa Pública Austral. (2013). *EPAUSTRAL*. Recuperado el 19 de Febrero de 2015, de <http://www.australport.cl/?sec=Page&name=Almacenamiento>
- Enciclopedia de Economía. (2014). *La gran Enciclopedia de Economía*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.economia48.com/spa/d/know-how/know-how.htm>
- Esquivia, C. (28 de Noviembre de 2013). *Sistema Portuario Colombiano*. Recuperado el 24 de Febrero de 2014, de <http://sistemaportuariocolombiano.blogspot.com/>
- Europea, U. (2006). *Universidad Técnica de Catalunya*. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de <https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/289/1/8.%20Rua.pdf>
- Fernandez, P. (2012). *Los puertos dentro de la cadena logística*. España: Publicaciones Don Bosco.
- Figuroa, H. (19 de Enero de 2013). *El Universal*. Recuperado el 2015 de Febrero de 2015, de <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/mas-contenedores-y-vehiculos-en-el-puerto-105362>
- García Alonso, L. (2005). *Competencia interportuaria: delimitación y análisis del área de influencia de los puertos españoles*. Obtenido de EUMED: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/lga/Capitulo1.pdf>

- González, H. (17 de Abril de 2012). *Buenas Tareas*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Vocabulario-Nautico/5650286.html>
- González, H. (2015). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/analisis-foda-herramienta-estrategica-de-las-organizaciones/#autores>
- HECONOMIA.ES. (08 de Febrero de 2010). *HECONOMIA.ES*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de <http://www.heconomia.es/volatil.asp?o=579249436>
- Inaugurado el nuevo Aeropuerto de Esmeraldas- El Universo. (14 de Enero de 2014). Inaugurado el nuevo Aeropuerto de Esmeraldas. *Inaugurado el nuevo Aeropuerto de Esmeraldas*.
- INEN. (2014). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado el 24 de 02 de 2015, de <http://www.normalizacion.gob.ec/informacion-servicios-de-calibracion/>
- ISO. (2014). *ISO*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>
- Klain, A. (2011). *CreceNegocios*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de <http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/>
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. Pearson Education, S.A.
- Manual específico para la importación de mercancías amparadas bajo el Régimen aduanero de Almacén Libre*. (2013). Obtenido de <http://www.aduana.gob.ec/files/pro/pro/oce/2013/SENAE-MEE-2-2-021-V1.pdf>
- masadelante.com. (2015). *masadelante.com*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.masadelante.com/faqs/que-es-un-pda>
- masmar. (2014). *masmar*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.masmar.com/articulos/art/4,178,2.html>
- mastermagazine. (2014). *mastermagazine*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.mastermagazine.info/termino/6103.php>
- Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2014). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de https://mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&letter=O&id=49&Itemid=101042&lang=es
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2013). Normas que Regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador. Guayaquil.
- Moncayo, R. T. (2013). *Repositorio UTE*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/7953/1/53443_1.pdf
- MONTECON. (2014). *MONTECON*. Recuperado el 04 de MARZO de 2015, de <http://www.montecon.com.uy/pages/glosario.php>

- MOTORGIGA. (2014). *MOTORGIGA*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://diccionario.motorgiga.com/diccionario/balizamiento-definicion-significado/gmx-niv15-con193083.htm>
- Moya, S. (2012). *Consolidación de los Estados Financieros*. Barcelona : UOC.
- MUNDO PORTUARIO. (noviembre de 2009). *MUNDO PORTUARIO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2015, de <https://mundoportuario.wordpress.com/2009/03/12/tipos-de-puertos/>
- Muñoz, R. (2013). *Clasificación de la Carga*. Bogotá: Eventos Océano.
- Norma técnica provisional que regula las garantías aduaneras*. (11 de Marzo de 2011).
Obtenido de http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=23&anio=2011&codigo=152&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=2011&desc=1&fromFecha=&toFecha=
- OPDR. (2014). *OPDR*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.opdr.com/es/flota-equipo/container/contenedor-flat-rack.html>
- Organización CAMAE. (2013). *El Puerto de Esmeraldas: infraestructura y servicios son sus puntos débiles*. Obtenido de CAMAE: <http://www.camae.org/files/Informar/A%C3%B1o%202013/Agosto/Articulo/Articulo.pdf>
- Ortiz, M. (2010). *Distribución*. Obtenido de <http://distribucionfisicainternacional89.blogspot.com/2010/08/agentes-de-carga-definicion-actividad.html>
- Padilla Sánchez, J. C. (2013). *DUTY FREE SHOP EN EL PASO LOS LIBERTADORES*. Chile.
- Paredes, Y. (2010). *Logística Portuaria*. Bogotá: Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Peña, D. (27 de enero de 2014). *Venelogística*. Recuperado el 13 de febrero de 2015, de <http://www.venelogistica.com/estrategia-de-almacenamiento-gestion-y-modelos/>
- Pinto, O., & De León, V. (2008). *Gestión de Almacenamiento*. Colón: Laureate International Universities.
- PRESERSA. (2005). *Procedimiento Operativo Normal para el Embarque de Granel Seco y Manejo de Granel Seco*. Guatemala: PRESERSA.
- Prezi. (17 de Septiembre de 2013). Recuperado el 10 de septiembre de 2014, de Prezi: <http://prezi.com/evshzjtbg6xo/duty-free-o-tli/>
- Puerto de Barcelona. (2014). *Puerto de Barcelona*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de <http://www.portdebarcelona.cat/es/web/port-dels-negocis/graneles>

- Puerto Santa Marta. (mayo de 2012). *Puerto Santa Marta*. Recuperado el 12 de febrero de 2015, de <https://puertosantamarta.wordpress.com/type/aside/>
- Quesada Ibargüen, V. M. (2005). *Análisis de eficiencia de la logística portuaria mediante DEA*.
- Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la Real Academia Española 22 edición*. España.
- Rúa Costa, C. (2006). *Los Puertos en el Transporte Marítimo*. Universidad de Catalunya. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de <https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/289/1/8.%20Rua.pdf>
- Sarmiento, Alexander. (2013). *Estudio de Viabilidad para generación de un Duty Free en el Aeropuerto Palonegro con el fin de promover los productos Santandereanos*. Bucaramanga.
- SENAE. (2011). *Servicio Nacional de Aduanas de Ecuador*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de <http://www.aduana.gob.ec/index.action>
- SENAE. (2012). Reglamento que Regula la Actividad de los Agentes de Aduana. En *Competencia Sistemática y de la Facilitación Aduanera* (pág. 5). Quito: Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.
- siglobal. (2012). *siglobal*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.siglobal.org/negocio_8_grua-rtg.html
- Sinisterra, G. (2010). *Contabilidad Administrativa*. Bogotá: Ecoe.
- Soriano, C. (2010). *Estrategías de Crecimiento*. Madrid: Diaz de Santos .
- TAME. (1 de JULIO de 2015). Obtenido de TAME : <https://www.tame.com.ec/index.php/es/inicio/informacion-corporativa/nuestra-historia>
- Thompson, I. (Julio de 2009). *Promonegocios.net*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Todo Comercio Exterior*. (s.f.). Recuperado el 3 de Enero de 2014, de www.todocomercioexterior.com.ec
- Todo Comercio Exterior*. (s.f.). Recuperado el 20 de Diciembre de 2013, de *Todo Comercio Exterior*: www.todoecomercioexterior.com
- Tovar Ordoñez, A. F. (2011). *Caracterización de los procesos y procedimientos de importación en los terminales marítimos de Buenaventura*. Santiago de Cali. Buenaventura.
- Troya, M. F. (2007). *Evaluación de la Calidad del Servicio Ofrecido por los Transportes Marítimos*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Troya, R. (2013). *Repositorio UTE*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/7953/1/53443_1.pdf

Tschohl, J. (2010). *Alcanzando la Excelencia Mediante el Servicio al Cliente* . Madrid : Diaz de Santos .

Vargas, G. (2013). *Evaluación de Proyectos de Inversión* . Peru .

Verdad, D. L. (15 de Enero de 2014). *Presidente Herrera Inaugura aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres en Esmeraldas.*, pág. 3.

Verdad, L. (16 de Enero de 2014). *Esmeraldas cuenta con un nuevo Aeropuerto.* pág. 6.

Vinca. (2011). *normas9000.com*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>



ANEXOS 1: ENCUESTA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas

ENCUESTA

La presente entrevista se llevara a cabo con la finalidad de obtener información acerca de **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN ALMACÉN LIBRE EN EL AEROPUERTO CORONEL CARLOS CONCHA TORRES EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS** La misma contribuirá con datos que me permitirán llevar a cabo el proyecto de tesis para la obtención del título "Ingeniería en Comercio Exterior".

De antemano le agradezco su colaboración!

1. ¿Alguna vez Ud. ha ingresado a un Almacén Libre (Duty Free)?

Si ____ No ____

2. ¿Cuándo viaja que tipo de productos le gusta comprar? Señale mínimo 2

Artesanías ____ Accesorios ____ Perfumes ____ Licor ____ Dulces ____

Tecnología ____ Vestimentas ____ Otros ____

3. ¿Cree Ud. que el almacén libre en el aeropuerto le daría mayor flujo comercial en la Provincia?

Si ____ No ____

Porque.....
.....
.....

4. ¿Cree Ud. que la ejecución de este Almacén sería una plataforma para dar a conocer nuestra cultura a los turistas?

Si ____

No ____

Puede ser ____

5. ¿Qué aspectos le llamarían la atención de un Almacén Libre? Señale algunos de ellos.

Atención Personalizada

Gama de productos

Precio

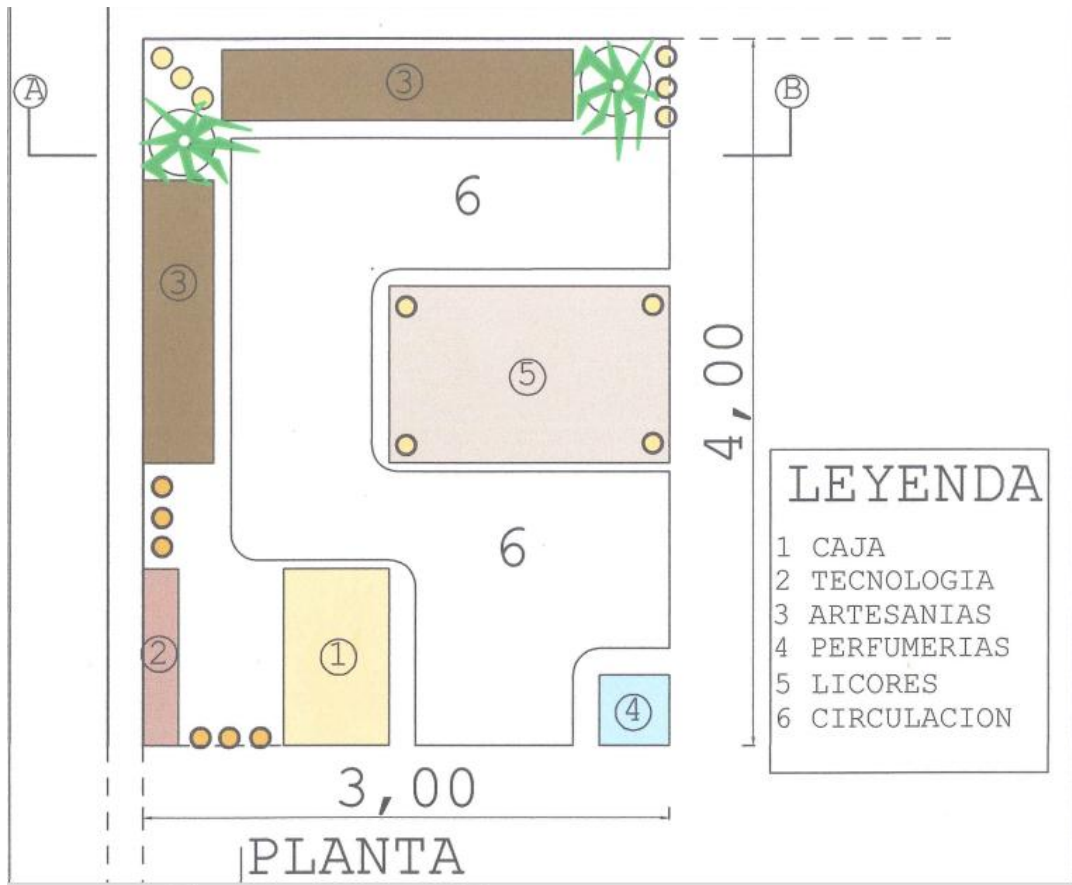
Promociones

6. ¿Le gustaría que existiera un almacén en el Aeropuerto de Esmeraldas?

Si ____

No ____

ANEXOS 2: ESPACIO FÍSICO



ANEXO 3: MAQUETA



ANEXOS 4: AEROPUERTO DE ESMERALDAS



ANEXOS 5: INGRESO DE PRINCIPAL



ANEXOS 6: SALA DE EMBARQUE



ANEXOS 7: LUGAR DE ESPERA



ANEXO 8: FICHA DE OBSERVACIÓN

FECHA:	25 DE ABRIL 2014
ELABORADO:	ANA MYLENA GUEVARA OYARVIDE
LUGAR:	AEROPUERTO CORONEL CARLOS CONCHA TORRES DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS
PALABRAS CLAVES:	ESPACIO FÍSICO
OBSERVADO:	INTERNO Y EXTERNO

El Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres de la ciudad de Esmeraldas cuenta con aproximadamente 4800 metros cuadrados de construcción y tiene la capacidad para 275 pasajeros, la nueva terminal aérea cuenta con una torre de control de 15 metros de altura, hangares de control contra incendios tiene dos motobombas modernas así mismo la ampliación de la pista para recibir aviones más grandes.

Cuenta con dos salas una nacional e internacional por el momento se está utilizando la sala nacional y dentro de esta cuenta con una pequeña sala vip.

En la parte interior del aeropuerto cuenta con un pequeño local de comidas rápidas así mismo un local que venden artesanías que muestran la cultura de Ecuador y un local que promociona la parte turística de nuestra ciudad con el resort Royal Decameron.

Además cuenta con una cooperativa de taxi que facilita el traslado de los pasajeros a diferentes balnearios de nuestra provincia.

ANEXO 9: PERMISO

Esmeraldas 12 de Agosto del 2015

Señor Ing.
Cesar Cantos Vera
DIRECTOR DE LA DIRECCION DE AVIACION CIVIL DEL AEROPUERTO CORONEL "CARLOS
CONCHA TORRES"
Presente.-

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, me permito solicitar a usted Señor Director, disponer a quien corresponda se autorice la toma de fotografía de un área de las instalaciones del aeropuerto, a fin de realizar un proyecto de tesis de grado, consistente en la instalación de un DUTTY FREE.

Por su atención y gentileza, expreso a usted mis agradecimientos y sentimientos de especial consideración y estima.

Atentamente,


Ana Mylena Guevara O.

Copia: Proyecto

Amgo/

RECIBI	
NOMBRE	<i>Ana Mylena Guevara O.</i>
FECHA	<i>21/08/2015</i>
FIRMA	<i>[Signature]</i>