



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR

TEMA:

PLAN LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA
PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A

TUTOR:

MGs. ELIZABETH ARIAS DOMÍNGUEZ

AUTORES:

NATHALIA YAMILEC RIVADENEIRA NARANJO
HERRY ARTURO SOTO CORREA

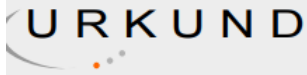
GUAYAQUIL

2019



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
Ficha de registro de tesis			
TÍTULO Y SUBTÍTULO: PLAN LOGISTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A.			
AUTOR/ES: RIVADENEIRA NARANJO NATHALIA YAMILEC SOTO CORREA HERRY ARTURO		REVISORES: MGs. ELIZABETH ARIAS DOMÍNGUEZ	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL		FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	
CARRERA: COMERCIO EXTERIOR			
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2019		N. DE PAGS: 165	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración			
PALABRAS CLAVE: Logística, transporte, Comercio Exterior, Empresa			
RESUMEN: El presente proyecto tuvo como objetivo principal Desarrollar un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., que incentive la mejora en la ejecución de los procesos. Para realizar la recolección de información se utilizaron instrumentos de recolección de datos tales como entrevistas y encuestas dirigidas a los involucrados directamente en la problemática, con lo cual se pudo tener una idea clara de las causas y consecuencias del problema. Se trabajó en base a una investigación de campo, y descriptiva con enfoque cuantitativo con lo cual se pudo conocer las dificultades que existen en los procesos logísticos de la empresa. Como solución al problema se realizó la propuesta del diseño de un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. con lo cual se mejora el proceso, los tiempos y la distribución de las cargas contenerizadas.			
N. DE REGISTRO (en base de datos):		N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			
ADJUNTO URL (tesis en la web):			
ADJUNTO PDF:		SI	X
		NO	
CONTACTO CON AUTORES: RIVADENEIRA NARANJO NATHALIA YAMILEC SOTO CORREA HERRY ARTURO		Teléfono: 0986704802 0979956409	E-mail: nathaliarivadeneira@outlook.com hsotoc@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		Ph.D Rafael Iturralde Solórzano DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Teléfono: 2596500 EXT. 201 E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec MCE. Betty Aguilar Echeverría DIRECTORA DE LA CARRERA Teléfono: 2596500 EXT. 264 E-mail: baguilare@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: finalTESIS NATHALIA Y HENRY con CONCLU junio.docx
(D54543725)
Submitted: 7/23/2019 7:04:00 PM
Submitted By: hduartes@ulvr.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TESIS - TOMALA FRANCO - TUMBACO MENENDEZ.docx (D40726316)
TESIS FALCONE Y LADINES 12 MARZO 2019.docx (D49016704)
TESIS zulay Baquerizo 21-AGOSTO.docx (D21476640)
zulay baquerizo urkund agosto 201 2016.docx (D21503634)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200012
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1254>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1254/1/T-ULVR-1114.pdf>

Firma: Elizabeth Arias Domínguez

MGs. ELIZABETH ARIAS DOMÍNGUEZ

C.I. 0920129855

DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los/as estudiantes egresados/as **RIVADENEIRA NARANJO NATHALIA YAMILEC Y SOTO CORREA HERRY ARTURO** declaro (amos) bajo juramento que la autoría del presente proyecto de investigación “**PLAN LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A**”, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores,

Firma: Rivadeneira V

RIVADENEIRA NARANJO NATHALIA

C.I. 0940625544

Firma: Arturo Herry

SOTO CORREA HERRY

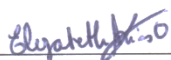
C.I. 0930195763

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación **“PLAN LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A”**, designada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **“PLAN LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A”** presentado por los estudiantes Herry Arturo Soto Correa y Nathalia Yamilec Rivadeneira Naranjo como requisito previo, para optar al Título de INGENIEROS EN COMERCIO EXTERIOR, encontrándose apto para su sustentación.

Firma: 

MGs. ELIZABETH ARIAS DOMÍNGUEZ

C.I. 0920129855

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme salud y tranquilidad para poder terminar mi trabajo de titulación, haberme guiado con paciencia hasta poder lograr mi objetivo.

A mi querida madre por estar siempre pendiente preguntándome todos los días del avance de mi tesis.

A mis profesores Msc. Elizabeth Arias y Msc. Héctor Duarte gracias por su tiempo y conocimientos para avanzar mi proyecto y a aquellas personas que siempre estuvieron dispuestas a ayudarme sin importar la hora.

Gracias.

Nathalia Rivadeneira Naranjo

Agradezco primero a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí y ayudarme a cumplir con esta meta tan anhelada.

A mi familia, por ser incondicionales.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte por abrirme las puertas de su institución y permitirme obtener este título.

A los docentes por los conocimientos impartidos durante mi formación.

A mi tutor por toda la ayuda brindada con el trabajo de titulación y sobre todo por su paciencia.

A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron conmigo para poder alcanzar esta meta.

¡Gracias!

Herry Soto Correa

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a Dios por ser mi guía en todo, a mis padres, a mi abuela Marlene por ser la primera persona que me ayudo en mi inicio de mi carrera profesional y a mi hermana que siempre me brindaron su ayuda y a mi misma por haber logrado terminar satisfactoriamente este trabajo de titulación que me llena de mucho orgullo ser una profesional en comercio exterior.

A mi familia materna por ser siempre las personas que me impulsan a seguir adelante y a seguir estudiando para obtener mejores resultados profesionales.

A mi abuelo quien ya no esta entre nosotros pero que siempre me decía que termine que seria la primera en la familia en ser una profesional.

Nathalia Rivadeneira Naranjo

Dedico este proyecto de grado a Dios, por ser quien guía mi camino y me da la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, por enseñarme que quien persevera alcanza y por estar presentes siempre que les he necesitado.

A mi prima Yadira, por la ayuda brindada durante este proceso.

Herry Soto Correa

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO	iii
DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS PATRIMONIALES	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION DEL TUTOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I	2
1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Sistematización del problema.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.6. Delimitación o alcance de la investigación	7
1.7. Idea a defender	8
1.8. Línea de investigación institucional	8
CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEORICO	9
2.1. Antecedentes Referenciales	9
2.2. Marco Teórico Referencial.....	12
Bases teóricas	13
2.2.1. Definición de logística	13
2.2.2. Proceso de la cadena de logística de la empresa.....	15

2.2.3. Plan de logística	17
2.2.4. Importancia de la logística	19
2.2.5. Procedimientos logísticos	21
2.2.6. Actividades específicas de la logística empresarial	23
2.2.7. Tipos de logística.....	24
2.2.7.1. <i>Logística integrada</i>	24
2.2.7.2. <i>Logística de distribución</i>	25
2.2.8. Objetivos de la logística	26
2.2.9. La logística en las empresas	27
2.2.9.1. <i>Empresas con Gestión operativa</i>	27
2.2.9.2. <i>Empresas con Gestión operativa avanzada</i>	28
2.2.9.3. <i>Empresas innovadoras en excelencia logística</i>	28
2.2.10. Diagrama de flujos de procesos.....	29
Indicadores de la gestión logística	32
Objetivos de los KPI logísticos.....	33
Características KPI logísticos	34
Utilidad de los indicadores logísticos.....	34
Clasificación de los KPI logísticos	34
2.2.11. Manual de procesos.....	37
2.2.12. Puerto: definición	38
2.2.12.1. <i>Importancia de los puertos</i>	38
2.2.13. Los puertos de Guayaquil.....	40
2.2.14. Puerto como principal etapa logística	45
2.2.15. Desempeño Logístico (LPI).....	46
Fuente:	46
• Desempeño logístico.....	47
• Infraestructura	47
• Servicios	47
• Procedimiento y tiempo de fronteras.....	47
• Fiabilidad de la cadena de suministro.....	47
Fuente:	48
• Desempeño Logístico	49
• Aduanas.....	49

• Infraestructura	49
• Envíos Internacionales	49
• Competencia de Servicio Logístico.....	49
• Seguimiento y Rastreo	49
• Puntualidad	50
2.2.16. Tipos de puertos	52
Fuente:	53
2.2.17. Equipos de carga y descarga de buques	53
1. La ubicación debe ser en lo posible cerca de los mercados o centros de producción para generar valor.	54
2. Espacio suficiente para realizar el trabajo operativo.....	54
3. Equipos tecnológicos e infraestructura correcta para realizar el trabajo de los tráficos marítimos.....	54
4. Excelente acceso por vía terrestre y marítima que ayude a conectarse con las rutas más grandes de transporte y por ende se alcance la eficiencia en el proceso de carga.....	54
5. Bajos costes.....	54
6. Sin retrasos, con fiabilidad y seguridad en la operativa	54
7. Autoridad comprensible, con métodos de control y supervisión ágiles.....	54
8. Grúas y equipamientos modernos.....	54
9. Buenos sistemas de información que habiliten agilizar la movilidad documental asociado a la mercancía.	54
10. Óptimas capacidades de transbordo.	54
2.2.18. Contenedores.....	55
Fuente:	57
2.2.19. Certificación BASC.....	57
2.2.19.1. <i>Evolución histórica.</i>	58
2.3. MARCO CONCEPTUAL	60
2.4. MARCO LEGAL.....	63
CAPÍTULO III.....	70
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	70
3.1. Metodología.....	70
3.2. Tipos de investigación.....	71
3.3. Enfoque de la investigación	71

3.4. Técnicas e instrumentos	72
3.5. Población y muestra.....	73
3.5.1. Población.....	73
3.5.2. Muestra.....	74
3.6. Análisis de resultados	74
3.6.1. Análisis de encuestas	74
3.6.2. Análisis de entrevistas.....	84
3.7. Procesos logísticos	85
3.7.1 Diagrama de procesos logísticos actuales de TRANSCARPRIMEN S.A	85
3.8. Benchmarking de la competencia.....	88
CAPÍTULO IV.....	97
4. LA PROPUESTA	97
4.1. Título de la propuesta	97
4.2. Justificación de la propuesta	97
4.3. Objetivos de la propuesta	98
4.3.1. Objetivo General de la propuesta	98
4.3.2. Objetivos específicos de la propuesta	98
4.4. Desarrollo de la propuesta	98
4.4.1. Antecedentes de la empresa	99
4.4.2. Diagnóstico situacional	99
Desarrollo del manual	103
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Línea de investigación	8
Tabla 2. Modelo de servicio al cliente	17
Tabla 3. Delimitación de la población	73
Tabla 4. Cumplimiento de las actividades acordadas	75
Tabla 5. Tiempo que se toma la empresa es el óptimo	76
Tabla 6. Cumplimiento de expectativas por parte de la empresa.....	77
Tabla 7. Respuestas por parte de la empresa al presentarse retrasos	78
Tabla 8. Motivos de quejas o reclamos de clientes.....	79
Tabla 9. La empresa deberá mejorar su sistema de carga	80
Tabla 10. Acciones a aplicar en la empresa	81
Tabla 11. Satisfacción de los procedimientos de servicio de transporte.....	82
Tabla 12. Conocimiento del proceso logístico de la empresa Transcarprimen.....	83
Tabla 13. Benchmarking	90
Tabla 14. Información de indicador de transporte	93
Tabla 15. Indicador costo operativo por conductor	94
Tabla 16. Indicador comparativo costo de transporte.....	95
Tabla 17. Matriz FODA de Transcarprimen S.A.....	100
Tabla 18. Descripción de los procesos mejorados de TRANSCARPRIMEN	109
Tabla 19. Indicador costo de transporte vs ventas	111
Tabla 20. Indicador costo operativo por conductor	112
Tabla 21. Indicador comparativo costo de transporte	114
Tabla 22. Recursos humanos para el proyecto.....	117
Tabla 23. Recursos materiales para el proyecto.....	117
Tabla 24. Recursos técnicos para el proyecto	117
Tabla 25. Total de recursos necesarios para el proyecto.....	118
Tabla 26. Financiamiento del proyecto	118

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Procesos logísticos	21
Figura 2. Diagrama de flujo	30
Figura 3. Contecon S:A.....	40
Figura 4. Terminal portuario de Guayaquil TPG.....	41
Figura 5. Andipuerto Guayaquil S:A.	41
Figura 6. Bananapuerto.....	42
Figura 7. Fertisa	42
Figura 8. Puerto Trinitaria Trinipuerto S:A:	43
Figura 9. Industrial Molinera	43
Figura 10. Movimiento Portuario de contenedores en los tres últimos años	44
Figura 11. Ranking de países con mejor desempeño en 201	46
Figura 12. Índice de desempeño logístico (LPI) en América Latina 2018	47
Figura 13. Competencia logística en Ecuador.....	48
<i>Figura 14.</i> Desempeño logístico de Ecuador.....	51
Figura 15. Tipos de puertos	53
Figura 16. <i>Tipos de contenedores más utilizados</i>	57
Figura 17. Evolución histórica de las Normas BASC.....	58
Figura 18. Cumplimiento de las actividades acordadas	75
<i>Figura 19.</i> Tiempo que se toma la empresa es el óptimo	76
<i>Figura 20.</i> Cumplimiento de expectativas por parte de la empresa.....	77
<i>Figura 21.</i> Respuestas por parte de la empresa al presentarse retrasos	78
Figura 22. Motivos de quejas o reclamos de clientes.....	79
<i>Figura 23.</i> La empresa deberá mejorar su sistema de carga	80
Figura 24. Acciones a aplicar en la empresa.....	81
<i>Figura 25.</i> Satisfacción de los procedimientos de servicio de transporte.....	82
<i>Figura 26.</i> Conocimiento del proceso logístico de la empresa Transcarprimen.....	83
Figura 27. Diagrama logístico actual de TRANSCARPRIMEN S.A	86
Figura 28. <i>Estado de resultados</i>	92
Figura 29. Información de indicador de transporte	93
Figura 30. Información de indicador costo operativo por conductor.....	94
Figura 31 Indicador comparativo costo de transporte.....	96
Figura 32. Cinco fuerzas de PORTER.....	101
Figura 33. Organigrama de la empresa.....	102
Figura 34. Diagrama del proceso logístico TRANSCARPRIMEN.....	108
Figura 35. Estado de resultados.....	110
Figura 36. Indicador de costo de transporte vs ventas.....	111
Figura 37. Indicador costo operativo por conductor.....	113
Figura 38. Costo de transporte.....	114

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Hoja de ruta	148
Anexo 2 Inspección de vehículo y chasis	149
Anexo 3 Inspección de contenedores	150

Introducción

La actividad empresarial relacionada al servicio de transporte de carga está orientada a cumplir con los parámetros y tiempos que exige el mercado internacional, buscando así poder obtener un reconocimiento en su calidad y servicio a sus clientes.

El funcionamiento de procesos logísticos es de suma importancia en los procesos de comercio dentro de un país, desarrollando un ejercicio económico que se observa desde distintos procesos que incluyen dicha labor, a partir de operaciones basadas en logística que agilitan los procesos, contando con un equipamiento de calidad, dentro de los estándares establecidos.

El proceso de logística asegura un adecuado tratamiento cuando se dispone a facilitar el comercio internacional, es por ello importante el potenciar la creación de planes de logística y fortalecer a los ya existentes en la actividad comercial con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes. De tal manera que el diseño, análisis y desarrollo logístico está vinculado al desarrollo económico y territorial.

La logística desde sus inicios se ha mantenido favoreciendo la efectiva conexión entre la oferta y la demanda de bienes o servicios. En la actualidad el crecimiento de la actividad de mercado depende de sistemas efectivos y seguros que fortalecen la competitividad económica de forma sostenible para un territorio. Un elemento clave para los procesos logísticos es la implementación de la tecnología que eleva los estándares de calidad asegurando un adecuado servicio, mejorando a su vez el perfil competitivo.

La importancia del análisis de los flujos logísticos es un factor que genera retos y oportunidades más allá de la ciudad en la que el puerto se ubica. También a nivel nacional la logística se convierte en un vector de desarrollo y ordenamiento territorial de forma estratégica relacionada con las distintas actividades económicas correspondientes a la infraestructura pública para realizar las actividades de carga y descarga de mercancías que se distribuyen en todo el territorio.

CAPÍTULO I

1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

1.1. Tema

“PLAN LOGISTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A”

1.2. Planteamiento del problema

La Logística a nivel mundial registra un crecimiento importante debido al desarrollo del sector de cargas pesadas por medio de la adquisición de equipos de transporte, herramientas innovadoras y sistemas de monitoreo con excelente tecnología, lo cual contribuye al desarrollo de las actividades de la cadena de suministros de las empresas, lo cual constituye un gran aporte para la economía a nivel internacional.

La cadena de suministro es sumamente importante para el desarrollo de las actividades de las empresas en la época actual, puesto que mediante esta se pretende brindar excelente servicio al cliente por medio de una óptima distribución de los productos cumpliendo con estándares de calidad que las mantengan entre las empresas más competitivas, por ello se realizan esfuerzos en los procesos logísticos desde la recepción de la materia prima hasta la entrega o distribución e incluso el servicio post venta que muchas empresas ofrecen.

Actualmente en Ecuador existen empresas que ofrecen servicios de logística, de transporte, carga y otros, lo cual es de suma importancia para el comercio exterior, para ello se debe tener en cuenta las ventajas y desventajas que tiene este tipo de negocio, ya que si se lo domina de una manera adecuada puede resultar muy rentable para la economía del país, del sector y de la empresa, lo que dará paso al desarrollo económico y empresarial del país.

Durante los últimos años, se ha invertido mucho dinero en avances tecnológicos para desarrollar la competitividad, por ello las empresas cada vez hacen más esfuerzos para lograrlo, incluyen estrategias, metodologías y demás actividades que contribuyan con el mejoramiento de sus procesos. La mayor parte de las empresas buscan ofrecer más beneficios y ventajas para satisfacer a sus clientes, sean estos productos o servicios que ofrecen; factores que permiten continuar sobreviviendo entre los competidores y en el mercado; todos estos aspectos deben ir acompañados con un modelo empresarial de logística que cumpla con los parámetros para realizar las entregas de las cargas de forma eficiente.

La logística es definida según Herrera (2013) “como el trabajo requerido para mover y colocar el inventario por toda la cadena de suministro” (p.32). Lo cual se lleva a cabo para controlar los procesos internos de la organización que comprenden la cadena de suministro, es decir, desde la recepción de materias primas hasta que es entregada la mercadería al cliente.

Según lo mencionado por el autor, la logística representa un aspecto fundamental referente a la cadena de valor, ya que aumenta el nivel del servicio que poseen las empresas de transporte, mediante la búsqueda de estrategias que permitan poder competir en el mercado actual.

La empresa TRANSCARPRIMEN S.A., se dedica a la actividad de transporte de carga contenerizada por carretera, transportando las mercancías desde el productor (plantas o fincas) al puerto.

Actualmente la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., tiene problemas en sus procesos de logística, los cuales ocasionan retrasos en las entregas de carga contenerizada al puerto y por ende los clientes se quejan por las demoras; incluso la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., ha perdido algunos clientes debido a estos problemas, una de las incidencias que causan estas demoras son la poca coordinación en la distribución de las unidades físicas.

Adicionalmente se presenta el problema de los proveedores subcontratados para el transporte interno, esto se debe a la falta propia de vehículos haciendo que se contraten terceros causando que los costos se eleven debido que el subcontratado por viaje está obteniendo el 90% de ganancia dejando el 10% para la empresa.

Formulación del problema

¿De qué manera se mejoraría el proceso de carga contenerizada al puerto mediante la elaboración de un plan logístico de transporte de carga?

1.3. Sistematización del problema

1. ¿Qué causas inciden en que existan falencias en los procesos de carga contenerizada en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.?
2. ¿Cómo se mejoraría el proceso logístico de carga contenerizada?
3. ¿De qué forma se contribuiría a tener coordinación en el proceso de logística interna de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., que incentive la mejora en la ejecución de los procesos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procesos que aplica la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., determinando las debilidades que se presentan en las operaciones
- Determinar el modelo del plan logístico basado en las necesidades de la empresa y del producto.

- Diseñar un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., con el fin de obtener una guía de apoyo para ejecutar los procesos.

1.5. Justificación de la investigación

Actualmente, las empresas realizan grandes esfuerzos por cumplir con los objetivos empresariales y sobre todo generar rentabilidad, sin embargo, dejan de lado la importancia que tiene la satisfacción de los clientes, siendo vital para toda organización que pretenda ser exitosa. Esto, en muchos de los casos se consigue brindando productos y/o servicios de calidad, entregas a tiempo, buenos precios, entre otros factores relevantes.

Para lograr los factores antes mencionados, se debe empezar por la planificación de las actividades, y mucho tiene que ver la logística interna en la satisfacción de los clientes de la empresa, a través de un modelo logístico se puede lograr, así menciona, Soret (2016) que “es todo el conjunto de actividades que tienen lugar entre el aprovisionamiento de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes” con el fin de garantizar un mejor funcionamiento y mejorar la satisfacción de los clientes (p.5).

El incumplimiento en las entregas de los productos, demoras, o productos defectuosos supone un gran problema para toda empresa y esto puede significar la pérdida de clientes, por lo que se debe trabajar de manera eficiente durante todo el proceso de logística de las empresas, constituyendo esta una labor fundamental para el correcto desarrollo de las actividades contando con el correcto transporte de las mercancías (dentro y fuera de las instalaciones).

La industria del transporte de carga pesada ha ido creciendo de manera muy rápida durante los últimos años en el país, moviendo más del 70% del comercio que llega a las terminales portuarias (INEC,2013), para esto se cuenta con factores tecnológicos que incluyen equipos de monitorización y vigilancia, vehículos

adecuados para realizar la transportación y equipo humano que trabaje a tiempo y cumpliendo los estándares para que el proceso logístico sea todo un éxito.

El transporte de carga pesada tiene un gran impacto en los procesos estratégicos y claves de las empresas, así como la generación de una gran rentabilidad de la compañía, por ello esta parte de la cadena de suministros debe ser atendida de igual manera que cualquier otra del proceso, esto implica transportar cada vez más productos, movilizarlos y ubicarlos de manera correcta, manejar de forma óptima todos los recursos implicados para obtener excelentes resultados.

La presente investigación se lleva a cabo con el fin de mejorar el proceso de logística interna, específicamente el de carga contenerizada en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., mediante la aplicación de un modelo adecuado que garantice la optimización del proceso de logística interna sobre todo en las falencias que existen con los transportes de carga pesada de la empresa.

En la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., se presentan constantes problemas en el servicio de entrega y recolección de productos en las fincas lo cual ha llevado a la pérdida de clientes; por ello se considera que el desarrollo de un plan logístico es sumamente importante para fortalecer los procesos logísticos de la empresa y contribuir en mejorar con el fin de cumplir lo que exige el mercado en la actualidad.

Se ha visto en la necesidad de mejorar el modelo actual de logística, con el cual se garantice la correcta ejecución de los procesos de carga contenerizada a través de un plan efectivo de logística que logre entregas eficientes, esperando con esto mejorar los procedimientos y costos de carga contenerizada para generar un impacto positivo en la calidad del servicio que recibe el cliente.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque se busca determinar los factores que inciden en que existan retrasos en la entregas a los clientes y lo que está generando insatisfacción en los mismos, para llevar a cabo la realización de la parte teórica de este proyecto se toma como referencia diferentes

textos, revistas, libros online, artículos científicos y demás documentos acerca de la logística y la carga contenerizada lo cual es sumamente importante para llegar a establecer un marco teórico bien fundamentado.

Desde el punto de vista metodológico se justifica porque se pretende lograr los objetivos propuestos mediante el uso de herramientas, metodologías, técnicas y diseño de investigación para su desarrollo tales como: la observación directa, información relevante por parte de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., encuestas, entrevista estructurada, etc. las que permitirán el levantamiento de información previa de datos para su posterior análisis y en base a ello establecer alternativas de solución.

Este proyecto se justifica en su aspecto práctico porque se pretende llevar a cabo la realización de una propuesta de creación de un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A, con lo cual se busca mejorar los procesos logísticos internos de la empresa, lograr la satisfacción de los clientes y generar mayor rentabilidad a la organización. Además, este proyecto es beneficioso para el personal de la empresa puesto que podrán poner en práctica lo establecido en este trabajo investigativo.

1.6. Delimitación o alcance de la investigación

Campo: Logística

Área: Servicio atención a clientes

Aspecto: Gestión logística en la Organización y crecimiento de la empresa.

Tema: Plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A

Población: Gerentes de área operativa y clientes de exportación de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A

Delimitación espacial: Guayaquil, Ecuador

Delimitación temporal: Año 2018, con información relevante de los últimos 5 años.

1.7. Idea a defender

El desarrollo de un plan logístico de transporte de carga contenerizada logrará mejorar los procesos y costos en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., incrementando la optimización en la ejecución de los procesos.

1.8. Línea de investigación institucional

Tabla 1 Línea de investigación

Dominio	Línea institucional	Líneas de Facultad
Dominio 1 Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionalmente excluidos de la economía social y Solidaria.	Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.	Desarrollo empresarial y del talento humano

Fuente: (ULVR, 2019)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes Referenciales

A continuación se presentan diferentes investigaciones que se han desarrollado a lo largo del tiempo y sirven como referencia para realizar el presente proyecto, se ha estudiado varios artículos relacionados con la logística interna y el transporte de carga pesada aunque difieren en una de las variables pero el tema es similar, por ello se toman como referencia para realizar el plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A, a continuación se muestran los trabajos más relevantes tomados como referencia:

El proyecto de titulación realizado por la autora (Baquerizo Z. , 2016) con el tema “Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora “Blue Cargo Ecuador S.A. para las cargas marítimas contenerizadas con destino a Guayaquil – Ecuador”, tuvo como objetivo principal analizar los procedimientos internos de la parte logística de la empresa específicamente en la carga contenerizada para determinar las causas más relevantes del retraso de las entregas de mercaderías a los clientes. Se utilizó una investigación de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, se aplicó una entrevista a profundidad con el personal de la empresa para recolectar información relevante acerca de los procesos logísticos, se llegó a la conclusión de que la insatisfacción de los clientes es por la demora en el transporte.

Otro trabajo que resulta importante para el sustento de esta investigación es el realizado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) de autoría de (Naranjo, 2015) con el tema “Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos del área operativa aplicado en una empresa de servicios de transporte de carga pesada en la ciudad de Guayaquil”, este trabajo sirve como antecedente puesto que persigue un objetivo similar al de esta investigación, el cual es la reducción de las demoras y por ende lograr el cumplimiento con los clientes. Se utilizó la observación estructurada con lo cual se obtuvo una recopilación de toda la información necesaria

para poder realizar de una mejor manera el trabajo de investigación, se utilizó el método analítico – sintético con el cual se pudo descomponer el problema y determinar las causas para dar alternativas de solución, así mismo se realizaron análisis de diagramas de procesos y posteriormente se llevó a cabo la propuesta de la creación de un plan logístico.

Antecedentes de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A

TRANSCARPRIMEN S.A., es una empresa ecuatoriana dedicada a la actividad de transporte de carga pesada por carretera, brinda servicios de:

- Transporte interno para exportación
- Transporte interno para importación
- Transporte interno de contenedores vacíos

TRANSCARPRIMEN S.A., es una empresa familiar cuenta con 10 personas distribuidas en cargos administrativos y operativos, cuyos perfiles y experiencia indican que están acreditados para pertenecer a empresas de transporte y logística de estos vehículos. Adicional a ello la empresa cuenta con personas encargadas en el mantenimiento y revisiones mecánicas, personal de apoyo en las diferentes gestiones o actividades de gran importancia en el giro del negocio y está ubicada en la Cdla. Coop. 9 de Octubre Av. 25 de Julio Mz. F1 Sl. 16.

Antecedentes del transporte interno

El transporte interno es una pieza fundamental dentro del comercio exterior ya que este medio es el encargado de llevar a cabo el traslado de las mercancías en origen a su medio de transporte principal, ya sea marítimo o aéreo para que a su vez lleguen a su destino final dentro de los plazos establecidos.

El transporte de carga interna es una actividad importante que permite movilizar grandes volúmenes de cargas desde un punto a otro, se trata de un servicio

primordial que enlaza a los exportadores con los importadores en establecer un tiempo de entrega, por lo tanto, su funcionamiento es esencial en la logística y por supuesto en la cadena de suministro.

El transporte interno de carreteras tiene sus orígenes en la Unión Europea alrededor del siglo XX con la llegada de la revolución industrial, puesto que los comerciantes se veían obligados a transportar sus mercaderías de un sitio a otro, siendo primero con vehículos autopropulsados con lo cual las empresas se veían muy beneficiadas por la rapidez con la que llegaban los productos hacia sus destinos.

En los últimos años Ecuador se ha caracterizado por su inestabilidad política, dando lugar a una serie de cambios económicos que repercuten en todos los sectores de la población y dentro de estos, el transporte de carga pesada, no es la excepción, ya que un buen Sistema de Transporte es fundamental para el desarrollo de las ciudades y contribuye a mejorar la productividad de sus Organizaciones y la calidad de vida de sus habitantes (Ordóñez & Puma, 2015).

El transporte interno de carga es aquel que ayuda a trasladar materiales, insumos, mercaderías y productos finales de un sitio a otro cumpliendo con una serie de parámetros que deben ser evaluados por personal calificado para garantizar la calidad de los productos que se van a entregar y por ende la satisfacción de los clientes. Para cumplir con los parámetros es necesario contar con un buen conductor, una buena unidad vehicular y que los productos sean almacenados correctamente.

Cada vez se realizan más esfuerzos por mejorar la transportación interna, incorporando nuevas tecnologías, vías más sofisticadas lo que facilita la llegada de las mercaderías a su lugar de destino. El transporte interno por vía terrestre es el más utilizado en la actualidad para movilizar cargas dentro del territorio ecuatoriano, destacando los camiones con grandes contenedores, los cuales pueden ser adaptados de acuerdo a las necesidades de la empresa (Olave, 2013).

Los sistemas de transporte interno son aquellos que las empresas utilizan para llevar a cabo su logística, moviendo los productos de un sitio a otro con la finalidad de hacer que el esfuerzo de los trabajadores disminuya, por ello se utilizan diversos tipos de vehículos con distintos tipos de contenedores para cada tipo de carga y que se pueda facilitar su transportación dentro del territorio nacional y en las ciudades dentro de sí mismas.

Las características más importantes del transporte interno son: sus costes no son elevados en comparación con otros sistemas de transporte de carga, la mercancía va segura en la mayoría de los casos, es muy versátil y permite una entrega más rápida, es directo porque hace posible brindar el servicio desde el origen hasta el destino sin presentar dificultades, se cuenta con amplia red de carreteras y muchas vías para que el producto llegue en buen estado (Rodríguez M., 2016).

2.2. Marco Teórico Referencial

El presente marco teórico permitirá describir y conocer múltiples conceptos y puntos claves relacionados con la logística dentro del transporte interno de carga contenerizada para exportación. Los cuales estarán debidamente explicados en base a sus fuentes y a su interpretación.

Las teorías relacionadas a la logística y al transporte serán la base de la presente investigación, así como teorías de gestión de calidad de los procesos internos de la empresa, también se considera el análisis de los procedimientos que se encuentran establecidos en la certificación BASC (Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anti contrabando), la cual sirve para garantizar el comercio internacional. Es primordial contar con estas herramientas para realizar la ejecución de la propuesta, como es el caso de incentivar a la mejora de los procesos logísticos de la empresa TRANSCARPRIMEM S.A.

Es por esto que es importante mencionar al trabajo realizado por (Mora L. A., 2016) en su libro “Gestión Logística Integral”, en el cual desarrolló un estudio

sobre los comienzos de la logística integral hasta la actualidad así como los avances tecnológicos en el desarrollo de la gestión organizacional de la cadena de logística en toda Latinoamérica. Teniendo como planteamiento la descripción de los procesos claves para el correcto funcionamiento y su proyección como pieza principal en la mejora de los procesos logísticos tanto internos como externos, los cuales se convierten en un factor primordial en la rentabilidad de las empresas y también establece las pautas que deben desarrollarse para gerenciar todo el proceso logístico, que parten desde la adquisición del exportador hasta la recepción por parte del importador.

Bases teóricas

2.2.1. Definición de logística

La logística es definida como la parte de la empresa en la cual se planifica y se controlan los flujos de la distribución desde la recepción hasta la entrega del producto final. Esta incluye el almacenaje, los inventarios, la transportación, lo cual al ser debidamente planificado y con el personal calificado se podrá obtener óptimos resultados. La cadena de suministro incluye los fabricantes a nivel mundial y las dinámicas de la oferta y la demanda.

Según (Pinheiro & Breval, 2016) La logística puede ser definida como “la gestión estratégica de la adquisición, traslado y almacenaje de materiales y productos acabados, sus informaciones relacionadas, mediante el canales de distribución, maximizando el lucro presente y futuro” (p.266). Según estos autores, la logística incluye las actividades de compras de materias primas, carga, almacenamiento y transportación de los productos hasta el servicio de post venta o seguimiento en algunos casos.

Según la RLEC - Reverse Logistics Executives Council citado por Lara (2017) es “el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información

relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, para satisfacer los requerimientos del cliente” (Lara, 2017).

La logística se relaciona estrechamente con los medios de transporte debido a que es por este medio que se envían los productos y mercaderías de un sitio a otro, sea dentro o fuera de la ciudad. Para lograrlo se debe incluir la organización, gestión de los recursos, planificación, control de las actividades de almacenaje, transportación de materiales desde que el proveedor lo hace llegar a la empresa hasta que este es transformado y se entrega al cliente o consumidor, es decir, hasta el servicio al cliente (Gutiérrez, 2015).

La logística forma parte del ciclo de vida del producto porque tiene relación directa con la introducción del producto en el mercado, esto se da porque la materia prima que se obtiene debe ser almacenada en un departamento de logística para su correcto almacenamiento y que se encuentre en óptimas condiciones cuando sea necesario para la transformación del producto, así mismo para el transporte de los productos finales hacia los diferentes puntos de venta con el fin de satisfacer al cliente.

Para otros autores como Ferrer (2014) la logística es “El movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado” (p. 33). El proceso logístico en las empresas también toma el nombre de cadena de suministros o supply chain, la cual se encarga de garantizar el flujo de los recursos de la empresa de forma eficiente.

El supply chain management es también conocido como la cadena de suministros de la organización, en la cual se incluye la logística que se encarga de la adquisición de materia prima o materiales, la producción o transformación, el almacenamiento, hasta la salida del producto al cliente cumpliendo con los parámetros para un óptimo servicio al cliente, esto incluye tiempo, cantidad, precio y calidad (Escudero, 2017).

La logística empresarial de carga, es la que realiza actividades donde comienza su proceso, de esta manera:

- El envío del producto o el servicio al proveedor
- Distribuye el producto hasta las bodegas o sitios de almacenaje
- Posteriormente se distribuye los productos hasta el punto de uso o de consumo.

2.2.2. Proceso de la cadena de logística de la empresa

La logística cuenta con algunas actividades que se relacionan entre sí para lograr cumplir los objetivos de la cadena de suministros, son una serie de actividades que deben realizarse en secuencia y de forma lógica para obtener resultados eficientes, brindando un servicio o producto en óptimas condiciones a los clientes, cumpliendo con lo acordado con el mismo en cuanto a tiempo y lugar, por lo general los procesos de la cadena logística son (González M. , 2017).

1. Aprovechamiento
2. Almacenamiento
3. Transporte
4. Inventarios
5. Servicio al Cliente

En el proceso de logística, el primer punto a tomar en cuenta es el de aprovisionamiento, el cual consiste en llevar a cabo una selección de los proveedores más eficientes para suministrar los elementos o materiales necesarios para poder entregar un producto/ servicio de calidad. En este punto, se toma en cuenta la cantidad y calidad de producto que se va a adquirir porque de esto depende mucho la calidad de producto que se va a entregar al cliente o consumidor final.

El almacenamiento es una de las partes más importantes de la gestión logística, ya que es el lugar donde se guardan los productos hasta transferirlos, sirve para cubrir los productos de incendios, robos y deterioros. Para este proceso, se utilizan una serie de equipos de transportación dentro del almacén o bodega y se va depositando los productos en los sitios determinados por el supervisor con el fin de que se encuentren bien almacenados hasta su uso.

El transporte o la transportación es otro punto importante dentro de la cadena logística porque es el que realiza del movimiento de las cargas dentro y fuera de la organización, mediante este se trasladan materias primas, insumos, materiales, hasta el producto final que es distribuido. Del transporte depende mucho que las entregas se cumplan a tiempo y que los clientes queden satisfechos con el servicio que este recibe. Cubre todos los modos e infraestructuras involucradas en el flujo de materiales y los servicios de entrega, manipulación y recepción de estos.

Otro paso importante dentro de la cadena de logística, son los inventarios, los cuales son los encargados del control y manejo de las existencias de ciertos productos que tiene la empresa, en esta parte se realizan los controles del stock de las mercaderías con la ayuda de un sistema que por lo general son kardex en sistemas informáticos los cuales son automatizados en la mayoría de los casos para evitar caer en errores, con la gestión de inventarios se mantiene controlada la mercadería que existe, la que llega y la que sale para evitar contratiempos en el almacén.

Para finalizar el proceso de la cadena de logística, se encuentra el servicio al cliente, el cual es muy importante para toda organización. El servicio al cliente conocido como SAC, es el conjunto de actividades que se realizan con el fin de entregar un producto o servicio al consumidor final en tiempo, lugar y las condiciones indicadas. Al brindar un buen servicio al cliente, se cuenta con un arma muy poderosa de marketing, ya que se hace publicidad por sí sola, puesto que el cliente recompra y recomienda. (Zapata M. , 2016).

Ballou (2004) citado por (Alonso & Felipe, 2014) destaca que el servicio al cliente es “una de las actividades "clave", de la cadena logística. Esta es una noción amplia que incluye elementos relacionados con áreas del conocimiento como el marketing, calidad y la logística. El marketing se encarga, entre otros aspectos, de caracterizar el mercado” (p.2). Para lograrlo se debe identificar los deseos y las expectativas de los clientes, así mismo el nivel de calidad de productos que se le entregará.

Para lograr brindar un eficiente servicio al cliente se debe basar en el modelo de servicio, que es básicamente la forma en que se va a cumplir las expectativas del mismo, garantizando que el producto o servicio que reciba sea excelente. Para obtener un modelo de servicio dentro de la empresa hay que fijar metas, crear estrategias y ejecutar acciones que ayuden a brindar el servicio esperado por los clientes cumpliendo sus necesidades. Para ello, se debe realizar acciones como:

Tabla 2. *Modelo de servicio al cliente*

Modelo de Servicio al Cliente	
Planes y estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un modelo de servicio al cliente y socializarlo con todo el personal, cuando esté creado mejorarlo cada periodo. • Diseñar estrategias para un buen recibimiento a los clientes. • Crear planes del servicio post- venta, es decir, seguimiento al cliente y realizar acciones que le hagan sentirse parte de la empresa.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Debes contar con personal capacitado y comprometido con la empresa para brindar ayuda en el momento adecuado al cliente, debe haber siempre la predisposición. • Crear programas de capacitación al personal y brindarles premios e incentivos, recordar que: un cliente interno satisfecho tendrá un cliente externo doblemente satisfecho.

Fuente: Chirinos C., (2013)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

2.2.3. Plan de logística

Un plan de logística empresarial es la herramienta con la que se cuenta para determinar su cadena de suministro y las acciones que se deben tomar para realizar

una mejora en la productividad, rentabilidad, etc.. Es aquel que busca definir una estrategia para alcanzar las metas propuestas en la organización garantizando el proceso desde el aprovisionamiento hasta la entrega del producto al cliente.

Con el plan logístico cada compañía determinará su cadena de suministro y las acciones a realizar en pos de conseguir una mejora de la productividad, rentabilidad y satisfacción de sus clientes, para lograrlo se debe hacer inspecciones periódicamente en el proceso, con el fin de establecer acciones preventivas y correctivas en caso de ser necesario dentro del periodo de tiempo prudente para cumplir con los requerimientos de los clientes.

Esta herramienta, además puede ser definida como una estrategia que se diseña con el objetivo de realizar un análisis de las actividades que se dan durante el proceso de producción de la empresa, es decir, desde el aprovisionamiento de materias primas, la transformación de los productos, el almacenamiento de los mismos, hasta que se realiza la entrega de las mercancías a los clientes y para tener mejores resultados, hasta brindar el servicio post venta. (Fernández, Melisa, 2016, pág. 17).

Mediante el diseño de un plan logístico cada compañía determinará su cadena de suministro y las acciones a realizar en pos de conseguir una mejora de la productividad, rentabilidad y satisfacción de su segmento de clientes en el mercado, se tomarán en cuenta las áreas de la compañía y se trabajara en conjunto para lograr los objetivos empresariales. Lo más importante de éste, no es sólo producir un bien con costos competitivos; sino, a través de la logística, poner a disposición de los clientes los productos o servicios que demandan, en tiempo y forma.

Para esto, añade (García S. , 2018) lo siguiente

La Logística ayuda a mejorar los procesos de comunicación entre todas las áreas de la compañía a fin de asegurar la coordinación óptima de la entrega de nuestros productos en tiempo y forma, lo que nos permitirá aumentar nuestra participación y mantener cautivos a

nuestros clientes, a la vez que se abren oportunidades para atraer a nuevos. (p. 12)

Según lo citado por este autor, la logística mejora los procesos comunicativos de la empresa, lo cual es sumamente importante para trabajar como un todo y obtener grandes beneficios empresariales. Para crear un plan de logística se deben tomar decisiones estratégicas y operativas, es decir, estrategias a largo plazo basadas en toda la organización y el cumplimiento de sus objetivos, y las operativas que son a mediano plazo pensando en los procesos claves de la organización.

En la planificación tiene que existir información precisa y concreta para que el departamento de logística pueda cumplir con todos los objetivos propuestos, es necesario que se tenga en cuenta situaciones como imprevistas que suelen ocurrir en las empresas. Cuando se lleva a cabo una planificación se debe tener en consideración las siguientes observaciones:

- Establecer objetivos específicos
- Analizar los trámites que se llevan a cabo en la logística
- Identificar los problemas que perjudican a la eficiencia de la logística
- Establecer parámetros o políticas
- Explicar las tareas que se pretenden lograr

2.2.4. Importancia de la logística

La logística es definida según Durán (2018) como “una disciplina que planea, organiza, direcciona y controla todo el conjunto de actividades u operaciones funcionales que se llevan a cabo dentro de una cadena de suministro, logrando la satisfacción de los clientes y garantizando una óptima gestión” (p.2-3). La logística es una parte de la organización que sirve para mejorar la productividad de la misma, comprende la planificación, organización, control del flujo de

suministros desde su llegada hasta su salida con el propósito de cumplir con lo que el cliente ha solicitado.

Se puede resaltar que la logística es primordial para generar rentabilidad en las empresas, esta debe potenciar su papel en las empresas con una serie de acciones como la implementación de herramientas informáticas que ayuden a llevar un registro de los procesos de producción de la empresa, almacén y transportación, controlar el inventario cada día, trabajar los pedidos de acuerdo al requerimiento de cada cliente, disponer distintas soluciones de almacenaje, mejorar la formación del personal que trabaja en el área de logística y distribución (Iglesias A. , Logística: un sector invisible, pero con gran potencial, 2017).

Por otro lado, se pueden desarrollar varias actividades que se derivan de la logística, las cuales son las siguientes (Buendía, 2016, pág. 122):

- Aumento en frecuencias de distribución
- Desarrollar eficiencia en los plazos
- Eficiencia en la recolección y distribución de información
- Mejorar la cadena de suministros

Cuando se haya logrado cumplir todos estos aspectos se puede obtener beneficios, como:

- Coordinación óptima a buen precio y calidad
- Optimización de los procesos de logística
- Incremento en la rentabilidad y competitividad de la empresa.

La logística es una herramienta fundamental para que las empresas puedan ser rentables y competitivas en el mercado internacional. Para lograr una excelente logística en la organización se debe tener en cuenta algunos aspectos importantes como la tecnología, planificación, gestión de la demanda para evitar apilaciones de

materiales, cuidar el inventario, ubicar bien los productos dentro del departamento de almacenaje como en otros departamentos, controlar la carga y la distribución, y la atención a los clientes (Lozano, 2016, pág. 23).

2.2.5. Procedimientos logísticos

Los procedimientos logísticos abarcan varias actividades que unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o servicio óptimo, entregado al cliente en el lugar y tiempo estipulado. Al hablar de procedimientos logísticos, se indica básicamente funciones logísticas, tales como:

- La planificación
- La ejecución
- Control de la circulación eficiente
- Distribución de información exacta y veraz

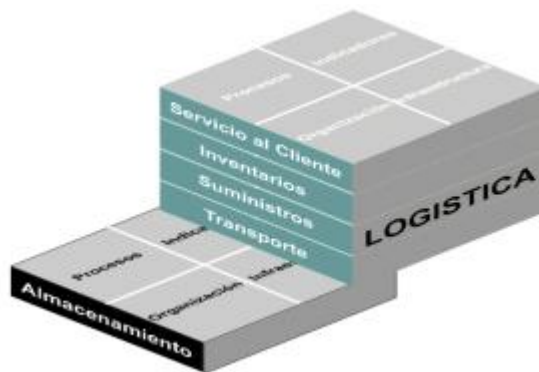


Figura 1. Procesos logísticos
Fuente: (Zona logística, 2017)
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Todas estas actividades deben desarrollarse de manera sincronizada para lograr la eficiencia (Baquerizo Galarza Z. D., 2016, pág. 17).

Existen 7 elementos principales para lograr la eficiencia logística llamadas las 7 C de la logística, que son:

- Tener el producto disponible de la forma correcta adquiriendo los mejores materiales para entregar un excelente producto o servicio a los consumidores.
- El producto debe estar disponible en las cantidades necesarias manteniendo los inventarios con los insumos adecuados minimizando de esta manera la pérdida de productos, materiales, etc.
- Los productos terminados y la materia prima deben encontrarse en las condiciones correctas y cuando los productos son frágiles se deben señalar para evitar que estos sean estropeados y no lleguen en buen estado hasta las manos del cliente.
- La materia prima y el producto final debe estar en el lugar correcto, para evitar pérdidas de tiempo a la hora de buscarlos, con esto se logra reducir los tiempos lo cual es sumamente importante para el área de producción.
- Tiempo correcto, mucho mejor si es aplicada la metodología del just in time, con la finalidad de que los productos estén en el tiempo necesario en el lugar donde deben estar.
- Para el cliente correcto, es decir, cada producto debe ir tal como el cliente lo ha pedido, cumpliendo con sus requerimientos y de acuerdo a las especificaciones dadas, en el momento y lugar adecuado.
- El costo correcto, lo cual quiere decir que se debe elegir aquellas soluciones que brinden mayores ventajas en costos pero sin sacrificar la calidad y condiciones óptimas del producto (Díaz J. , 2015, pág. 56).

2.2.6. Actividades específicas de la logística empresarial

- Servicio al cliente: satisfacer las necesidades o requerimientos que solicitan los clientes respecto a la logística, es decir, tomar los pedidos de acuerdo a las expectativas de cada cliente, procesarlos, distribuirlos y entregarlos cumpliendo con las condiciones y los requerimientos del cliente en la fecha indicada y con excelente calidad.
- Transportación: es trasladar la carga de un punto a otro utilizando un medio de transporte que resguarde la condición y calidad, cumpliendo con los tiempos de entrega que solicita el cliente.

Para lograr cumplir con estas actividades es necesario que el éxito de las operaciones dependa también del cumplimiento de ciertos parámetros que se deben tener en cuenta a la hora de realizar la labor de logística en la organización y que esté alineada a los objetivos de la organización y de cada uno de los departamentos, a continuación se detallan algunos pasos;

Se debe buscar la protección física de la mercadería para que pueda soportar los golpes a los que es sometida durante el momento de transportación dentro y fuera de la empresa. En cuanto a los vehículos que sirven para el transporte de la mercadería, se debe aprovechar sus características de tal forma que cumplan con las especificaciones técnicas para la transportación de la mercancía y el viaje.

Adicionalmente, cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes a fin de brindar un excelente servicio al cliente, mucho mejor resulta si este está basado en la estrategia del modelo de servicio, así como garantizar el traslado por ambas partes (Molins, Logística Internacional. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento, 2013, pág. 4).

2.2.7. Tipos de logística

Existen varios tipos de logísticas que se aplican de acuerdo al tipo de servicio que ofrecen las empresas, los cuales son:

2.2.7.1. Logística integrada.

La logística integrada se encuentra relacionada directamente con la administración del flujo de bienes y servicios, lo cual incluye desde el aprovisionamiento o la compra de los materiales e insumos en su punto de origen o punto de venta de los proveedores, hasta llegar a la entrega del producto al cliente lo que indica que está relacionada con el almacenamiento, procesos productivos, transporte y distribución de las mercaderías.

Esta logística tiene como finalidad el mejoramiento de los procesos de almacenamiento y distribución así como investigar las necesidades y requerimientos de los clientes, permitiendo innovar con el fin de optimizar el servicio y los costos de la gestión empresarial dentro y fuera de la organización (Galle, 2017, pág. 11).

Este tipo de logística también es denominado logística integral, se refiere a las operaciones que se realizan actualmente en la gestión logística con la finalidad de que se obtengan beneficios en el futuro de la cadena de suministros. Los procesos logísticos han sido impulsados por el fenómeno de la globalización para lo cual es necesario que se utilice la tecnología para llevar a cabo su eficiencia, de esta manera se podrá acceder de forma más rápida a la información para la optimización de recursos.

Este tipo de logística es beneficiosa porque cuenta con características como la flexibilidad, porque no muestra la rigidez de las fórmulas pasadas de logística (tradicional), es mucho más ágil porque se adapta al mercado de la actualidad, es efectiva porque reduce los tiempos de respuesta y minimiza las pausas, es innovadora porque se adapta a las TIC's lo cual es importante a la hora de buscar

soluciones empresariales para agregar valor, sincronizar la cadena de abastecimiento y atender la demanda de manera apropiada (Jaramillo, 2016, pág. 34).

2.2.7.2. Logística de distribución

La logística de distribución es la que tiene como objetivo la llegada del producto hasta el cliente, está relacionada con el proceso de la cadena de suministro o supply chain porque se encarga de verificar el proceso desde la llegada del producto por parte de los proveedores (materia prima) hasta su salida. La logística de distribución ha logrado mejorar gracias a los avances en la tecnología debido a que se ha logrado controlar mejor las operaciones, eficiencia de los recursos y reducción de costes que no son necesarios para la empresa (Paz, 2018).

Los procesos que emplea este tipo de logística son los siguientes:

- Almacenamiento
- Traslado
- Calidad de las mercancías
- Preparación de los pedidos
- Transportación hasta su destino.

Para lograr efectividad en la logística de distribución, se requiere trabajar cada uno de los procesos internos de la manera adecuada, por ello se empieza con el almacenamiento, el cual debe cumplir con los parámetros para que la materia prima se encuentre en estado óptimo mientras esté almacenado, así mismo se debe tener precaución al momento de trasladar el producto con el fin de que no se averíe, la calidad de las mercaderías es otro aspecto importante en la logística de distribución así como la preparación de los pedidos y la transportación hasta su destino.

2.2.8. Objetivos de la logística

El principal objetivo de la logística es poseer un servicio de calidad optimizando costos y tiempos de acuerdo a los requerimientos de cada cliente, la función primordial es la de mejorar los procesos de distribución física de las mercancías cumpliendo con los estándares del mercado. Para este tipo de logística enfocada al cliente se debe emplear diagramas de flujos de procesos con el fin de que se reduzca las demoras de entrega de mercancías y se evite errores en la documentación.

La mayoría de las empresas tienen como meta brindar un servicio eficiente, pero para llevar a cabo este objetivo las empresas deben desarrollar un análisis exhaustivo de todo el proceso que implica desde el inicio del servicio hasta que finaliza, observando y detallando cada costo que se genera en todo el proceso para así poder incrementar la utilidad del mismo.

Otros de los objetivos más relevantes de la logística son los de la generación de valor para sus clientes mediante la entrega apropiada y la calidad con que recibe el producto/servicio con ello se logra la fidelización de los clientes y por ende mayor rentabilidad para la empresa. Otro objetivo principal es el de fortalecer la relación con clientes y proveedores, la optimización y reducción de los costes y trabajar en pro del medio ambiente (Pérez L. , 2018, pág. 77).

Adicionalmente, existen objetivos que están relacionados estrechamente con la logística interna, los cuales son la prestación de servicios o la comercialización, con eficiencia, brindando capacidad de respuesta, ahorro en los costos operativos, para lograrlo se debe aumentar la competitividad, minimizar los errores en todo lo posible, aumentar los parámetros de calidad, incrementar la productividad, mejorar el rendimiento en todo el proceso de la cadena logística.

2.2.9. La logística en las empresas

En las empresas la logística desempeña un papel importante ya que incrementa la competitividad y maximiza los beneficios. Generalmente, los empresarios buscan actualizaciones constantemente de sus equipos tecnológicos con la finalidad de adquirir nuevas herramientas que le permitan mejorar sus procesos logísticos y por ende brindar una excelente calidad de productos y servicios, para ello se cuenta con tres grupos de empresas que son:

- Empresas con Gestión operativa convencional
- Empresas con Gestión operativa avanzada
- Empresas innovadoras en excelencia logística.

La logística representa un mecanismo de gestión para coordinar todos los procesos de una empresa, es un conjunto de procedimientos en el que se incluyen todas las actividades de la empresa con el fin de crear nuevos y mejores procesos que integren valor en la cadena de distribución de las mercancías, para esto la logística debe poseer un control por algunas de las máximas autoridades de la empresa.

Es importante que se rediseñe constantemente la red de logística para generar competitividad y así poder minimizar tiempos y costos en el proceso, la finalidad es probar una serie de posibles soluciones para una situación existente que pueda afectar al desarrollo normal del proceso.

2.2.9.1. Empresas con Gestión operativa.

Las empresas con gestión operativa son las que llevan a cabo acciones internas a diario con el fin de implementar políticas que mejoren los procesos de la organización como la capacitación del personal e ingresando a la empresa en un

programa de mejora continua de su tecnología actual con tecnología moderna. (Anaya Tejero, 2018, pág. 8)

Cabe recalcar que para lograr obtener resultados positivos se necesita tener conocimiento de los flujos de todo el proceso logístico que realiza la empresa, esto debe basarse en un análisis profundo de los recursos y bienes que están interrelacionados con los procesos.

Hay que tener en cuenta el flujo de materias primas y el flujo de información con el fin de que se encuentren conectados en el proceso logístico. Esto abarca funciones como la gestión en los centros de información, patios de contenedores, depósitos, puntos de transbordo y finalmente los centros de consolidación o de carga.

2.2.9.2. Empresas con Gestión operativa avanzada.

Las empresas con gestión operativa son aquellas que cuentan con un modelo de gestión de los procesos internos y se enfocan en la mejora de cada uno de los departamentos. El nuevo entorno operativo que se proyecta en el mercado, requiere mayor eficiencia y plantea un reto para los modelos de gestión logística y operativa actuales (Pérez & Piza, 2016, pág. 3).

La gestión operativa avanzada se logra al trabajar mediante el proceso de mejora continua en los procesos logísticos de la organización, tomando acciones preventivas y correctivas cuando sea necesario, para ello se deben plantear objetivos operativos, los cuales deben ser cumplidos a cabalidad por cada miembro de la empresa en la cadena de suministro y agregando valor a los procesos, así mismo quedan englobadas diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros.

2.2.9.3. Empresas innovadoras en excelencia logística.

La excelencia se caracteriza por resaltar la calidad en el producto o los servicios que se ofrece, por lo general está basada en el modelo EFQM, el cual

ayuda a las empresas a mejorar sus procesos a través de la medición porque según este modelo de calidad “lo que no se mide, no se puede mejorar”. Existen empresas que a medida que van innovando sus procesos logísticos a través de la excelencia.

Para lograr la excelencia logística, se debe contar con agentes facilitadores, elementos y recursos que la empresa utiliza para la consecución de los objetivos empresariales, con ello obtener resultados óptimos de acuerdo a la aplicación de los agentes logísticos, trabajar en la cadena de procesos logísticos basándose en la excelencia, hacer conocer al personal de la empresa la importancia de la innovación y de la mejora de los procesos (López C. , 2012).

2.2.10. Diagrama de flujos de procesos

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo (Manene, 2013, pág. 2).

Es una herramienta visual que funciona para describir cada uno de los pasos a seguir para lograr un propósito, se define como una representación gráfica de todo el proceso que realiza una empresa, permitiendo conocer más a fondo el desarrollo de cada proceso que se ejecuta dentro y fuera de la empresa.

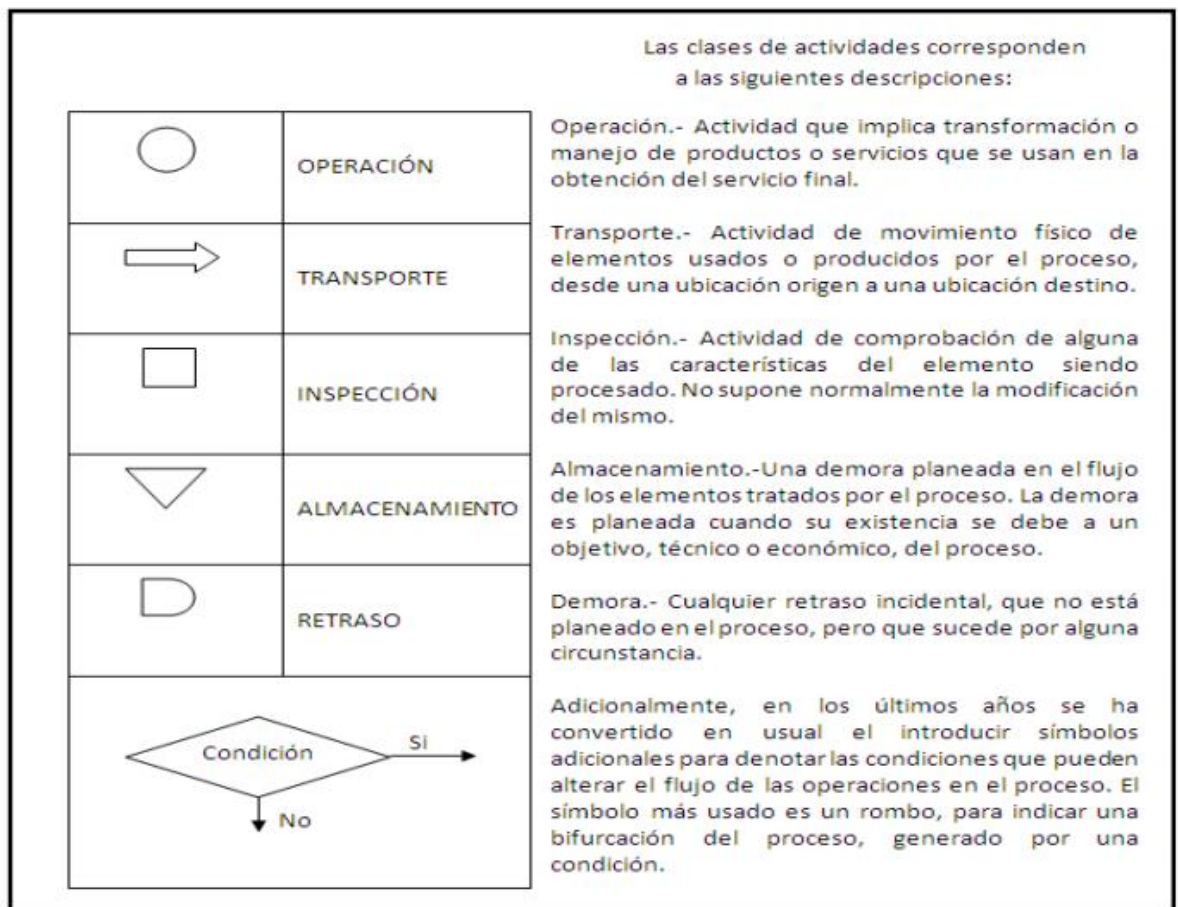


Figura 2. Diagrama de flujo
Fuente: (Monteza Diaz)
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Los diagramas de flujos de procesos sirven para poder visualizar todas las actividades implicadas dentro de un proceso permitiendo mostrar la relación secuencial entre cada actividad, con el fin de dar a conocer el funcionamiento de cada proceso y su relación con los demás, el número de pasos, las operaciones entre departamentos y la existencia de bucles repetitivos. Así mismo, contribuye a la selección de indicadores para lograr la calidad en los procesos internos de la empresa.

Los diagramas de flujo de procesos, brindan facilidad para obtener información relevante y transparente de cada uno de los procesos porque mediante el dibujo de lo observado se puede comprender los aspectos más importantes de

cada uno y se pueden interrelacionar unos con otros, para ello se debe conocer cada símbolo del diagrama de flujos.

2.2.10.1. Beneficios de los diagramas de flujos de procesos.

Se deba clasificar cada operación de acuerdo a su proceso, esto permite identificar cuáles son los límites de cada operación. En algunos casos estos límites no están muy claros ya que no están identificados cuales son los proveedores o clientes que intervienen en el proceso.

El diagrama de flujos de procesos facilita la visualización de cada cliente y es más sencillo de identificar los requerimientos y necesidades para así poder ajustar el proceso con el fin de cumplir con la satisfacción y expectativa del cliente.

Los diagramas de flujos de procesos permiten desarrollar pensamientos analíticos cuando se estudia un proceso de una operación, permitiendo de esta forma generar alternativas más eficaces al momento de ejecutar un proceso.

Un diagrama de flujo de proceso establece el valor agregado de cada actividad y subprocesos que se encuentren interconectados, constituye un mecanismo de control y medición de cada proceso, así como de los objetivos específicos para cada operación que se pretenda realizar.

Es un sistema que permite la aplicación de acciones que ayuden al mejoramiento de los tiempos y costos de cada actividad con el fin de generar mejora en la eficacia.

La implementación de un diagrama de procesos permitirá identificar las tareas a desarrollar observando los aspectos primordiales de cada proceso y así poder determinar sus límites, todo esto implica resumir todos los procesos en diagramas para facilitar la comprensión del mismo (Baquerizo & Zulay, 2016, pág. 22).

Indicadores de la gestión logística

Los indicadores son necesarios para poder controlar un proceso y con ello poder mejorarlo, al respecto el autor Ruiz (2017) indica “Lo que no se puede medir, no se puede controlar y lo que no se puede controlar no se puede mejorar” (p.77). Esta definición deja muy claro cuán importante es contar con indicadores para trabajar por procesos.

Para la correcta toma de decisiones es primordial contar con una buena medición, lo cual permite la recogida y análisis de datos relevantes de los procesos, pronosticar resultados y evitar las sujeciones colocando hipótesis que al final no pueden dar buenos resultados, con los indicadores de gestión logísticos, se puede observar, analizar, concatenar, clasificar, relacionar, establecer datos importantes e interpretarlos con el fin de mejorar los procesos internos de la empresa (Gutiérrez, 2016).

Los indicadores logísticos son medidas de rendimiento cuantificables que sirven para realizar evaluaciones periódicas acerca del proceso, en cuanto a esta definición, el autor Salazar (2018) expresa:

Los indicadores de gestión logística son medidas que sirven para evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y flujos de información entre las partes de la cadena logística. Es indispensable que toda empresa desarrolle habilidades alrededor del manejo de los indicadores de gestión logística, con el fin de poder utilizar la información resultante de manera oportuna (tomar decisiones) (p.13).

De acuerdo a lo citado por este autor, los indicadores logísticos son los que permiten medir el resultado de los procesos desde la recepción hasta las entregas, es importante que la empresa cuente con habilidades para manejar correctamente los indicadores para poder realizar una correcta toma de decisiones y aplicar con ello la mejora continua.

Los indicadores logísticos, son los que se aplican a la gestión de abastecimiento, la cual incluye los procesos de almacenamiento, inventarios, despacho, facturación y flujos entre los participantes, el objetivo principal de estos indicadores es de evaluar la eficiencia y eficacia de la logística de la empresa, el uso de la tecnología y el manejo del flujo de información con el fin de controlar las operaciones, darles seguimiento, verificarlas, cumplirlas y tomar acciones correctivas en caso de ser necesario para mejorar la cadena de abastecimiento (Mora L. , 2017).

Objetivos de los KPI logísticos

Los KPI logísticos contribuyen a la toma de decisiones de la empresa, detectar fallos o errores para corregirlos y evitar su repetición, los datos o que se han obtenido en mediciones periódicas sirven de guía para obtener una instantánea de la realidad, punto de partida para la toma de acción a nivel empresarial, por ello se citan los siguientes objetivos:

1. Conocer errores operativos para tomar acciones correctivas
2. Crear competitividad a nivel local e internacional tomando como referencia las mediciones
3. Reducir los tiempos de entregas, optimizando el servicio que se brinda para lograr tener clientes satisfechos
4. Utilizar adecuadamente los recursos con el fin de que sea un proceso eficiente
5. Incrementar la productividad de las operaciones logísticas
6. Realizar Benchmarking con las empresas locales y del mundo, es decir, comparar para mejorar (Caballero E. , 2018).

Características KPI logísticos

Los indicadores de gestión logística tienen algunas características que deben ser tomadas en cuenta para poder realizarlos de manera correcta, según el autor Mora (2017) estas características son:

Deben ser cuantificables, es decir, poderse leer en porcentajes o números y su resultado debe dar una cifra concreta para su interpretación.

Deben estar relacionados con la estrategia corporativa y la cultura empresarial.

Deben enfocarse en la acción para que se pueda realizar mejoras.

Consistentes para que sea comparable con el tiempo y evitar resultados fallidos al utilizar fórmulas distintas.

Sus datos deben ser tomados con el fin de poderlos comparar con indicadores similares de empresas de la misma línea (benchmarking).

Utilidad de los indicadores logísticos

Los indicadores logísticos se utilizan para obtener una serie de beneficios en la empresa, entre ellos el de parametrizar la planificación de actividades logísticas, medir los resultados, proyectar los logros alcanzados a lo largo del tiempo, identificar mejoras, lograr que exista armonía entre los procesos logísticos y las actividades internas, que se fomente la actividad comercial, mejoras a nivel empresarial, se puede obtener la capacidad óptima y la instalada a través de la correcta aplicación de estos indicadores.

Clasificación de los KPI logísticos

Los indicadores de gestión logística se deben identificar, calcular e implementar de manera correcta con el fin de conocer la gestión y el comportamiento de cada actividad que forma parte del proceso logístico empresarial, para con ello definir estrategias que contribuyan a reducir los costos logísticos y optimizar los recursos, los KPI logísticos más relevantes son:

- **Indicadores de compra y abastecimiento.-** permiten mejorar la gestión de compras mediante el control de los aspectos relevantes del proceso de adquisición tales como negociaciones y alianzas que se realizan con los proveedores.
- **Indicadores de producción e inventarios.-** permite controlar los movimientos de los productos a lo largo de la cadena de suministro, para conocer cuándo se debe reabastecer en función de los costos de operación.
- **Indicadores de almacenamiento y bodegaje.-** permite alinearse con el primer indicador, ya que el control de los procesos del almacén se determina sobre el impacto de los costos de operación, es decir, el aprovisionamiento y el almacenaje se relacionan entre sí.
- **Indicadores de transporte y distribución.-** permite controlar los costos por transporte y su impacto sobre los activos fijos así como la respuesta del cliente (satisfecho/insatisfecho), este indicador es clave en el proceso logístico y de él depende mucho el desempeño que tenga la compañía.

Para la realización del presente proyecto de investigación se detallarán los indicadores de transporte y distribución puesto que son los aplicables en el proceso logístico de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., estos son los de costo de transporte versus ventas, costos operativos por conductor y comparativo costo de transporte, a continuación el detalle:

Costo de transporte vs Ventas

Su objetivo principal es controlar el costo del transporte con respecto a las ventas dentro de un periodo determinado, al obtener sus resultados se pueden realizar mejoras que permitan reducir los costos de este proceso logístico importante (Mora L. , 2017, pág. 80)

Debe realizarse su cálculo cada mes como mínimo para poder obtener un resultado fiable, su fórmula es:

$$\text{Valor} = \frac{\text{COSTO DEL TRANSPORTE}}{\text{VALOR DE VENTAS TOTALES}} \times 100$$

Costo operativo por conductor

Este indicador tiene por objeto controlar el peso que tiene el costo de cada conductor dentro del total de costos de transporte en la empresa, sirve para costear la contribución y relación de cada conductor sobre los gastos que se generan en transporte (Mora García, Los indicadores claves del desempeño logístico, 2015, pág. 82)

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Valor} = \frac{\text{COSTO TOTAL TRANSPORTE}}{\text{NUMERO DE CONDUCTORES}}$$

Comparativo costo de transporte

Este indicador se utiliza para realizar la comparación de los gastos propios de unidades transportadas versus los que ofrece el mercado, mide el costo unitario de cada unidad en comparación con el costo ofrecido por los transportadores del medio (Mora García, Los indicadores claves del desempeño logístico, 2015, pág. 83).

Lo realiza el jefe de distribución y transporte cada mes, para calcularlo se debe tomar como referencia cotizaciones de operadores logísticos que forman parte de la competencia y costos de transporte de la empresa.

El impacto que genera este indicador es de facilitar la toma de decisiones para contratar el transporte de mercancías o asumir la distribución directa del mismo.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Valor} = \frac{\text{COSTO TRANSPORTE PROPIO * UNIDAD}}{\text{COSTO DE CONTRATAR TRANSPORTE * UNIDAD}}$$

2.2.11. Manual de procesos

El manual de procesos es aquel que permite describir las actividades que se deben seguir para cumplir las funciones que debe realizar una empresa, mediante este documento, una organización podrá funcionar de la manera correcta, ya que en él se establecen lineamientos, políticas, normas, sanciones y demás puntos importantes que cada empleado debe tener en cuenta para que los procesos se desarrollen eficientemente (Camposano Tapia & Serrano Campoverde, 2016, pág. 34).

Cabe recalcar que los manuales son de vital importancia ya que son una herramienta de mejora a la eficiencia en las actividades diarias que se desarrollan en el trabajo, permiten

do de esta forma minimizar errores con el fin de obtener resultados positivos. Para que este documento sea realizado de manera correcta, debe ser escrito de manera sencilla, con claridad y de forma lógica, también debe incluirse la misión, visión y objetivos.

Algunas de las principales ventajas que ofrecen los manuales de procesos son que aclaran confusiones que se puedan presentar y evita una incorrecta ejecución permitiendo así mejorar el desempeño de la actividad, es recomendable que cada departamento posea un manual de procedimientos y que los Gerentes encargados de esas áreas sean quienes aprueben dichos manuales ya que ellos poseen la experiencia y el cargo para dar la respectiva aprobación.

Para la elaboración de un manual es necesario recolectar toda la información sobre las funciones o actividades que realice la empresa. Los manuales de procesos

deben revisarse cada cierto tiempo con el fin de realizar modificaciones y mejoras en cada proceso, así mismo debe informarse a todo el personal acerca de los cambios que se han realizado y las medidas reformatorias en cada proceso que se van a realizar.

2.2.12. Puerto: definición

Un puerto es un sitio que se construye en la costa de un río que sirve para realizar las operaciones de carga y descarga de mercaderías o productos, así como el embarque y desembarque, esta zona es importante para el comercio exterior ya que es una infraestructura necesaria para llevar a cabo todas estas operaciones (Sánchez R. , 2015).

Según los autores (Alonso Villalobos, Lourdes, & Benítez López, 2016, pág. 8) “Es una zona donde se realizan intercambios de mercancías entre dos medios de transporte diferentes, el terrestre y el marítimo que tienen por objeto la recepción y operación de despacho de las mercancías que van hacer enviadas al exterior”. (Alonso Villalobos, Lourdes, & Benítez López, 2016, pág. 8)

Cabe recalcar que los puertos ayudan a que haya una eficacia en el flujo de mercancías ya que son un soporte vital para llevar a cabo las operaciones necesarias para que los medios de transporte puedan ingresar y salir al exterior, fortaleciendo así a la cadena de suministro.

2.2.12.1. Importancia de los puertos.

Los puertos son de gran importancia ya que representan uno de los ejes principales para realizar la comercialización de bienes y productos del comercio internacional, según los autores Cárdenas Jiménez & Delgado Ausique (2016)

Por otra parte, actualmente los puertos brindan ventajas competitivas para las empresas que están relacionadas con el comercio exterior, debido a que estimulan a la adquisición de materias primas por parte de

los importadores y estimulan a la venta de mercancías al exterior por el lado de los exportadores. (p. 28)

Lo que quiere decir es que al contar con una gran infraestructura implementada en los puertos se generara competitividad tanto al desarrollo de tecnología de punta como de personal capacitado, esto se puede presentar como un plus adicional lo que ayudará a crear un valor añadido a la imagen comercial, lo que dará como resultado en un incremento en las exportaciones e importaciones del país.

2.2.12.2. El puerto como parte de la cadena logística.

Los puertos marítimos se consideran como una parte de la cadena de suministro ya que en él confluyen una gran cantidad de actores que conforman entre otros aspectos la especialización y capacidad de la instalación portuaria, algunos de los aspectos a considerar son:

- Capacidad del sistema Operativo
- Puertas /desalojos
- Muelles
- Patios

Los puertos son una parte fundamental que comprende toda la cadena logística, debido a que se desarrollan diversas actividades tales como:

- Almacenaje
- Transporte
- Distribución

Cabe resaltar que un puerto siempre debe estar dentro de los procesos logísticos mencionados, siempre debe tener una infraestructura moderna y con

procesos eficientes que permitan realizar diversas actividades que agilicen el intercambio de bienes y servicios.

2.2.13. Los puertos de Guayaquil

Es importante ubicar a Guayaquil como una urbe que forma parte de un ciclo de diversas actividades productivas, debe estar claro que en esta ciudad están asentadas las cadenas comerciales e industriales de procesos fructíferos en ámbitos económicos, donde su mayor demanda es externa.

Se pretende realizar un análisis de la posición de la ciudad de Guayaquil como puerto de exportación. Actualmente los principales que operan en el puerto Simón Bolívar son: Cotecon Guayaquil, filial a la multinacional ICTSI; Ecu aestibas e Inarpi accionistas de Terminal Portuario de Guayaquil; Naportec de la internacional Dole. Los cuales en lo que concierne al sector de transporte y servicio de bodegajes cubren en gran manera el PIB en lo que respecta a este sector están:


CONTECON GUAYAQUIL S.A.	
	CONTENEDOR & TERMINAL MULTIPROPOSITO
	ACCESO: CANAL MARITIMO NATURAL
	CALADO: 9.75 M
	MUELLE: 5 ATRACADEROS (CARGA GENERAL)
	MUELLE: 3 ATRACADEROS (CARGA DE CONTENEDORES)
	ALMACENAJE: 18 HECTAREAS DE PATIOS PARA CONTENEDORES LLENOS
	TIPO DE CARGA: BANANA, MADERA, FRUTAS, CARGA GENERAL, VEHICULOS
	SERVICIOS: CONEXIONES PARA CONTENEDORES REFRIGERADOS, BUNKERING, ATENCION CRUCEROS
	CERTIFICACIONES: BASC, ISPS CODE, ISO 9001, ISO 28000

Figura 3. Contecon S:A.

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

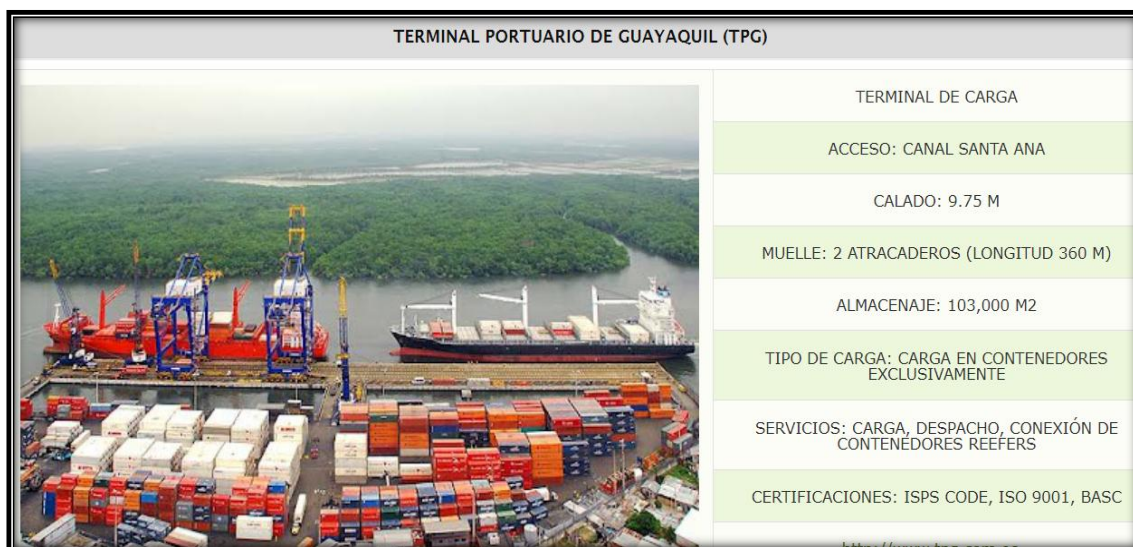


Figura 4. Terminal portuario de Guayaquil TPG

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)



Figura 5. Andipuerto Guayaquil S:A.

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)


BANANAPUERTO	
	TERMINAL MULTIPROPÓSITO
	ACCESO: CANAL SANTA ANA
	CALADO: 9.75 M
	MUELLE: 1 ATRACADERO (LONGITUD DE 320 M)
	ALMACENAJE: 4,700 M2 PARA BANANA PALETIZADA & CARGA GENERAL - 1,700 M2 PARA BREAK BULK
	TIPO DE CARGA: BANANA, MADERA, PRODUCTOS REFRIGERADOS
	SERVICIOS: ESTIBA, MANIPULEO, RENTA DE BODEGÁ Y EQUIPOS
	CERTIFICACIONES: ISPS CODE, ISO 9001, BASC

Figura 6. Bananapuerto

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

FERTISA	
	TERMINAL MULTIPROPÓSITO
	ACCESO: CANAL EL MUERTO, VIA CANAL EL MORRO
	CALADO: 9.75 M
	MUELLE: 1 ATRACADERO (LONGITUD 297 M)
	ALMACENAJE: 100,000 M2 PARA CONTENEDORES Y CARGA GENERAL
	TIPO DE CARGA: BANANA, FRUTAS, FERTILIZANTES A GRANEL
	SERVICIOS: CARGA/DESCARGA, BALANZAS, REPARACIONES
	CERTIFICADOS: ISPS CODE, ISO 9001, BASC

Figura 7. Fertisa

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)



Figura 8. Puerto Trinitaria Trinipuerto S:A:

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

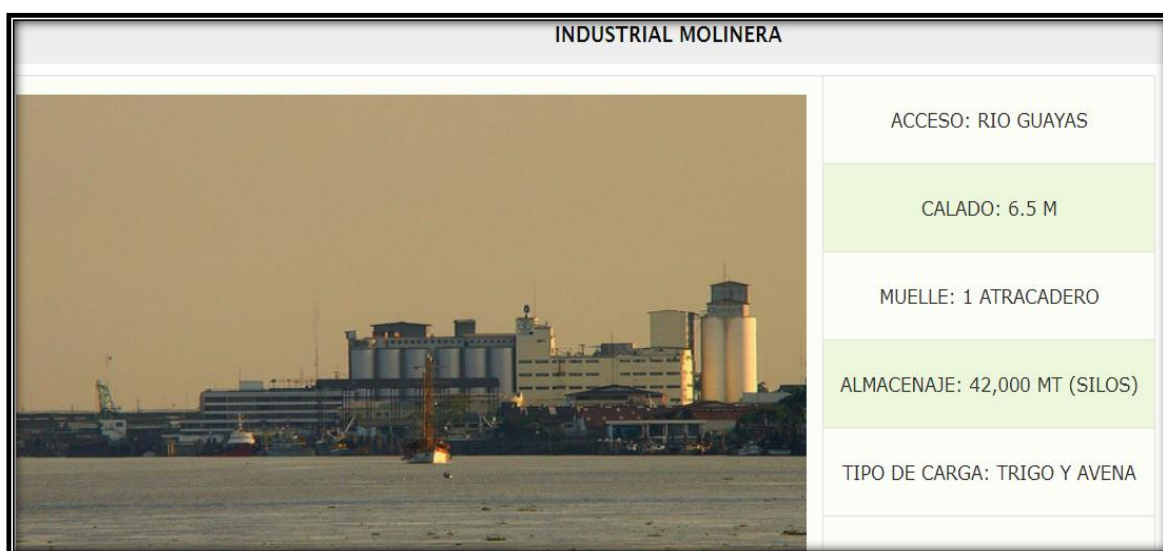


Figura 9. Industrial Molinera

Fuente: (Remar, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

El proyecto que actualmente está siendo llevado a cabo por la compañía de Dubái DP World en el puerto de aguas profundas Posorja esta direccionado a beneficiar la actividad económica y portuaria de forma dinámica para genera mayor entrada de divisas que potenciaran la economía ecuatoriana. Según DP World Posorja (2017), acota:

Será uno de los puertos más relevantes de la Costa Oeste de Sur América y colocará al Ecuador a la par con el crecimiento portuario que se está desarrollando en la región y el mundo, potenciando la competitividad del país con el comercio mundial. Su canal de navegación con profundidad de 16,5 metros beneficiará a todos los usuarios evitando mayores riesgos y permitirá maximizar la capacidad de carga de las Naves Post Panamax. (p. 34)

En lo que respecta al movimiento portuario de contenedores en el año 2017 según fuentes del CEPAL, Ecuador estaría en séptimo lugar de este ranking con la siguiente información detallada en la figura.

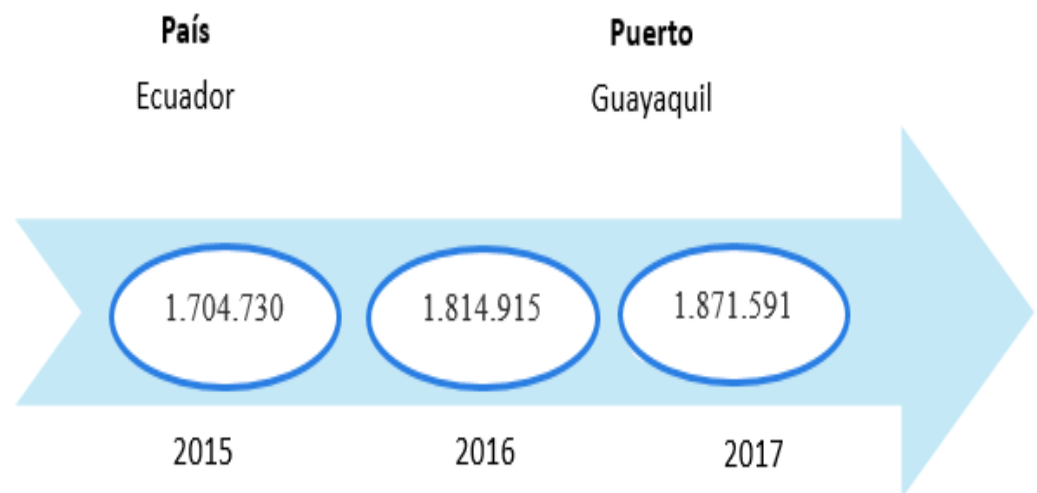


Figura 10. Movimiento Portuario de contenedores en los tres últimos años
Fuente: (CEPAL, 2018)
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a lo observado en la Figura 2, la actividad de movimiento de carga en contenedores dentro de la actividad portuaria en el año 2017 aumento un 3.1% en el puerto de Guayaquil.

2.2.14. Puerto como principal etapa logística

El proceso de etapa logística depende del modelo, si bien este es un soporte para el flujo entre los mercados internacionales, cumpliendo un rol fundamental para el desarrollo económico del país y el fortalecimiento de nuevos acuerdos comerciales con los países vecinos.

Uno de los principales factores de dificultad a considerar es el aumento de carga en el movimiento portuario para los próximos años, lo que a su vez requerirá que el modelo logístico desarrolle altas competitividades para ofrecer una atención de calidad frente a las nuevas demandas de los usuarios por obtener un servicio más oportuno y confiable, indispensable para generar mayor valor al comercio exterior. También a considerar otro aspecto de suma relevancia son los cambios en la industria naviera como efecto de la ampliación del Canal de Panamá que juega un rol importante en las rutas comerciales marítimas.

La actividad portuaria está vinculada al transporte marítimo, que a su vez va ganando suma importancia en el proceso logístico en las diferentes zonas concernientes a la competencia logística. Sin embargo, las nuevas demandas exigen una adaptación frente a cambios dinámicos, donde ya no se trabaje de forma separada, considerando que ambas actividades están vinculadas con el objetivo a que las operaciones fluyan de forma eficiente y rápida para dinamizar los procesos que dichas actividades conllevan.

Para Crichton (2017), los puertos:


En definitiva, los desafíos que enfrenta el modelo logístico producto del cambio tecnológico en la industria naviera, del aumento de la demanda por transferencia de carga y de las opciones de mejorar la productividad con la

infraestructura disponible, esto indica que la mejor práctica es analizar el sistema como un todo y no por separado, para obtener los resultados más óptimos y eficientes. (p. 24)

Las nuevas tecnologías están presentes en cada actividad, la industria naviera, tanto como las competencias logísticas se adaptan frente al aumento de la demanda por la transferencia de carga, dando como resultado nuevos modelos orientados a mejorar la productividad con los recursos disponibles. Considerar que se debe analizar cada aspecto como un todo de forma integral para lograr óptimos y eficientes resultados.

2.2.15. Desempeño Logístico (LPI)

El índice de desempeño logístico se mide en la competitividad y calidad de los servicios logísticos dentro de un rango de 1-5 (baja a alta).



Índice de Desempeño Logístico 2018: Países de mejor Desempeño		
Rank	País	Puntuación (1-5)
1	Alemania	4.20
2	Suecia	4.05
3	Bélgica	4.04
4	Austria	4.03
5	Japón	4.03
6	Holanda	4.02
7	Singapur	4.00
8	Dinamarca	3.99
9	Reino Unido	3.99
10	Finlandia	3.97

Figura 11. Ranking de países con mejor desempeño en 201

Fuente: (The World Bank, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo con los datos del gráfico la mayor puntuación la tiene Alemania con un considerable puntaje de 4.20 en índice de desempeño logístico por tercer año consecutivo, seguido por Suecia que ha aumentado su competitividad con 4.05 hasta posicionarse entre los primeros 10, a su vez Bélgica con 4.04, recuperándose en comparación con el año 2016.

Según el Logistics Performance Index (LPI) publicado por el Banco Mundial en el año 2018 Ecuador a nivel de los países latinoamericanos se ubica en el séptimo puesto de este Ranking. Estos datos provienen del Banco Mundial, donde detalla la información sobre estándares como:

- Desempeño logístico
- Infraestructura
- Servicios
- Procedimiento y tiempo de fronteras
- Fiabilidad de la cadena de suministro

Posición	Países	Ranking LP	Puntaje
1	Chile	34	3.32
2	Panamá	38	3.28
3	México	51	3.05
4	Brasil	56	2.99
5	Colombia	58	2.94
6	Argentina	61	2.89
7	Ecuador	62	2.88
8	Costa Rica	73	2.79
9	Paraguay	74	2.78
10	Perú	83	2.69
11	Uruguay	85	2.69
12	República Dominicana	87	2.66
13	Honduras	93	2.60
14	El Salvador	101	2.58
15	Bahamas	112	2.53
16	Jamaica	113	2.52
17	Trinidad y Tobago	124	2.42
18	Guatemala	125	2.41
19	Bolivia	131	2.36
20	Guyana	132	2.36
21	Venezuela	142	2.23
22	Cuba	146	2.20
23	Haití	153	2.11

Figura 12. Índice de desempeño logístico (LPI) en América Latina 2018

Fuente:(Banco Mundial, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Partiendo de los datos mostrados se observa como Chile ha vuelto a liderar a nivel de Latinoamérica, seguido por Panamá, que el año 2016 se había ubicado en primer lugar. Siguiéndole respectivamente México, Brasil, Colombia, Argentina, Ecuador que en comparación con el presente año 2018 subió un número más dentro del ranking con un puntaje del 2.88, dentro del rango de (1-5) que pretende mostrar el mejor desempeño de la región o el grupo de ingresos.



Figura 13. Competencia logística en Ecuador
 Fuente: (The World Bank, 2016)
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a lo observado en la figura 3 el rendimiento logístico entre el año 2012 a 2014, tuvo una deficiencia en competencia y calidad de servicios logísticos, en comparación con el año 2016 tuvo crecimiento no tan notorio al de año 2012, sin embargo se ha mantenido en crecimiento para los años siguientes repotenciando el rendimiento en la eficiencia del proceso de autorización y la facilidad para organizar envíos a precios competitivos logrando en 2018 posicionarse con rango de 2.75. Con estos datos se da a notar lo importante de fijar nuevos modelos logísticos.

Las empresas ecuatorianas en el 2016 prestaron servicios logísticos por un valor de USD 410 millones, estos servicios incluyen transporte marítimo y aéreo, los que abarcan: fletes, carga, alojamiento, alimentación y fletes de menos un año. En el mismo año se demandaron servicios logísticos por USD 1,238 millones, lo más importante es que existe una demanda por los empresarios del Ecuador que no cubre la oferta local. (ProEcuador, 2018).

Respecto a estos datos se señala una mayor demanda de los servicios logísticos por parte de los empresarios ecuatorianos, a su vez está no es cubierta por la oferta local en su totalidad si bien estos incluyen transporte aéreo y marítimo. Sin embargo gran parte del mercado abarca contratos B2B, siendo los proveedores de servicio logístico y los transportistas que generan mayor flujo de ingresos. A su vez industria ha pasado por varios procesos que apuntan a reducir costos, optimizar servicios y generar valor. Los Indicadores a considerar son:

- Desempeño Logístico
- Aduanas
- Infraestructura
- Envíos Internacionales
- Competencia de Servicio Logístico
- Seguimiento y Rastreo

- Puntualidad

Desempeño Logístico.- Sirve para medir los procesos internos de la empresa y las variables que se utilizan para realizar las actividades logísticas, puesto que estas impactan directamente en la actitud y comportamiento de los colaboradores, para lograr el desempeño con excelencia es necesario cumplir con otros indicadores importantes para lograr un buen servicio al cliente tanto interno como externo (Iglesias A. , Logística: un sector invisible, pero con gran potencial, 2017).

Aduanas.- Este servicio es sumamente importante para lograr el comercio dentro y fuera del país, tiene como funciones principales el control y fiscalización de las mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos del país con el fin de que la mercadería que ingresa o sale esté en buenas condiciones y no se encuentren sustancias prohibidas (SENAE, 2018).

Infraestructura.- La infraestructura logística de una nación representa uno de sus recursos más relevantes en virtud de que posibilita el intercambio comercial de bienes y mercancías, tanto dentro de su territorio como hacia el exterior, lo cual representa uno de los principales motores para el desarrollo económico. Es por ello que las naciones que cuentan con una mejor infraestructura, tienen mayor capacidad para crecer y ser más competitivos en el ámbito internacional (Méndez & Pacheco, 2014).

Servicios internacionales.- Se encarga netamente del transporte internacional de cargas, importación y exportación, almacenaje de mercancías, en este servicio actúan la empresa exportadora y la empresa importadora, así como el operador logístico internacional, es muy importante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ya que son un elemento indispensable para la gestión de los flujos de información, la trazabilidad de los productos y el desarrollo del comercio electrónico (Bemar, 2017).

Competencia de Servicio Logístico.- Consiste en controlar las situaciones de logística interna de la empresa, para lograr aumentar sus ventas y por ende

generar mayor rentabilidad, así mismo se busca crear soluciones de abastecimiento desde el punto de origen hasta los distintos destinos a los que llegará la mercadería, para ello se debe trabajar con los SGA o denominados sistemas de gestión de almacén, crear benchmarking, etc. (Ojeda, 2017).

Seguimiento y Rastreo.- Se define como el monitoreo de la mercancía para verificar las condiciones en las que se encuentra desde el momento que es enviada hasta, el almacenamiento y la entrega al cliente. Para dar seguimiento existen plataformas web en las que se ingresa el número de orden del paquete y con esto se tiene un control riguroso sobre las mercancías, tanto la empresa como el cliente (Burbano, 2013).

Puntualidad.- Es un indicador clave para el proceso logístico, puesto que de esta depende mucho la fidelidad de los clientes hacia la empresa, la credibilidad y la calidad de servicio que se ofrece, para la autora **Steff, (2014)** se trata de “tener en cuenta que para los clientes, el manejo del tiempo y optimizar envíos son un factor fundamental para elevar la satisfacción del cliente y alcanzar el éxito en el negocio” (p.1.).



Figura 14. Desempeño logístico de Ecuador

Fuente: (The World Bank, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo con la información detallada en el gráfico el desempeño logístico de 2018 es más alto que el del año 2016, de igual forma los demás indicadores como aduanas, infraestructura, competencias de servicios logísticos, puntualidad, seguimiento y rastreo. Mientras que en lo que respecta a envíos internacionales se retrocede 15 posiciones, es importante cuidar este aspecto para que los envíos sean rápidos, pero fiables frente a la demanda de un mercado internacional como bases del comercio exterior, mientras que otro punto a considerar es la puntualidad en la entrega de mercancías y paquetes es importante un trabajo integrado tanto en tareas logísticas así como en cuestiones de distribución.

2.2.16. Tipos de puertos

El puerto es un eslabón sumamente importante en la cadena logística sobre todo para el comercio internacional, por medio de esta se realiza la conexión del transporte terrestre hacia el exterior. En esta zona de influencia es importante la ubicación que tiene cada puerto dependiendo si es exportador o es importador debido a que este factor es importante para que sea viable (Carbone, Frutos, & Casal, 2014, pág. 2).

Fernando González Laxe, Director del Instituto Universitario de Estudios Marítimos de España, detalla de mejor manera los tipos de puertos con sus respectivas características los divide de la siguiente manera:

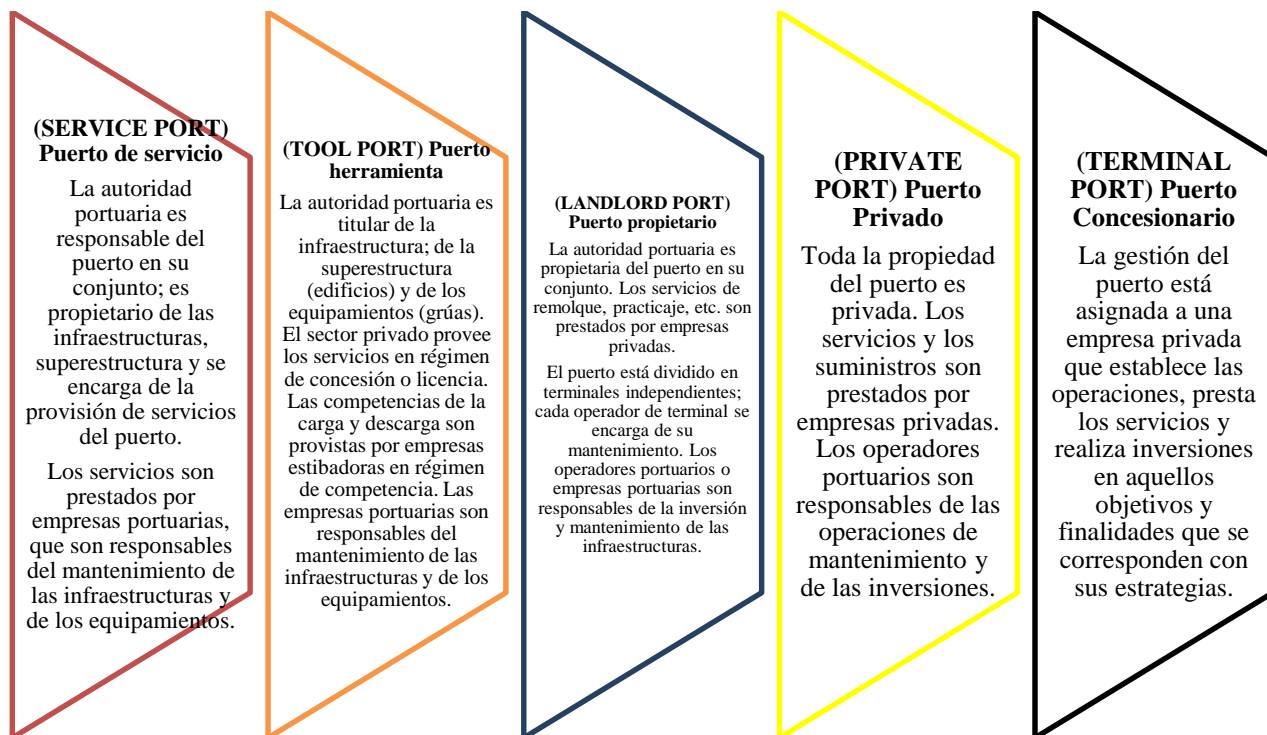


Figura 15. Tipos de puertos
 Fuente: (González F. , 2004)
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a lo observado en la figura 7, el tipo de puerto puede variar dependiendo su función como se señala en el puerto servicio o su entorno físico donde está asentado con algunas terminales disponibles como sería una de las características del puerto concesionario y propietario. A su vez abarca la parte de infraestructura con el equipamiento adecuado, para suplir las competencias de carga y descarga. Aparte existen otros conceptos relacionados con los puertos como: Hinterland, Foreland, Puerto Hub y Puerto Gateway.

2.2.17. Equipos de carga y descarga de buques

El terminal portuario se define en la actualidad según el tipo de capacidad y competencias a cubrir, se debe tener en cuenta el espacio físico, la infraestructura, el personal orientado a las políticas de trabajo. En el caso de una terminal de contenedores, parte desde el proceso de seguir el contenedor, desde las unidades de almacenamiento en la bodega del buque, hasta la zona de apilamiento, situada en el muelle que contenga el puerto.

Cuando se habla de puertos hay que considerar sus factores de competitividad, que apuntan a diferentes usuarios entre ellos navieros, cargadores, propietario consignatario, etc. Donde hay múltiples criterios de preferencia. En cualquier caso las principales exigencias que los clientes, en general, demandan de un puerto son los siguientes:

1. La ubicación debe ser en lo posible cerca de los mercados o centros de producción para generar valor.
2. Espacio suficiente para realizar el trabajo operativo.
3. Equipos tecnológicos e infraestructura correcta para realizar el trabajo de los tráficos marítimos.
4. Excelente acceso por vía terrestre y marítima que ayude a conectarse con las rutas más grandes de transporte y por ende se alcance la eficiencia en el proceso de carga.
5. Bajos costes
6. Sin retrasos, con fiabilidad y seguridad en la operativa
7. Autoridad comprensible, con métodos de control y supervisión ágiles
8. Grúas y equipamientos modernos
9. Buenos sistemas de información que habiliten agilizar la movilidad documental asociado a la mercancía.
10. Óptimas capacidades de transbordo.

A estos se suman los requisitos que las administraciones públicas y la sociedad en general que centran sus exigencias en otro tipo de aspectos como son

la seguridad y el respeto al medioambiente, el desarrollo de actividades e infraestructuras sostenibles (Rúa, 2006, pág. 17).

2.2.17.1. Verificadora.

Según el autor Mora “Las verificadoras son empresas que forman parte dentro de las operaciones del comercio exterior, estas empresas cumplen con la función de verificar la condición y la calidad de las mercancías antes de realizar el embarque de los productos” (Mora García, Indicadores de la gestión logística, pág. 15).

Se puede resaltar que el propósito que cumple la verificadora es de asegurar que se embarque las mercancías en la cantidad y calidad en las que el exportador e importador pactaron en la negociación del contrato de compra-venta.

Es importante que las verificadoras cuenten con una certificación BASC ya que representan seguridad en el desarrollo y ejecución de los procesos evitando que la carga pueda ser contaminada.

Las empresas verificadoras inspeccionan en los puertos de embarque, de otros países, las mercancías que se exportan hacia Ecuador. Estas empresas, que fueron individualmente registradas y aprobadas por las Autoridades en el Ecuador, son contratadas por el importador de las mercancías para que certifiquen que el contenido de un contenedor es el que su dueño declara (García J. , 2016).

2.2.18. Contenedores

Los contenedores son los elementos de un equipo de transporte o cajas cerradas que son lo suficientemente fuertes para ser utilizados varias veces, la carga puede ser almacenada en el contenedor como una unidad segura, indivisible e inviolable, para luego solo ser vaciada o llenada en el lugar de origen y de destino (Rodríguez Salazar, 2017).

Los contenedores son utilizados para albergar, guardar y transportar mercaderías de un lugar a otro, puede ser fuera o dentro del territorio nacional, existen de diferentes formas y tamaño, los cuales varían de acuerdo al uso que se les da y al lugar de destino. Por lo general se utilizan para transportar materiales pesados o mercancía paletizada (ubicación de la mercadería sobre un palé para facilitar su transporte). Se utilizan para proteger la carga transportada de los golpes y las malas condiciones climatológicas, así como para garantizar la protección de la mercadería dentro del almacén.

2.2.18.1. Tipos de contenedores

Los contenedores se pueden usar para transportar cargas pesadas o mercadería de alto volumen, mercadería paletizada, las dimensiones de los contenedores varían y se encuentran normalizadas para facilitar su utilización. Son fabricados

Los contenedores son fabricados principalmente de acero corten, pero también los hay de aluminio y algunos otros de madera contrachapada reforzados con fibra de vidrio. En la mayor parte de los casos, el suelo es de madera, aunque ya hay algunos de bambú. Interiormente llevan un recubrimiento especial anti-humedad, para evitar las humedades durante el viaje.

Otra característica definitoria de los contenedores es la presencia, en cada una de sus esquinas, de alojamientos para los twistlocks, que les permiten ser enganchados por grúas especiales, así como su trincaje tanto en buques como en camiones (Espinosa Sandoval, 2013).

Según Maitsa, los tipos de contenedores más utilizados son los siguientes:

<p>20' Dry Freight Container</p> <p>Payload: 38,600 lbs. 17,508 kgs. Cubic Capacity: 1,164 cu. ft. 32.96 cbm.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 19' 5" Width: 7' 8 3/8" Height: 7' 9 5/8"</p> 	<p>40' High Cube Container</p> <p>Payload: 45,200 lbs. 20,502 kgs. Cubic Capacity: 2,700 cu. ft. 76.46 cbm.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 39' 3/8" Width: 7' 8 3/8" Height: 8' 8"</p> 
<p>20' Open Top Container</p> <p>Payload: 38,100 lbs. 17,282 kgs. Cubic Capacity: 1,126 cu. ft. 31.88 cbm.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 19' 5" Width: 7' 8 1/8" Height: 7' 9 5/8"</p> 	<p>40' Open Top Container</p> <p>Payload: 45,250 lbs. 20,525 kgs. Cubic Capacity: 2,295 cu. ft. 64.99 cbm.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 39' 6 1/8" Width: 7' 8 3/4" Height: 7' 5 7/16"</p> 
<p>20' Collapsible Flat Rack</p> <p>Payload: 39,160 lbs. 17,762 kgs.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 19' 6" Width: 7' 5" Height: 6' 9 3/4"</p> 	<p>40' Collapsible Flat Rack</p> <p>Payload: 55,600 lbs. 25,219 kgs.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 39' 7" Width: 8' 0" Height: 6' 9 3/4"</p> 
<p>20' Reefer Container</p> <p>Payload: 38,118 lbs. 17,290 kgs. Cubic Capacity: 950 cu. ft. 26.90 cbm.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 17' 10" Width: 7' 4 1/16" Height: 7' 3 1/2"</p> 	<p>40' High Cube Reefer Container</p> <p>Payload: 57,120 lbs. 25,909 kgs. Cubic Capacity: 1,942 cu. ft. 54.99 cbm.</p> <p><u>Interior Specifications</u> Length: 38' 0" Width: 7' 6" Height: 8' 4"</p> 

Figura 16. Tipos de contenedores más utilizados

Fuente: (Maita, 2017)

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

2.2.19. Certificación BASC

Para el autor Álvarez O. (2016) “Es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros creado para fomentar un comercio internacional seguro” (p. 92). Esta certificación es de carácter voluntario y sus siglas significan business alliance for a secure commerce, en español es alianza empresarial para un comercio seguro, y se necesita cumplir con algunos parámetros para lograrlo tales como el buen funcionamiento de los procesos productivos, correcto almacenaje, empaque y embarque de los productos.

Las empresas que obtienen la certificación BASC se benefician porque esta brinda mayor seguridad en los procesos, lo que les permite aumentar el número de transacciones comerciales que realizan a través de la captación de nuevos clientes.

Esta norma es utilizada para aplicarse en la cadena de logística desde que esta se origina, es decir, fabricante-proveedor-vendedor, con el fin de garantizar la calidad de los productos que son enviados sin que exista riesgo de contrabando o alguna incoherencia (Freire E. S., 2017, pág. 30).

Por lo expuesto anteriormente, se puede decir que contar con una certificación BASC brindará seguridad en la ejecución de los procesos y elevará el prestigio comercial de la empresa.

2.2.19.1. Evolución histórica.

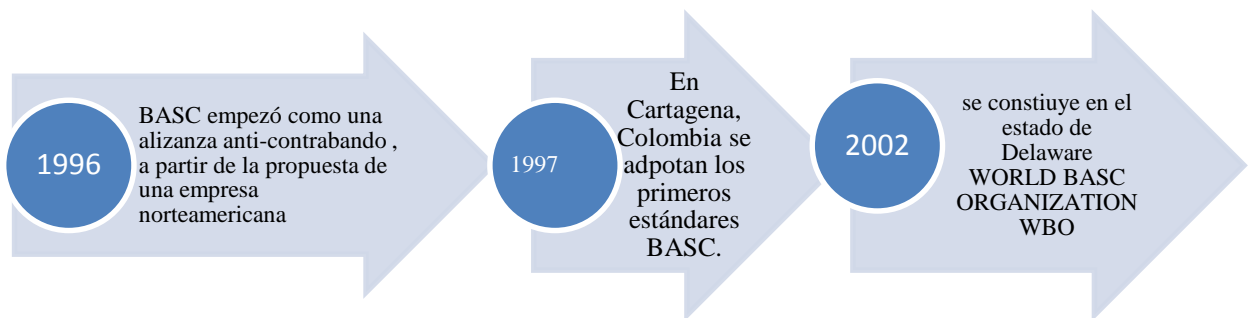


Figura 17. Evolución histórica de las Normas BASC

Fuente: (BASC, 2018)

Elaborado por: Rivadeneira Naranjo, N; Soto Correa, H.

De acuerdo a lo observado en la Figura, el concepto de certificación ha ido evolucionando a través de los años, comenzó en el año 1996 con una serie de procesos y mecanismos que se implementaron para evitar que las mercancías sean contaminadas con droga y usadas para el narcotráfico, tales procesos buscaban fortalecer los programas de seguridad, ya existentes.

Según la (Organization World BASC, 2018) “Su misión también fue la de agilizar los procesos de comercio exterior gestionando estándares de seguridad, protegiendo a la cadena de logística, en cooperación con las empresas y entidades gubernamentales” (p.13).

Para ese mismo año, una empresa ubicada en Colombia contactó a la Aduana de los Estados Unidos para participar en el programa, rápidamente se consolida como la primera organización en Suramérica en establecer el programa BASC. Por esta razón en el año 1997, fue seleccionada por la Aduana de los Estados Unidos, como plan piloto (Sánchez D. , 2016).

Con el apoyo de la Aduana de los Estados Unidos, se logró promover esta experiencia exitosa, y gracias a la confianza de los empresarios líderes que creyeron en esta iniciativa, el apoyo por parte de los Gobiernos de la región, aduanas y autoridades, el programa logró expandirse de manera progresiva en Latinoamérica (Murillo, 2018).

Considerando esta gran expansión y la necesidad de contar con un ente internacional que velará por el funcionamiento y credibilidad del programa a nivel global, para el año 2002 se constituyó en el estado de Delaware, WORLD BASC ORGANIZATION (WBO) siendo una entidad sin fines de lucro que tenía como principal fin el crear una cultura de seguridad en la cadena de logística de las empresas, a través de la adopción de un sistema de gestión y técnicas que se puedan aplicar al comercio internacional y los diversos sectores.

La principal iniciativa de BASC es el reflejo de las empresas comprometidas por su mejoramiento en la cadena de suministro y el entorno en el que se desempeñan las actividades, de igual manera contribuye a desalentar aquellos fenómenos que desfavorecen los intereses económicos, sociales y comerciales de los países miembros de la Organización.

En el año 1997 se puso en marcha un plan piloto en la aduana de Colombia y tras la exitosa experiencia que se obtuvo, los líderes empresarios y los gobiernos de la región contribuyeron a que se lograra expandirse por todo el mundo. Para finalizar, cabe recalcar que la certificación BASC se logrará única y exclusivamente demostrando seguridad en el proceso y garantizando el proceso de la cadena logística de la empresa contrarrestando el narcotráfico, y contenido ilícito de las mercancías.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Aduana.- Oficina pública que establece el Estado, que se sitúa por lo general en fronteras, puertos y aeropuertos para controlar y regular las mercancías que ingresan o salen de un país, es decir, controlar la importación y exportación, se trata específicamente de comercio internacional (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Área de embarque.- Área de terreno que comprende: punto de toma, área de estacionamiento de personal y carga y, en su caso, instalaciones logísticas. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018)

Armador.- Persona o empresa que es propietaria, y suele operar, un buque o un conjunto de ellos. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Almacenaje.- Administración del espacio físico donde es guardada la mercadería y su correcto mantenimiento, este juega un papel intermediario en la cadena de logística (Glosario de términos logísticos, 2014).

Atención al cliente. - Conjunto de estrategias que son diseñadas para satisfacer las necesidades y requerimientos de los compradores o de las personas que requieren algún servicio, se debe realizar de tal manera que se logre la fidelización consolidada de los clientes (Olamendi, 2014).

Bodega.- Espacio interior del buque destinado a la carga, principalmente. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Cadena logística.- Proceso de etapas sucesivas y continuas con efectos logísticos. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018)

Carga. - Se define como el peso que puede ser soportado por una persona o un medio de transporte en este caso. Es todo bien que pueda ser objeto de transporte (Serrano, 2014).

Carga paletizada.- Es la mercancía de una misma clase con un embalaje estandarizado, agrupadas y aseguradas sobre unas paletas, formando un solo bulto, listo para ser manipulado con mayor rapidez (Serrano, 2014).

Calidad.- Es el conjunto de características medibles con el fin de lograr la excelencia en algún producto o servicio y obtener la satisfacción total del cliente (Gutierrez, 2013).

Cliente. - Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. (RAE, 2016).

Consolidación de Cargas.- Acción consistente en reunir cargas de distinta procedencia con el fin de agruparlas para una expedición en común. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Consignatario.- Agente o persona designada por quien expide el producto y se hace cargo de él, en especial del dueño de un buque naviero o armador, cumpliendo su función en los puertos y cumple las fases terrestres del transporte marítimo, entregando y recibiendo la carga (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Distribución. – Es la herramienta de la mercadotecnia que sirve para crear estrategias, técnicas y actividades necesarias para llevar el producto desde el sitio de fabricación hasta el lugar pactado por el consumidor o cliente final en cantidades precisas, tratando de que llegue en las condiciones más óptimas de consumo para usarse y en lugar pactado con el cliente (West, 2013).

Embalaje Logístico.- Embalaje empleado en almacenamiento y transporte de material de guerra a larga distancia. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Estrategia. – Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización (Castillo F. , 2012).

Envase y embalaje.- Diversos tipos de papel y cartón que se utilizan para envolver, conservar o transportar artículos diversos, así como para su protección. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Exportación.- Régimen aduanero con franquicia total o parcial de los derechos de importación correspondientes a mercancías exportadas, que han sido enviadas al extranjero para un objetivo determinado. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Fidelización de clientes.- Implica establecer sólidos vínculos y el mantenimiento a largo plazo de las relaciones con los clientes, con el fin de cumplir sus necesidades, la relación precio – calidad, accesibilidad, cumplimiento de tiempo y demás requerimientos, adicionalmente se brinda motivos emocionales tales como trato especial, personalizado, garantía, servicio post – venta. Es en sí, generar la confianza a confianza por lo que un cliente está satisfecho y le otorga la preferencia a una empresa y su marca en lugar, en vez de adquirir los productos o servicios de la competencia (Cabrera, 2013).

Foreland.- Área de influencia de un puerto conectada a éste por mar. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Gateway.- Conjunto de puertos responsable principal de la entrada y salida de mercancías a una determinada región. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Hinterland de un puerto.- Comarca de la que proceden las mercancías embarcadas y a las que se dirigen las desembarcadas, es decir, las de origen y destino del transporte terrestre. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Hub de un puerto.- En transportes, punto de intercambio o centro de distribución de tráfico de personas y mercancías. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018)

Importación.- Son los productos comprados por un país proveniente del exterior para ser utilizados dentro del territorio nacional. Junto con las

exportaciones, son una herramienta imprescindible de contabilidad nacional. (Economipedia, 2017).

Logística. - La logística es un proceso estratégico que se encarga de mejorar las actividades de producción, distribución y servicio para obtener buenos resultados en la gestión empresarial, teniendo como objetivo satisfacer la demanda en la mejor condición de servicio, calidad y reduciendo costo. (Ramírez, 2014).

Muelle.- Obra en los puertos hecha de piedra, hierro o madera, por lo general son embarcaderos que tienen por objeto ofrecer un lugar para colocar las amarras de un barco para poder efectuar en esta posición operaciones de carga y descarga de mercancías o personas. (Diccionario Español de Ingeniería, 2018).

Pedido.- Encargo de géneros que se hace a un fabricante o a un vendedor (Enciclopedia en línea, 2017).

Proceso. - Representa una acción que conlleva a la realización de una tarea específica. (Palacios, 2015).

Satisfacción. - es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su nombre nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el momento de adquirirlo. (Enciclopedia en línea, 2017).

2.4. MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Título III. Derechos

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, pág. 39).

Título VI. Organización territorial del Estado

Sección séptima

Política comercial

Art. 306.- “El Estado propiciará las importaciones necesarias para los objetivos del desarrollo y desincentivará aquellas que afecten negativamente a la producción nacional, a la población y a la naturaleza” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, págs. 146-147).

Título VII. Régimen del Buen Vivir

Sección duodécima. Transporte

Art. 394.- “El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, pág. 120).

La Constitución de la República se refiere acerca de los derechos del consumidor desde el artículo 52, donde expone los derechos del buen vivir de la población, indicando que la satisfacción de la ciudadanía al consumir un bien o servicio, es una de las acciones que guardan concordancia con los objetivos No. 3 y No. 10, del buen vivir, porque garantizan el crecimiento de la industria ecuatoriana, a la vez que son generadoras de bienestar para la población.

En el artículo 306, la Carta Magna hace referencia a la política comercial indicando que se debe realizar un proceso de importaciones evitando daños en la producción nacional; en cuanto al artículo 394 acerca del transporte, la Constitución indica que el Estado realizará la regulación del transporte en todos sus medios, sobre todo al relacionado con actividades portuarias.

REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 55.- “El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación” (REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012)

El servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes (mercancías), según el art. 62 numeral 6 indica lo siguiente. 6. Carga Pesada: Consiste en el transporte de carga de más de 3.5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que se traslade, y de acuerdo a una contraprestación económica del servicio. (REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012)

Art. 89.- “La Agencia Nacional de Tránsito, sus Unidades Administrativas y los GADs, llevarán un registro de todas las operadoras de servicios de transporte terrestre: público, comercial y por cuenta propia. Será un catastro en el que deberán inscribirse las clases de servicios, los vehículos destinados a prestarlos, los ámbitos, las rutas y frecuencias. En este registro, además se consignarán todos los antecedentes que se consideren pertinentes, a efectos de realizar la fiscalización y control de los referidos servicios” (REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2012)

De acuerdo a esta Ley, la ANT y sus unidades administrativas deberán llevar un registro de los vehículos que se encuentran inscritos con sus respectivas fechas

y los trámites a realizarse, así mismo indica que los transportes de carga pesada son aquellos que pasan de las 3.5 toneladas, para lo cual deben estar certificados y validados para poder realizar la transportación de este tipo de carga.

AGENDA PARA LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA ECUADOR

Dentro de los ocho ejes que contiene la agenda, se encuentra el de logística y transporte con su política que menciona

Ecuador cuenta con un sector de logística y transporte de mercancías que actualmente no da respuesta a las necesidades del sector productivo, limitando su competitividad y amenazando el desarrollo de la Agenda de Productividad Diversificación y Transformación, especialmente en lo referente a las estrategias de diversificación y transformación productiva, ambas basadas en bienes de una complejidad logística elevada. La mayor parte de los servicios ofrecidos se limitan a servicios de transporte con un bajo valor agregado. La mayor parte de la flota vehicular, entre un 60% y 80%, se considera obsoleta, con una edad mayor de 32 años y generalmente no adaptada a los productos que deben transportar causando daños al material y pérdidas monetarias

Para lograr mejorar esta política, se necesita cumplir con objetivos relevantes para la transformación, entre los cuales destaca:

1. Avanzar hacia la consolidación y formalización del sector transporte, generando empresas de dimensión competitiva en términos de tamaño, robustez, diversificación en la oferta de servicios y calidad: **FORMALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN.**

2. Propiciar la transformación del sector transportista ecuatoriano en un prestatario fiable de servicios logísticos competitivos en términos de calidad y costo: **TRANSFORMACIÓN DE LOS OPERADORES.**

4. Potenciar la modernización y la competitividad del sector a través de la innovación empresarial y la incorporación de nuevas tecnologías de información y

comunicaciones para la gestión eficiente de las operaciones: INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

9. Favorecer una mejor utilización de las infraestructuras logísticas locales y de comercio exterior, completando la creación de una red nacional integrada física y operacionalmente: INFRAESTRUCTURA LOGÍSTICA.

10. Apostar por el desarrollo de las capacidades logísticas nacionales y propiciar la profesionalización de la operación y gestión en todos los ámbitos y niveles de la logística: CAPACIDADES NACIONALES. (AGENDA PARA LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA, 2013, págs. 163 -164).

LEY ORGÁNICA DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR LEY 2000-21 (Act. 2015)

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios (LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, 2015).

El artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor avala los principios constitucionales de calidad de los bienes y servicios, que son un derecho para toda la ciudadanía, de allí que es un deber de toda empresa, satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, además que es una de las máximas para poder alcanzar la competitividad anhelada en el mercado correspondiente.

PLAN ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

Política 1: Garantizar una óptima movilidad de personas y mercancías, en todos los modos y medios de transporte, a través de planificación, diseño, regulación, control seguimiento y evaluación del sector.

Fortalecer la integración física y operativa de los puertos con la red vial estatal y aeropuertos.

Política 2: Promover la seguridad, calidad, conectividad y accesibilidad en la movilidad de personas y mercancías a nivel nacional e internacional (Operación).

Promover la participación privada a través de incentivos que muestren rentabilidad de los proyectos de transporte y rentabilidad social con servicios eficientes y de calidad.

En acuerdo a lo que estipula la política 2 del plan estratégico mencionado, en el Ecuador se promueve el buen desarrollo del proceso de movilidad y accesibilidad de las personas y mercancías mediante la utilización de medios de transporte de calidad, en el marco nacional e internacional.

Política 3: Desarrollar la integración multimodal de los sistemas de transporte, generando desarrollo interno, que incentive los procesos productivos nacionales e internacionales (Productividad y competitividad)

Política 6: Promover la seguridad, calidad, conectividad y accesibilidad en la movilidad de personas y mercancías a nivel nacional e internacional.

Impulsar el desarrollo del conocimiento técnico y científico del transporte en materias de seguridad, calidad, conectividad y accesibilidad conforme a especificaciones y normas que regulen el sector.

(PLAN ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2014).

Dentro de estas políticas se establece que se debe garantizar los bienes y servicios que recibe una persona, con calidad y accesibilidad a las mercancías sea dentro o fuera del territorio nacional, adicionalmente en la política 3 se establece, el desarrollo de integración de los diferentes sistemas de transportación de los cargamentos con el fin de generar competitividad y productividad utilizando a la logística como principal herramienta para lograr óptimos resultados.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Metodología

En la metodología de la investigación se incluyen los aspectos relacionados con el proceso que se utilizó para recolectar, procesar, analizar información relevante relacionada con el objeto de estudio, el diseño metodológico es una relación clara y concisa de cada una de las etapas de investigación, describe cómo se va a realizar el trabajo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar, sus pasos a seguir para generar una información que el proyecto requiere (Festinger & Katz, Tipos de investigación, 2011, pág. 86).

La metodología es una estrategia que permite conocer las directrices de este trabajo científico, así mismo las técnicas y herramientas para llevar a cabo esta investigación, la cual es considerada como un proyecto factible que busca resolver un problema real que se ha presentado en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., específicamente en el área de logística, con lo cual se pretende desarrollar una propuesta que permita brindar alternativas de solución a la problemática.

Para lograrlo se considerarán las opiniones de las personas que se encuentran involucradas directamente en el problema, tales como presidente de la empresa, gerente y supervisor de logística, personal y algunos de los clientes que son fidelizados en la compañía mediante una investigación de campo para recolectar información relevante que permita obtener datos acerca del proceso logístico y las falencias en el mismo para analizarlos posteriormente y establecer conclusiones de manera oportuna para minimizar el problema que está afectando la parte financiera y económica de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

La metodología de la investigación es fundamental para recopilar datos trascendentales y formalizar el alcanzar la información de métodos inductivos y deductivos, mediante la observación en primera instancia para tener una idea clara de lo que ocurre en el área de logística, luego los puntos de vista de los informantes

claves, quienes están directamente relacionados con el proceso logístico de la empresa, lo cual permite establecer un contacto con la realidad a fin de conocerla a fondo y así dar una solución viable al problema, además se realiza recolección, procesamiento y análisis de la información recolectada de encuestas y entrevistas a los involucrados.

3.2. Tipos de investigación

Investigación descriptiva.- Es de tipo descriptivo porque lo que busca son las causas potenciales del posible problema, según Fernández Collado & Baptista Lucio (2014) “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice (...), describe fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallando cómo se manifiestan” (p. 92). Este tipo de investigación permite conocer las causas y consecuencias del problema presente en el área de logística de la empresa TRANSCARPRIMEN permitiendo someter a análisis el proceso para medir o recoger información de manera independiente.

Investigación de campo.- Mediante este tipo de investigación se pudo obtener información a través de la observación directa en el lugar que ocurren los hechos, es decir, en la empresa para poder tomar en cuenta en qué está fallando el personal en cuanto al proceso logístico se refiere; indagar al personal sobre la transportación, almacenamiento y distribución de los productos, lo cual permitió levantar información para su respectivo análisis implicando una simultaneidad entre la narración de los datos cuantitativos y cualitativos (Chong, Metodología de la Investigación, 2015).

3.3. Enfoque de la investigación

El presente proyecto es de enfoque cuantitativo, porque según Hernández, Sampieri, & Baptista (2013) consiste en “Analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado” (p.124). Mediante este enfoque se exponen numéricamente los resultados obtenidos de la

aplicación de instrumentos de recolección de datos, se efectúa la estadística y se realizan los análisis e interpretaciones respectivas de los mismos.

Los datos obtenidos a través del enfoque cuantitativo se analizan en base al problema planteado, cuyo objetivo es verificar el proceso logístico de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., los tiempos en que se entrega el producto al cliente, las causas de las demoras, entre otros aspectos relevantes que están causando el problema en la empresa, para ello se utiliza magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante la estadística.

3.4. Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron:

Entrevista: Es una recopilación verbal sobre algún tópico para el entrevistador, la cual requiere de una capacitación amplia y de experiencia por parte del entrevistador que lo ayudará a captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada, en este caso la entrevista está dirigida al presidente, gerente de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., y al supervisor del área logística de la empresa. El diseño de la entrevista se muestra en el Anexo No.1.

Encuesta: Permite recopilar opiniones por medio de preguntas concretas a un universo específico. Este instrumento o técnica de investigación aplicada es más de tipo cuantitativo que cualitativo porque permite realizar el análisis estadístico de la información proporcionada por los encuestados, los cuales son los clientes de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., tabular los resultados, realizar el respectivo análisis y establecer una propuesta de acuerdo al criterio de los encuestados. El diseño de la misma de este documento se muestra en el anexo 2.

Bibliografía primaria. – Se utiliza la bibliografía primaria como técnica original para el desarrollo de esta investigación, dado que contiene información original que ha sido evidenciada dentro de la empresa lo cual permite exponer resultados que dan un testimonio directo sobre el tema que se está tratando en específico.

Observación directa e indirecta.- Se utiliza la observación como técnica relevante para el desarrollo de esta investigación, ya que permite ponerse en contacto con la problemática y se puede obtener información vivenciando directamente con los colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias en el área de logística, sobre todo, en el proceso completo desde el aprovisionamiento hasta la entrega del producto al cliente, además de la observación se conversó con los involucrados, lo cual sirvió como gran aporte para esta investigación.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006, pág. 55) la población es un conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita, en este caso la población es finita y de tamaño pequeño debido a que en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. hay tres directivos en el área de logística y también se tomará en cuenta a sus 15 clientes de exportación, sumando 18 personas.

A continuación se define la delimitación de la población:

Tabla 3. Delimitación de la población

DELIMITACIÓN	PROCESO
Área de Investigación	Proceso logístico
Área de Conocimiento	Logística y distribución
Lugar	TRANSCARPRIMEN S.A.
Población	Finita
Número de Población a estudiar	18 personas

Tipo de muestra	No probabilística
Determinación del tamaño de la muestra:	No aplica fórmula, por ser una población pequeña, el muestreo es intencional de acuerdo al criterio del investigador y no probabilístico porque no todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, es decir, no todos los miembros de la empresa tienen conocimiento del proceso logístico.

Fuente: Empresa Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

3.5.2. Muestra

Para proceder a determinar la muestra, se procedió a considerar el mismo valor de la población, debido a su tamaño, la cual es considerada finita y de tamaño pequeño ya que se conoce con certeza su composición. La muestra es de 18 personas, las cuales son 3 directivos (presidente, gerente, jefe de operaciones) y 15 clientes.

3.6. Análisis de resultados

3.6.1. Análisis de encuestas

1. ¿De qué forma considera usted que la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. cumple con las actividades acordadas?

Tabla 4. *Cumplimiento de las actividades acordadas*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy bien	3	20%
Bien	8	53%
Deficiente	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

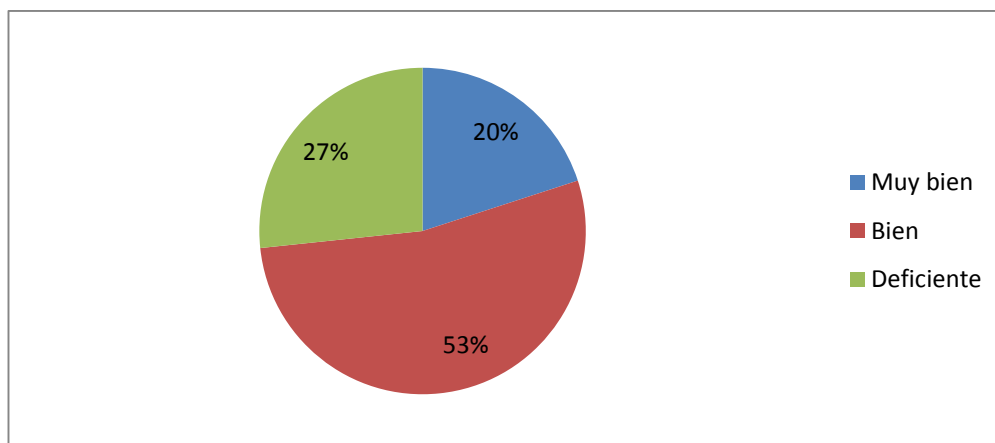


Figura 18. *Cumplimiento de las actividades acordadas*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 53% de los encuestados indicó que la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. cumple bien con las actividades acordadas, el 27% que lo hace de una manera deficiente, y el 20% indicó que lo realiza muy bien.

Según estos resultados, para la mayor parte de los clientes de la empresa, cumple bien con las actividades acordadas pero falta realizar una mejora para llegar al nivel óptimo.

2. ¿Considera que el tiempo que se toma la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. en transportar la mercadería al puerto es óptima?

Tabla 5. *Tiempo que se toma la empresa es el óptimo*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de acuerdo	3	20%
De acuerdo	9	60%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

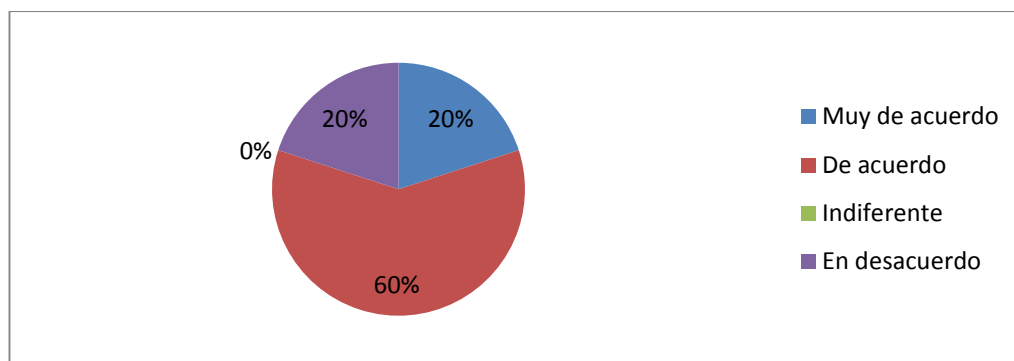


Figura 19. *Tiempo que se toma la empresa es el óptimo*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los encuestados, el 60% indicó estar de acuerdo en que el tiempo que se toma la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. en transportar la mercadería al puerto es óptima, mientras 20% estuvo muy de acuerdo y otro 20% en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados, para la mayor parte de los clientes de la empresa, esta demora un tiempo prudente en realizar el transporte de la mercadería, sin embargo, se debe mejorar para llegar a un nivel óptimo.

3. ¿Con base a su experiencia, ¿la empresa ha cumplido con sus expectativas del servicio recibido?

Tabla 6. *Cumplimiento de expectativas por parte de la empresa*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de acuerdo	5	33%
De acuerdo	2	13%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

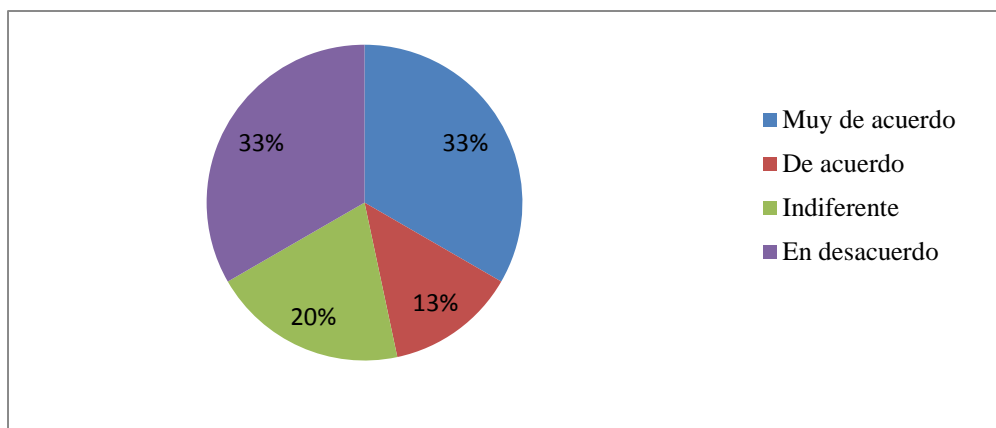


Figura 20. *Cumplimiento de expectativas por parte de la empresa*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los encuestados, el 33% indicó estar muy de acuerdo en que la empresa ha cumplido con sus expectativas del servicio recibido, otro 33% estuvo en desacuerdo, el 20% indiferente y el 13% de acuerdo.

Según estos resultados, existe un número igual de clientes que están muy de acuerdo y en desacuerdo; apenas un 13% sienten que se cumplen sus expectativas lo que fundamenta la necesidad de realizar e implementar un efectivo plan logístico para lograr la satisfacción, fidelidad y expansión del número de clientes.

4. ¿En caso de que la mercadería tenga retraso, la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. le soluciona este inconveniente?

Tabla 7. *Respuestas por parte de la empresa al presentarse retrasos*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	3	20%
A veces	8	53%
Desconozco	3	20%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

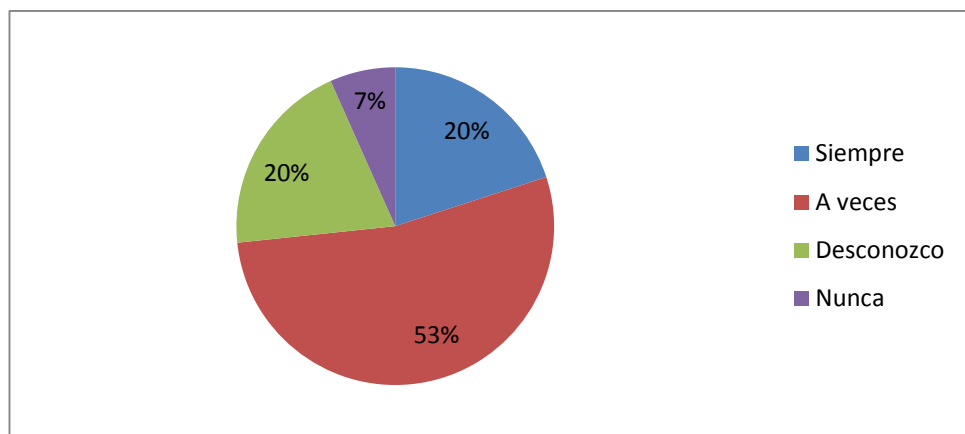


Figura 21. *Respuestas por parte de la empresa al presentarse retrasos*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos el 53% de los encuestados indicó que en caso de que la mercadería tenga retraso, la empresa a veces soluciona este inconveniente, el 20% indicó que siempre TRANSCARPRIMEN está dispuesta a solucionar, según otro 20% desconoce, y el 7% indicó que nunca.

Se puede observar, de acuerdo a estos resultados que, existe un porcentaje alto de clientes insatisfechos en este aspecto, ya que la empresa no soluciona los inconvenientes a tiempo, esto es un sustento más para que se realice el plan

logístico, implementar nuevos procesos y de esta forma mejorar la organización de la empresa y la percepción de la misma ante los clientes.

5. Del siguiente listado, ¿Bajo qué parámetros usted ha presentado alguna queja o reclamo?

Tabla 8. *Motivos de quejas o reclamos de clientes*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Impuntualidad en la entrega	7	47%
Ninguno	5	33%
Distribución incorrecta	3	20%
Otro (especifique)	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

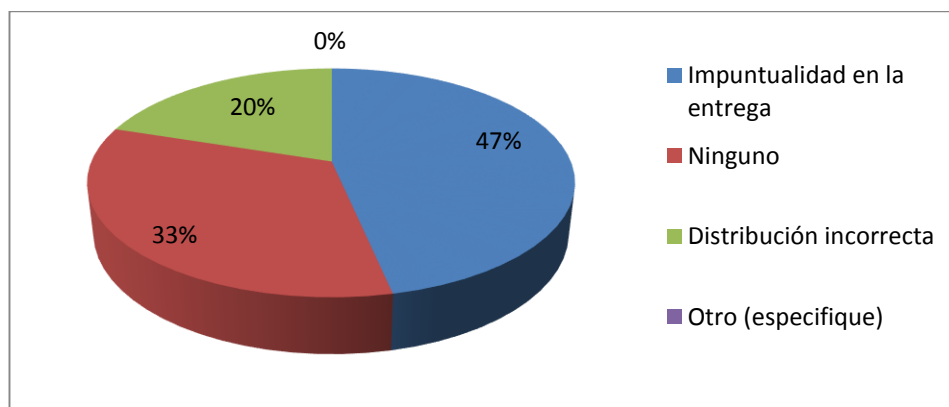


Figura 22. *Motivos de quejas o reclamos de clientes*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos, el 47% de los encuestados indicó que ha presentado queja bajo la existencia de impuntualidad en la entrega, el 33% ninguna queja, y el 20% indicó que bajo el parámetro de distribución incorrecta. De acuerdo a estos resultados, la mayor parte de los clientes, ha presentado quejas por la impuntualidad de la entrega, lo cual denota que hay deficiencia en el cumplimiento en tiempos por parte de TRANSCARPRIMEN.

6. ¿Cree usted que la empresa TRANSCARPRIMEN debe mejorar su sistema de carga contenerizada al llegar al puerto de descarga?

Tabla 9. La empresa deberá mejorar su sistema de carga

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de acuerdo	8	53%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

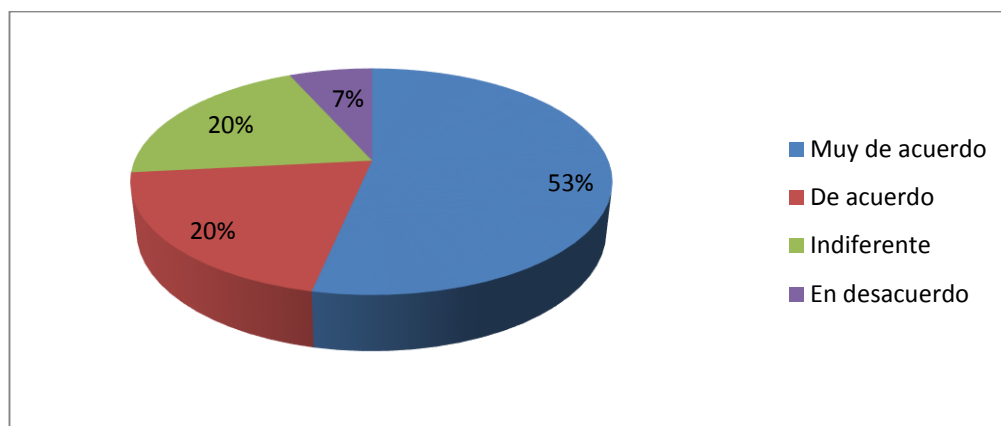


Figura 23. La empresa deberá mejorar su sistema de carga

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos, el 53% de los encuestados se mostró muy de acuerdo en que la empresa TRANSCARPRIMEN debe mejorar su sistema de carga contenerizada al llegar al puerto de descarga, el 20% estuvo de acuerdo, otro 20% se mostró indiferente, y el 7% en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados, la mayor parte de los clientes piensan que la empresa debe mejorar su sistema de carga contenerizada, lo que indica que se están presentando inconvenientes y se debe realizar las mejoras correspondientes a tiempo.

7. ¿De los siguientes acciones, seleccione cuales cree convenientes aplicar en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.?

Tabla 10. Acciones a aplicar en la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Realizar el diseño de rutas y controlar las salidas y llegadas	2	13%
Contar con un plan de logística	10	67%
Adquirir programas para manejar los tiempos de entrega	1	7%
Planificar las actividades y establecer cronogramas	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

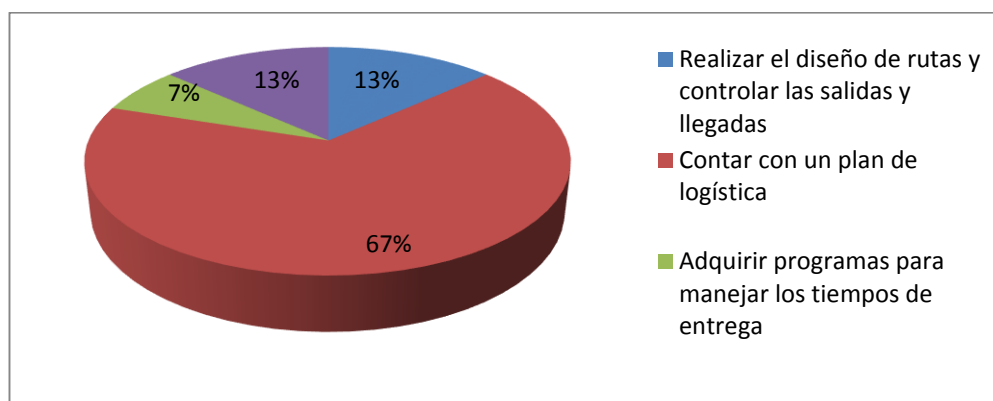


Figura 24. Acciones a aplicar en la empresa

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos, el 67% de los encuestados indicó que la empresa TRANSCARPRIMEN debe contar con un plan logístico, el 13% realizar el diseño de rutas y controlar las salidas y llegadas, otro 13% indicó que debe planificar las actividades y establecer cronogramas, y el 7% indicó que deben adquirir programas para manejar los tiempos de entrega.

De acuerdo a estos resultados, la mayor parte de los clientes indicaron que es necesario crear un plan logístico para tomar como acción para mejorar los procesos logísticos, con lo cual se podrá mantener la fidelidad y satisfacción de los

clientes, argumentando de forma definitiva la razón del presente trabajo de investigación.

8. ¿Los procedimientos actuales de servicio de transporte satisfacen su requerimiento?

Tabla 11. *Satisfacción de los procedimientos de servicio de transporte*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Satisfecho	6	40%
Indiferente	0	0%
Poco satisfecho	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

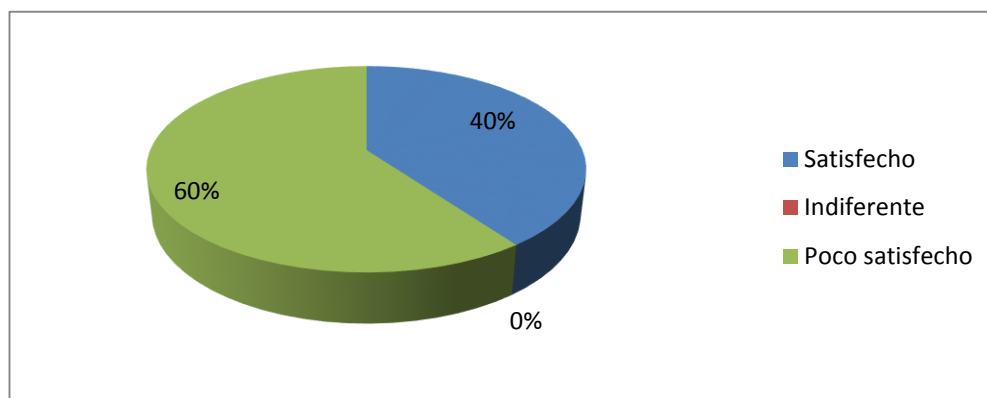


Figura 25. *Satisfacción de los procedimientos de servicio de transporte*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos, el 60% de los encuestados se mostró poco satisfecho con los procedimientos actuales de servicio de transporte, mientras que el 40% se mostró satisfecho.

De acuerdo a estos resultados, la mayoría de los clientes de TRANSCARPRIMEN se mostró poco satisfecho con los servicios de transporte que ofrece en la actualidad la empresa, por lo que se debe tomar medidas correctivas para disminuir este problema.

9. ¿Usted conoce si la empresa Transcarprimen tiene o trabaja con un proceso logístico?

Tabla 12. *Conocimiento del proceso logístico de la empresa Transcarprimen*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	13%
NO	13	87%
Total	15	100%

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

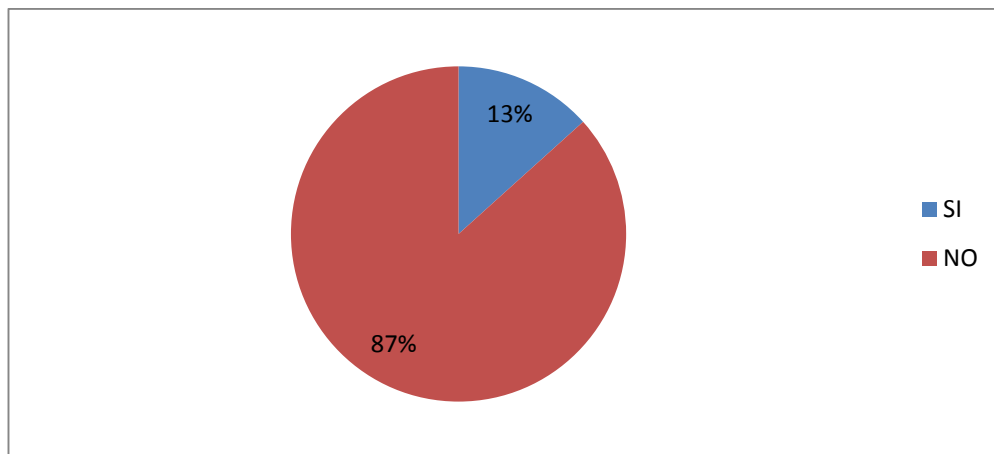


Figura 26. *Conocimiento del proceso logístico de la empresa Transcarprimen*

Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos, el 87% de los encuestados indicó que no conoce si la empresa tiene o trabaja con un proceso logístico, mientras que el 13% indicó que sí.

De acuerdo a estos resultados, casi la totalidad de los clientes indicaron no conocer de un proceso logístico, lo cual hace que los procesos no sean óptimos, al evidenciarse el desconocimiento de los involucrados y por ello se debe realizar énfasis en realizar las acciones de mejora correspondientes.

3.6.2. Análisis de entrevistas

Se procedió a realizar entrevistas para conocer los puntos de vista de las personas encargadas de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., El Gerente General Félix Sanabria Santillán, el Presidente Pedro Sanabria y el jefe de operaciones Xavier Llanos. A continuación se muestran las respuestas obtenidas:

En cuanto a cómo se desarrollan actualmente las operaciones en la transportación de cargas contenerizadas en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., el Gerente indicó que se realizan bajo procesos certificados, con la mira a mejorar cada vez más, en nuestros estándares de calidad en cuanto el servicio brindado, el jefe de operaciones indicó que lo realizan por medio de recepción de las ordenes (booking) / elaboración de turnos, y armando la logística asignando unidades /despacho de las mismas; y el Presidente indicó que se basan en su mayoría en la transportación de contenedores con banano.

Los factores que inciden en las falencias en el proceso logístico de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A, según el Gerente, pueden ocurrir al momento de la estiba, que se manipuló la carga o el mal estado de las carreteras, para el Presidente se debe a la falta de contenedores en los depósitos y la falta de fruta en ciertos casos, y para el jefe de operaciones se da cuando el cliente cancela un viaje ya programado.

En cuanto a la pregunta sobre cuáles son las incidencias que se generan a la salida del medio de transporte hasta el lugar de carga, el Gerente General indicó que son los retrasos, los cuales pueden ocurrir por inconvenientes propios en el proceso o en la consolidación de la carga; el jefe de operaciones indicó que se debe a la falta de contenedores en el depósito para el retiro de las mismas y la no existencia de turnos; y el Presidente indicó que se debe a el retiro y el chequeo de la unidad en la revisión y colocación del rastreo.

El Gerente de la empresa, indicó que sí han tenido quejas de clientes, en cuanto a la parada de los conductores para descansar, lo que ha generado retrasos en la entrega de la mercadería, de igual manera respondió el Presidente lo cual genera retrasos en la llegada del transporte al lugar de carga y el jefe de operaciones

indicó que respecto a la puntualidad no se ha generado queja alguna y las que se presentan en su mayoría son ocasionados por falla de los patios y las compañías de inspección.

Las acciones que se toman para minimizar las quejas o reclamos de clientes cuando existen retrasos, según el Gerente, son de darle la razón al cliente en caso de que haya sido por motivo necesario informar a tiempo, el Presidente indicó que hasta ahora la mayoría de los problemas son ajenos a nuestra responsabilidad., y el jefe de operaciones alegó que la comunicación es la más importante con los clientes en caso de existir alguna novedad.

Los entrevistados indicaron que con la implementación del nuevo plan logístico en el transporte de carga contenerizada, la empresa Transcarprimen S.A. reduciría tiempo y costos, indicaron:

- El Gerente General contestó que se pueden controlar de mejor manera los tiempos, y si se realiza eficazmente esto también se pueden reducir costos.
- El Presidente afirmó que debería mejorar la concientización de los choferes de sus responsabilidades, y
- El Jefe de operaciones indicó que definitivamente si, se reduciría tanto tiempo como costos.

3.7. Procesos logísticos

3.7.1 Diagrama de procesos logísticos actuales de TRANSCARPRIMEN S.A

En el siguiente diagrama se muestra el proceso logístico actual de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., el proceso fue recolectado de acuerdo a la investigación que se realizó dentro de la misma.

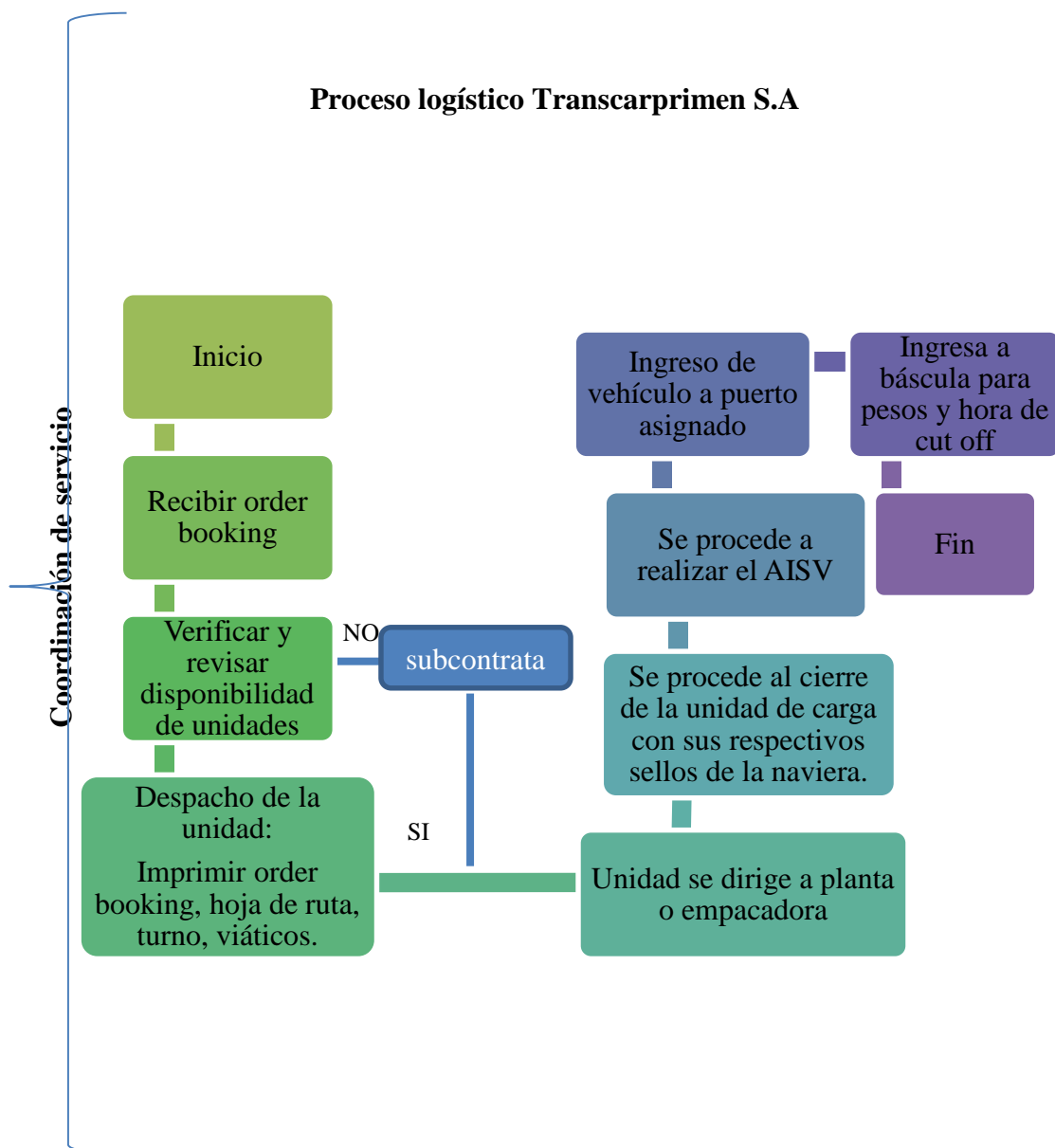


Figura 27. Diagrama logístico actual de TRANSCARPRIMEN S.A
 Fuente: Clientes de Transcarprimen S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

3.7.2 Proceso actual

En la figura se puede mostrar la cadena Logística que se implementa al realizar un movimiento de carga contenerizada:

- Inicia con la llegada o recepción de la solicitud de order booking por parte del cliente, el encargado realiza la verificación respectiva en el sistema para

asegurarse que exista disponibilidad de unidades con fecha y con la información respectiva

- Inicia con la reserva y programación del depósito que se encuentre disponible con fecha y hora, emitiendo la respectiva orden de reserva, así como separar en los depósitos turnos: Depconsa, Aretina, Opacif, RFS, Blasty entre otros.
- Inicia con la impresión del order booking, hoja de ruta, turno, viáticos, se entrega al chofer y este realiza la respectiva inspección para asegurarse de que todo esté en orden y poder continuar con el proceso.
- Una vez que se haya facilitado la documentación correspondiente, la Unidad procede a retirar contenedor del depósito verificando que se cumpla con lo estipulado en la documentación.
- Luego del retiro del contenedor, se procede a realizar la inspección bajo la norma BASC, empezando por la revisión de los laterales del contenedor, en las puertas y cerraduras, los esquineros, ménsulas, portasellos, así como el fondo, piso y techo para asegurarse de que la carga se mantendrá en buen estado.
- Después de la inspección del contenedor, la unidad se dirige a planta o empacadora para que se realice la entrega de la documentación respectiva y se continúe con el proceso.
- Una vez que se ha entregado la documentación, se procede al llenado del contenedor, el cual inicia con la recepción de la mercancía previamente embalada, etiquetas con fecha de recepción, expedición, clientes y destino. Se agrupa de acuerdo al destino y fecha así como por cliente.
- Una vez que se ha llenado el contenedor con la mercancía respectiva, se procede al cierre de la unidad de carga con sus respectivos sellos de la naviera donde se especifica fecha, logo de la misma, destino, etc., para evitar confusiones y garantizar la seguridad de las cargas.

- Una vez ingresado el vehículo al lugar de carga, se procede a la elaboración del AISV, el cual es un documento que permite ingresar vehículos o unidades de carga. En este documento se contemplan datos del chofer, del vehículo y del contenedor donde se encuentra la carga.
- Luego de pasar por el cut off es decir, la determinación de la hora de embarque, una vez lista la mercancía, se procede a hacer ingresar el vehículo para que se encargue de transportar la carga hasta el cliente o destinatario.
- Al contar con las unidades llenas y cerradas con sus respectivos sellos de la naviera, se procede a pasarlo por la báscula para pesos y la hora de cut off, es decir, la hora en la que la carga está lista para embarcarse y debe estar debidamente documentada, autorizada, sellada para ser embarcada al vehículo que la llevará a su destino.

3.8. Benchmarking de la competencia

El benchmarking es realizar una comparativa con empresas de la competencia, con el fin de escoger o tomar como referencia los mejores aspectos de cada empresa y aplicarla a la nuestra, por ello el autor (Espinoza, 2017) explica que “es un proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas” (p.1).

Se trata de aprender de las empresas exitosas en el sector para poder implementar algo similar y hacerlo de mejor manera con el fin de que la estrategia aplica resulte exitosa, con esto no sólo se logrará ser competitivo sino alcanzar un alto nivel en el mercado.

Se realizará el Benchmarking de TRANCARPRIMEN S.A. con las empresas que tiene como principales competidores:

- GALAGANS

- VALERO Y VALERO
- TORRES Y TORRES

Galagans S.A.

Una empresa de transporte de carga pesada con 18 años en el mercado, cuenta con 40 unidades de carga, propia infraestructura, talleres de mantenimiento, bodegas de repuestos, departamento logístico y administrativo que hacen de esta empresa una de las líderes del mercado, a su vez incorpora la mejora continua a través de la creación de valor para sus clientes superando sus exigencias, además cuenta con la certificación de la Normativa BASC (Galagans , 2019).

Ofrece servicios de:

- Carga suelta
- Carga extra dimensionada
- Contenedores Dry y Reefer de 20 y 40
- Porteo

Equipo de trabajo capacitado, motivado y decidido a satisfacer los requerimientos de nuestros clientes en el menor tiempo y de la mejor forma posible.

Valero y Valero




Empresa dedicada a la asesoría y operaciones aduaneras, complementadas con el servicio integrado de logística de transporte de tipo marítimo, aéreo y terrestre, cuenta con distintas certificaciones debido a la calidad de servicio que ofrecen a la vez que incorporan los valores empresariales en todos sus procesos y subprocesos lo cual le agrega un plus frente a la competencia (Valero y Valero, 2019).

Grupo Torres y Torres

Un grupo empresarial con 20 años de experiencia, conformado por un conjunto de empresas dedicadas a brindar servicio logístico integral tanto a importadoras como exportadoras, mantiene procesos controlados bajo la norma ISO 9001 -2008 en los procesos, lo cual hace que marque la diferencia.

Brinda capacitación constante a sus colaboradores con lo cual desarrolla la competitividad, satisfaciendo los requerimientos de los clientes y brindando servicios personalizados (Torres y Torres, 2019).

Tabla 13. *Benchmarking*

EMPRESAS						
						
Criterios	GALAGANS		VALERO Y VALERO		TORRES Y TORRES	
	C/NC	Observación	C/NC	Observación	C/NC	Observación
Giro	2	Carga terrestre y porteo.	2	Transp. De carga internacional.	2	Estiba, transporte, agente de aduana.
Razones de liderazgo	2	Transportación óptima (tiempos y riesgos)	2	Expansión continua	2	Preocupación por trabajar con mínimos riesgos
Cualidad diferenciadora	2	Calidad de trabajo dentro del just in time	2	Reconocimiento internacional	2	Múltiples servicios
Características	2	Rastreo satelital, talleres propios	1	Transporte terrestre nacional e internacional	2	Sistemas informáticos para los procesos, flota propia
Logros y certificaciones	2	Premio BASC, ISO 9001, BASC	1	BASC, AER OCEANETWORK	1	BASC, ISO 9001
Permisos	1	ANT	1	ANT	2	ANT
Canales de distribución	1	Transportación vía terrestre	2	Transporte marítima y terrestre	1	Lic. ambiental Transportación vía terrestre
Liderazgo en servicios	2	Rastreo para sus envíos	2	Agilidad en los servicios	2	Soluciones personalizadas
Liderazgo en promoción	2	En clientes frecuentes	0	N/A	1	Fechas especiales
Criterios específicos						

Manejo de inventarios (almacenamiento)	1	Carga dimensionada	2	Cobertura nacional e internacional	2	Bodegas propias
Abastecimiento de la demanda	2	Entregas inclusive antes de lo esperado	1	Cumple tiempo con entregas	1	Cumple tiempo con entregas
Relación con clientes	2	Fidelización y seguimiento	2	Asistencia inmediata, comunidades	2	Cumplimiento de políticas de atención al cliente
Procesamiento de las cargas	2	Inmediata	1	Un poco de espera	1	Un poco de espera
Retornos/devoluciones	2	Muy Poco frecuentes	1	Poco frecuente en cargas nacionales	2	Muy Poco frecuentes
Demoras	2	No	1	En rara ocasión	2	No
Quejas/reclamos	2	Menos de lo esperado cada año	2	Menos de lo esperado cada año	2	Menos de lo esperado cada año
Total	29		23		27	

Fuente: Investigación realizada a las tres empresas sometidas a benchmarking
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo al Benchmarking realizado a las empresas Galangas, Valero y Valero, y Torres y Torres, se puede evidenciar que la empresa que cuenta con más factores de éxito es Galangas debido a su alto puntaje de cumplimiento con los criterios de evaluación (29), seguido por Torres y Torres, la cual ocupa el segundo lugar en la tabla y por último Valero y Valero puesto que esta se encarga más del servicio logístico internacional.

Una vez realizada la evaluación de estas tres empresas, TRANSCARPRIMEN S.A. podrá tomar de referencia los factores críticos de éxito de la empresa Líder para poder aplicarla en sus procesos y crear estrategias de mejora que le permitan reducir los errores y minimizar los costos operativos generados por las demoras en la transportación.

Estado de resultado de Transcarprimen S.A.

A continuación, se muestra el estado de resultados integrales del año 2018

TRANSPORTE DE CARGA PESADA PRIME TRANSCARPRIMEN S.A.			
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2018			
INGRESOS			\$ 988.877,91
	SERVICIOS DE TRANSPORTE	\$ 988.877,91	
COSTOS			\$ 886.034,61
PROPIO	COMBUSTIBLE	\$ 55.377,16	
SUBCONTRATADO	TRANSPORTE SUB CONTRATADO	\$ 553.771,63	
PROPIO	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	\$ 103.832,18	
PROPIO	SUELDO DE CHOFER	\$ 83.065,74	
PROPIO	CIF	\$ 89.987,89	
UTILIDAD BRUTA			\$ 102.843,30
GASTO TOTAL			\$ 55.945,91
GASTOS ADMINISTRATIVOS			\$ 22.925,23
	SUELDO ADMINISTRATIVO	\$ 14.398,06	
	GRATIFICACIONES ADMINISTRATIVOS	\$ 1.439,81	
	ALIMENTACION ADMINISTRATIVO	\$ 688,61	
	APORTES PATRONALES AL IESS ADMINISTRATIVO	\$ 1.749,36	
	FONDOS DE RESERVA ADMINISTRATIVO	\$ 1.199,36	
	DECIMO TERCER SUELDO ADMINISTRATIVO	\$ 1.199,84	
	DECIMO CUARTO SUELDO ADMINISTRATIVO	\$ 1.002,36	
	VACACIONES ADMINISTRATIVAS	\$ 599,92	
	MANTENIMIENTO DE EQUIPO ADMINISTRATIVO	\$ 143,98	
	SEGUROS ADMINISTRATIVOS	\$ 215,97	
	SERVICIOS BASICOS	\$ 287,96	
GASTOS VENTA			\$ 27.235,68
	SUELDO VENTAS	\$ 12.341,20	
	GRATIFICACIONES VENTAS	\$ 1.234,12	
	ALIMENTACION VENTAS	\$ 530,24	
	APORTES PATRONALES AL IESS VENTA	\$ 1.499,46	
	FONDOS DE RESERVA VENTA	\$ 1.028,02	
	DECIMO TERCER SUELDO VENTA	\$ 1.028,43	
	DECIMO CUARTO SUELDO VENTA	\$ 9.000,00	
	VACACIONES DE VENTA	\$ 514,22	
GASTOS FINANCIEROS			\$ 5.785,00
	INTERESES BANCARIOS	\$ 4.532,00	
	GASTOS BANCARIOS	\$ 1.253,00	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			\$ 46.897,39

Figura 28. Estado de resultados

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis de indicadores logísticos

Tabla 14. Información de indicador de transporte

INFORMACION A INGRESAR			
MES	COSTO TOTAL TRANSPORTE	TOTAL VALOR VENTA	VALOR INDICADOR
ENERO	\$ 38.764,01	\$ 70.210,33	\$ 31.446,32
FEBRERO	\$ 44.301,73	\$ 83.065,74	\$ 38.764,01
MARZO	\$ 44.301,73	\$ 80.395,77	\$ 36.094,04
ABRIL	\$ 33.226,30	\$ 57.354,92	\$ 24.128,62
MAYO	\$ 55.377,16	\$ 97.898,91	\$ 42.521,75
JUNIO	\$ 49.839,45	\$ 89.987,89	\$ 40.148,44
JULIO	\$ 33.226,30	\$ 61.310,43	\$ 28.084,13
AGOSTO	\$ 55.377,16	\$ 93.943,40	\$ 38.566,24
SEPTIEMBRE	\$ 55.377,16	\$ 97.404,47	\$ 42.027,31
OCTUBRE	\$ 49.839,45	\$ 88.010,13	\$ 38.170,69
NOVIEMBRE	\$ 49.839,45	\$ 87.614,58	\$ 37.775,14
DICIEMBRE	\$ 44.301,73	\$ 81.681,32	\$ 37.379,58
TOTAL	\$ 553.771,63	\$ 988.877,91	\$ 435.106,28

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

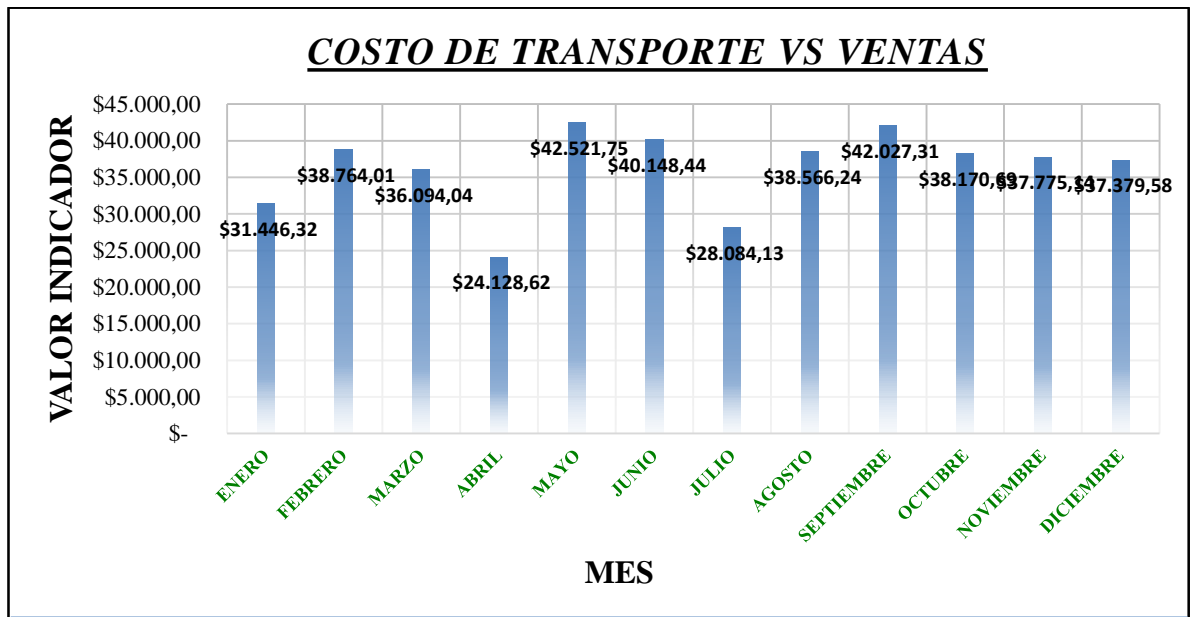


Figura 29. Información de indicador de transporte

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador costo de transporte vs ventas del año 2018 se obtuvo un costo por transporte de \$435.106,28 anual, que

indica que existe un alto costo logístico debido al constante alquiler de vehículos a terceros.

Según estos resultados para la empresa no es eficiente alquilar vehículos de manera habitual dado que no se están utilizando los recursos de forma óptima.



Figura 30. Información de indicador costo operativo por conductor

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Tabla 15. Indicador costo operativo por conductor

<i>INFORMACION A INGRESAR</i>			
MES	COSTO TOTAL TRANSPORTE	NUMERO DE CONDUCTORES	VALOR INDICADOR
ENERO	\$ 38.764,01	20	\$ 1.938,20
FEBRERO	\$ 44.301,73	20	\$ 2.215,09
MARZO	\$ 44.301,73	20	\$ 2.215,09
ABRIL	\$ 33.226,30	20	\$ 1.661,31
MAYO	\$ 55.377,16	20	\$ 2.768,86
JUNIO	\$ 49.839,45	20	\$ 2.491,97
JULIO	\$ 33.226,30	20	\$ 1.661,31
AGOSTO	\$ 55.377,16	20	\$ 2.768,86
SEPTIEMBRE	\$ 55.377,16	20	\$ 2.768,86
OCTUBRE	\$ 49.839,45	20	\$ 2.491,97
NOVIEMBRE	\$ 49.839,45	20	\$ 2.491,97
DICIEMBRE	\$ 44.301,73	20	\$ 2.215,09
TOTAL	\$ 553.771,63	20	\$ 27.688,58

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador costo operativo por conductor la compañía tiene un costo anual en vehículos alquilados de \$27.688,58

por viajes que realizan los vehículos alquilados motivo que genera un costo adicional para la empresa que se ve afectada por la ineficiencia en las operaciones.

Tabla 16. Indicador comparativo costo de transporte

<i>INFORMACION A INGRESAR</i>				
MES	COSTO TRANSPORTE PROPIO POR UNIDAD	COSTO TERCERIZAR TRANSP. POR UNIDAD	VALOR INDICADOR	
ENERO	\$ 612,06	\$ 1.034,68	0,59	
FEBRERO	\$ 632,88	\$ 1.107,54	0,57	
MARZO	\$ 632,88	\$ 1.071,94	0,59	
ABRIL	\$ 664,53	\$ 1.070,63	0,62	
MAYO	\$ 678,09	\$ 1.118,84	0,61	
JUNIO	\$ 664,53	\$ 1.119,85	0,59	
JULIO	\$ 622,99	\$ 1.072,93	0,58	
AGOSTO	\$ 664,53	\$ 1.052,17	0,63	
SEPTIEMBRE	\$ 692,21	\$ 1.136,39	0,61	
OCTUBRE	\$ 679,63	\$ 1.120,13	0,61	
NOVIEMBRE	\$ 679,63	\$ 1.115,09	0,61	
DICIEMBRE	\$ 632,88	\$ 1.089,08	0,58	
TOTAL	\$ 654,74	\$ 1.092,44	0,60	

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Según los resultados obtenidos del indicador comparativo costo de transporte se puede observar que el costo promedio anual por servicio de transporte propio de la empresa es de \$654,74 vs \$1.092,44 por vehículos alquilados. De acuerdo a estos resultados se observa que el área de operaciones no está manejando los recursos correctamente por eso se observa los costos elevados en el alquiler a terceros.

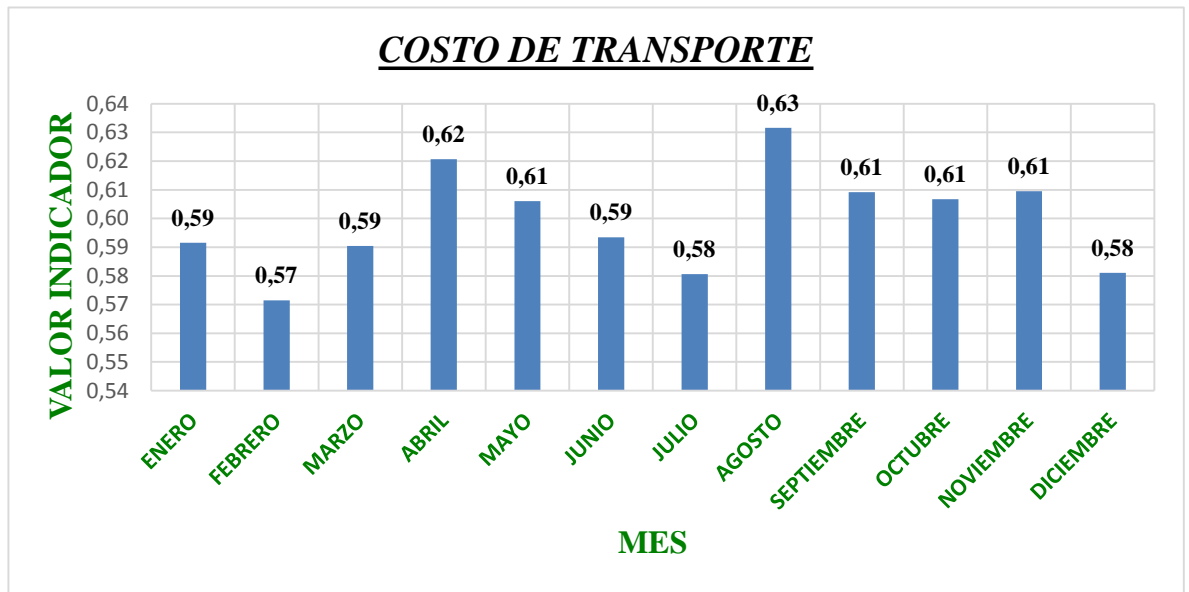


Figura 31 Indicador comparativo costo de transporte
 Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

4.2. Justificación de la propuesta

La presente propuesta se realiza luego de haber recolectado información relevante acerca de los procesos logísticos de la empresa Transcarprimen S.A., donde se pudo determinar las principales falencias las cuales han ocasionado problemas relacionados con los retrasos en las entregas de las mercaderías al puerto, por lo cual se pretende realizar un plan logístico que contribuya a la mejora de dichos procesos.

Muchos de los colaboradores de la empresa tanto personal interno como externo, conocen poco acerca de los correctos procesos logísticos y como deben ser manejados. Esto hace que el sistema se retrase, no sea el más adecuado para el óptimo funcionamiento de la organización y por ende repercute en la satisfacción de los clientes.

Un plan logístico es una herramienta con la que las empresas cuentan para mejorar sus procesos logísticos garantizando que las entregas a los clientes sean eficientes, teniendo beneficios para la empresa como el aumento de la productividad, la rentabilidad y la satisfacción de su segmento de clientes en el mercado.

Para lograr un efecto positivo es necesario considerar aspectos básicos como la importancia de contar con un plan logístico, qué es carga contenerizada, los procesos internos de la empresa, análisis de los procesos desde la llegada, y entrega de mercaderías, teniendo en cuenta parámetros relevantes como tiempo de operación, costos, medios físicos, entre otros.

Esta propuesta se justifica porque el diseño de un Plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa Transcarprimen S.A., permitirá al personal contar con una herramienta necesaria con la finalidad de contribuir a optimizar las tareas individuales y colectivas, y corregir las falencias existentes. Este plan es de gran ayuda para el personal que labora en la empresa porque generará contenidos de suma importancia y se difundirá información oportuna, veraz, tratando de socializar al personal con el fin de lograr la plena satisfacción de los clientes.

4.3. Objetivos de la propuesta

4.3.1. Objetivo General de la propuesta

Elaborar un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. que contribuya al mejoramiento de los procesos logísticos de la empresa.

4.3.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Identificar los procesos aplicable para llevar a cabo el diseño correcto del plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
- Elaborar el diagrama de flujo de los procesos logísticos de la empresa y su respectiva descripción.
- Describir las características de servicio no conforme en los procesos logísticos con la finalidad de mejorarlos.

4.4. Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta se trata del diseño de un manual de plan logístico de carga contenerizada en la empresa Transcarprimen S.A., con el cual se busca mejorar los procesos logísticos de la misma.

4.4.1. Antecedentes de la empresa

La empresa TRANSCARPRIMEN S.A, está ubicada en la Cdma. Coop. 9 de Octubre Av. 25 de Julio Mz. F1 Sl. 16, cuya actividad económica es la actividad de transporte de carga pesada por carretera.

Misión

Fomentar la actividad productiva dentro del territorio Nacional, contando con una flota de vehículos modernos que brindan comodidad a sus clientes respaldado por un equipo de choferes profesionales que operan estas unidades ofreciendo servicios con estándares altos.

Visión

Ser la primera opción en la elección de servicios de TRANSPORTE PESADO para el sector empresarial, reconocido por nuestros clientes por las características únicas y especiales que posee la entidad.

Posicionamiento

Ser reconocida como una empresa en la que puede obtener confianza y seguridad en cada proceso.

Producto o Servicio

Se realiza promociones y / o descuento atractivos para los clientes por volumen de movimientos.

4.4.2. Diagnóstico situacional

Para llevar a cabo el diagnóstico de la situación actual de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., es necesario realizar la aplicación de herramientas adecuadas mediante las cuales se pueda conocer los factores externos e internos que afectan a la empresa. Las herramientas de diagnóstico situacional a aplicarse son la matriz FODA y las cinco fuerzas de PORTER.

Mediante la aplicación de la matriz FODA, se pueden conocer las fortalezas, oportunidades y amenazas que tiene la empresa, es decir, factores internos y

externos; y a través de la aplicación de las fuerzas de PORTER, se conoce la competencia en la actualidad y poder desarrollar estrategias competitivas.

Matriz FODA

Tabla 17. *Matriz FODA de Transcarprimen S.A.*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el giro del negocio. • Vehículos Equipados y seguros. • Mantiene alianzas con empresas navieras, bananeras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de manual de procesos • No cuenta con un plan logístico ni de calidad.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento a nivel nacional de empresas de logística y puertos • Empresas que usan el servicio para exportación e importación. • Posible expansión a nivel nacional debido a una alta demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno político, económico y social. • Inestabilidad económica afecte la contratación por falta de liquidez para cancelar a los transportistas. Políticas estatales inestables.

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis de las 5 Fuerzas de PORTER

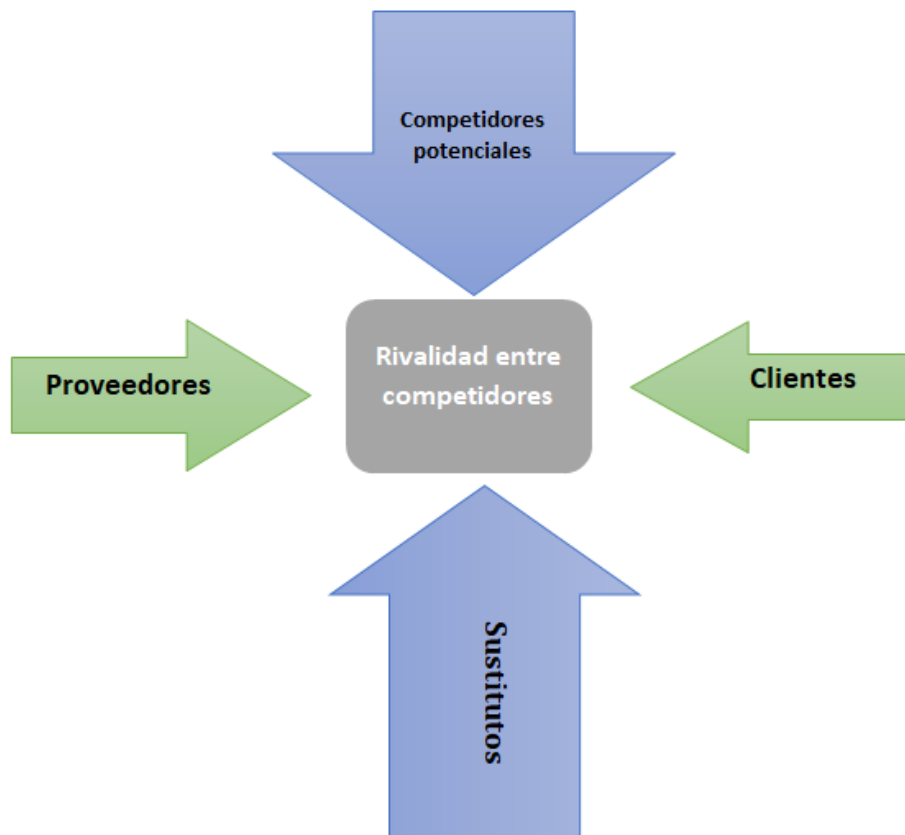


Figura 32. Cinco fuerzas de PORTER

Fuente: Análisis efectuado a la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

- **Amenaza de los nuevos competidores (Intermedia).**- Esta fuerza presenta barreras de entrada como exclusividad y calidad de servicio al cliente, por lo cual los nuevos competidores tienen desventaja acceder al sector ya que no es común ver una empresa de logística que ofrezca estas cualidades a sus clientes.
- **Rivalidad entre competidores existentes (Alta).**- Porque existen grandes empresas que representan una gran competencia para TRANSCARPRIMEN S.A., con experiencia y personal calificado, por lo cual se debe crear estrategias que representen una ventaja competitiva a la empresa.
- **Poder de negociación de los proveedores (Intermedia).**- Existen muchos proveedores, sin embargo hay que tomar en cuenta la calidad de productos que ofrecen y los precios, los cuales deben ser convenientes para la empresa, con

productos de calidad para el embalaje y buena conservación de las cargas que serán transportadas así garantizar su buen estado.

- **Poder de negociación de los clientes (Intermedia).**- Es una fuerza intermedia porque existe fidelidad por parte de los clientes, sin embargo, hay mucha competencia que ofrece los mismos servicios a precios cómodos. De esta fuerza depende la imagen que brinda la empresa hacia los clientes actuales y futuros.
- **Amenazas de productos sustitutos (Baja).**- Existen empresas que ofrecen servicios sustitutos tales como carga aérea u otro tipo pero sus costos son elevados, lo cual representa una ventaja para TRANSCARPRIMEN S.A., ya que por sus buenos precios y calidad de servicio los clientes la prefieren.

Organigrama

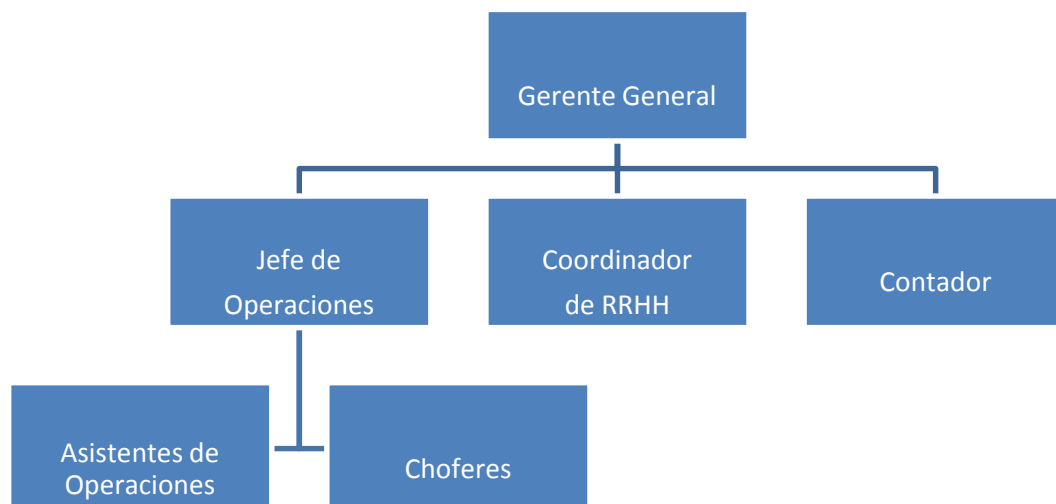


Figura 33. Organigrama de la empresa
Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Desarrollo del manual

A continuación y en base al diagnóstico de situación inicial, se presenta el manual de plan de logística de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

2

0

1

9



PLAN LOGÍSTICO DE CARGA CONTENERIZADA

EMPRESA: TRANSCARPRIMEN S.A.



REALIZADO POR:

**NATHALIA RIVADERNEIRA
NARANJO**

HERRY SOTO CORREA

APROBADO POR:

ABRIL DE 2019

GUAYAQUIL- ECUADOR

Contenido del manual de plan logístico para la empresa TRANSCARPRIMEN

Presentación

1. Objetivos del manual
2. Alcance
3. Responsables
4. Términos y definiciones
5. Contexto de la organización
6. Diagrama de procesos
7. Descripción de los procesos logísticos
8. Estado de resultados
9. Estrategias de mejora
10. Recursos
11. Presupuesto

PRESENTACIÓN

En el presente documento se incluye un manual de logística para carga contenerizada con el fin de mejorar los procesos logísticos de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

1. Objetivo del manual

Brindar información relevante acerca de los procesos de logística para mejorar la distribución de las cargas contenerizada y así obtener un mejor desempeño del personal encargado de esta área.

2. Alcance

El presente plan está dirigido a todo el personal TRANSCARPRIMEN S.A., tanto operativo como administrativo para el control de los procesos logísticos desde la solicitud de servicio de despacho hasta el ingreso a puerto.

3. Responsables

Los responsables del diseño, elaboración y distribución del presente manual son las personas encargadas del área de logística de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

4. Términos y definiciones

Los diversos términos y definiciones utilizados en el presente manual se han tomado de diferentes normas como BASC, planes logísticos, norma de Calidad, políticas.

5. Contexto de la organización

La empresa TRANSCARPRIMEN S.A, tiene como actividad económica la de dar servicio de Transporte de Carga Pesada por Carretera.

La empresa cuenta con 10 personas distribuidas en cargos administrativos y operativos, cuyos perfiles y experiencia indican que están acreditados para pertenecer en empresas de transporte y logística de estos vehículos. Adicional a ello la empresa cuenta con personas encargadas en el mantenimiento y revisiones mecánicas, personal de apoyo en las diferentes gestiones o actividades de gran importancia en el giro del negocio

Misión

Fomentar la actividad productiva dentro del territorio Nacional, contando con una flota de vehículos modernos que brinda comodidad a sus clientes respaldado por un equipo de choferes profesionales que operan estas unidades ofreciendo servicios con estándares altos.

Visión

Ser la primera opción en la elección de servicios de TRANSPORTE PESADO para el sector empresarial, reconocido por nuestros clientes por las características únicas y especiales que posee la entidad.

Descripción de Negocio

Empresa TRANSPORTE DE CARGA PRIME TRANSCARPRIMEN S.A opera desde el 2013, está ubicada en la Cdla. 9 de Octubre Av. 25 de Julio Mz. F1 Sl.16, desarrollándose en la actividad de Transporte de carga por carretera, especializado en movimientos de contenedores vacíos y cargados.

6. Diagrama de flujo del proceso logístico de Transcarprimen S.A.

En el siguiente diagrama de flujo se muestra el proceso logístico de carga contenerizada para la empresa Transcarprimen S.A.

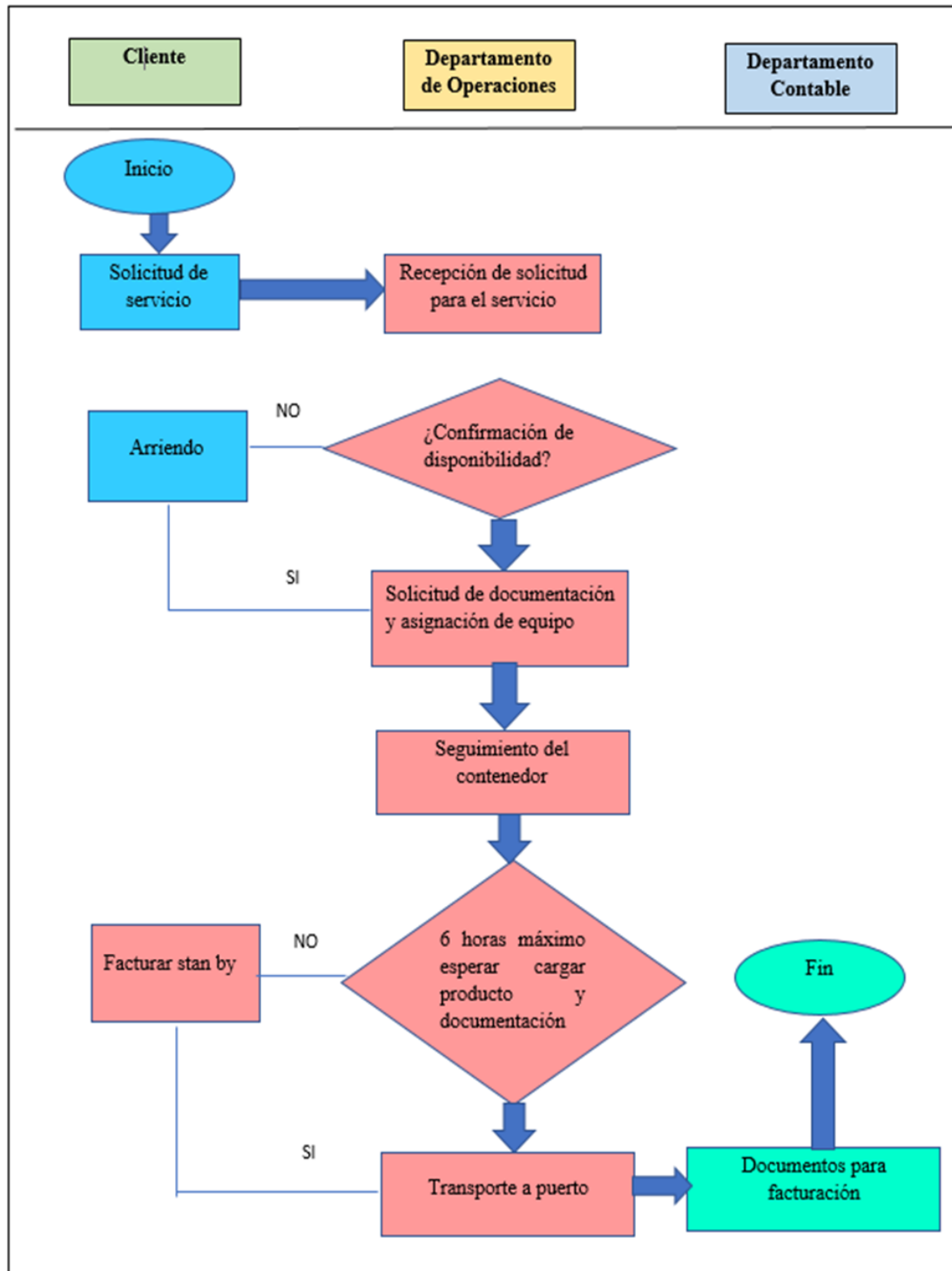


Figura 34. Diagrama del proceso logístico TRANSCARPRIMEN

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

7. Descripción de los procesos mejorados:

A continuación, se describen las actividades propuestas para agilizar el proceso logístico de TCP con el responsable y los tiempos respectivos:

Tabla 18. Descripción de los procesos mejorados de TRANSCARPRIMEN

Actividad	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Solicitud de servicio	Al ingresar se incluye la cantidad de contenedores requerida, hora de llegada, tipo de contenedor (reffer o dry) y la dirección de finca o empacadora. Una vez que se haya receptado el servicio se confirma la disponibilidad.	Jefe de operaciones	1 hora como tiempo máximo
Solicitud de documentación y asignación de equipo	Se solicita la order booking, se separa el turno del terminal vacío para que el chofer logre sacar el contenedor sin sobretiempos para evitar que se pague una tarifa adicional por sobretiempos, hoja de ruta, viáticos. Se verifica si se necesita cabezal de un solo eje o doble eje y si necesita generador. Nota: El cabezal de un solo eje con chasis 14 llantas, cabezal de dos ejes con chasis 18 llantas.	Jefe de operaciones	3 horas como tiempo máximo
Seguimiento del contenedor	Se ejecutará el respectivo seguimiento mediante el rastreo satelital que mantienen los vehículos y comunicación con el chofer, el cual indicará la hora de llegada al sitio programado (finca o empacadora) tiempos de llenado.	Jefe de operaciones	5 horas dependiendo de la distancia, estado de camino
Transporte a puerto	El chofer se dirige hacia el puerto asignado, evitando tener retrasos y llegar a tiempo al puerto. A la entrega del contenedor, este debe ingresar a báscula para pesos y hora de cut off, el chofer entrega la documentación respectiva.	Chofer	4 a 6 horas
Documentos para facturación	Se procede a realizar la facturación a los diferentes clientes	Contabilidad	1 hora

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

8. Estado de resultado de Transcarprimen S.A.

A continuación, se muestra el estado de resultados integrales proyectado del año 2019 con el objetivo de comparar costos de transportes con el año anterior.

TRANSPORTE DE CARGA PESADA PRIME TRANSCARPRIMEN S.A.			
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2019			
INGRESOS			\$ 1.026.139,27
	SERVICIOS DE TRANSPORTE	\$ 1.026.139,27	
COSTOS			\$ 861.956,99
	COMBUSTIBLE	\$ 57.463,80	
	TRANSPORTE SUB CONTRATADO	\$ 502.808,24	
	MANTENIMIENTO DE VEHICULO	\$ 122.110,57	
	SUELDO DE CHOFER	\$ 86.195,70	
	CIF	\$ 93.378,67	
UTILIDAD BRUTA			\$ 164.182,28
GASTO TOTAL			\$ 76.818,19
GASTOS ADMINISTRATIVOS			\$ 36.986,61
	SUELDO ADMINISTRATIVO	\$ 22.985,52	
	GRATIFICACIONES ADMINISTRATIVOS	\$ 2.298,55	
	ALIMENTACION ADMINISTRATIVO	\$ 1.099,32	
	APORTES PATRONALES AL IESS ADMIN	\$ 2.792,74	
	FONDOS DE RESERVA ADMINISTRATIVO	\$ 1.914,69	
	DECIMO TERCER SUELDO ADMINISTRAT	\$ 1.915,46	
	DECIMO CUARTO SUELDO ADMINISTRAT	\$ 1.988,25	
	VACACIONES ADMINISTRATIVAS	\$ 957,73	
	MANTENIMIENTO DE EQUIPO ADMINISTF	\$ 229,86	
	SEGUROS ADMINISTRATIVOS	\$ 344,78	
	SERVICIOS BASICOS	\$ 459,71	
GASTOS VENTA			\$ 30.816,22
	SUELDO VENTAS	\$ 19.701,87	
	GRATIFICACIONES VENTAS	\$ 1.970,19	
	ALIMENTACION VENTAS	\$ 942,27	
	APORTES PATRONALES AL IESS VENTA	\$ 2.393,78	
	FONDOS DE RESERVA VENTA	\$ 1.641,17	
	DECIMO TERCER SUELDO VENTA	\$ 1.641,82	
	DECIMO CUARTO SUELDO VENTA	\$ 1.704,21	
	VACACIONES DE VENTA	\$ 820,91	
GASTOS FINANCIEROS			\$ 9.015,36
	INTERESES BANCARIOS	\$ 7.563,00	
	GASTOS BANCARIOS	\$ 1.452,36	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			\$ 87.364,09

Figura 35. Estado de resultados

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Análisis de indicadores logísticos

Tabla 19. Indicador costo de transporte vs ventas

<i>INFORMACION A INGRESAR</i>			
MES	COSTO TOTAL TRANSPORTE	TOTAL VALOR VENTA	VALOR INDICADOR
ENERO	\$ 35.196,58	\$ 72.855,89	\$ 37.659,31
FEBRERO	\$ 40.224,66	\$ 86.195,70	\$ 45.971,04
MARZO	\$ 40.224,66	\$ 83.425,12	\$ 43.200,46
ABRIL	\$ 30.168,49	\$ 59.516,08	\$ 29.347,58
MAYO	\$ 50.280,82	\$ 101.587,79	\$ 51.306,96
JUNIO	\$ 45.252,74	\$ 93.378,67	\$ 48.125,93
JULIO	\$ 30.168,49	\$ 63.620,63	\$ 33.452,14
AGOSTO	\$ 50.280,82	\$ 97.483,23	\$ 47.202,41
SEPTIEMBRE	\$ 50.280,82	\$ 101.074,72	\$ 50.793,89
OCTUBRE	\$ 45.252,74	\$ 91.326,40	\$ 46.073,65
NOVIEMBRE	\$ 45.252,74	\$ 90.915,94	\$ 45.663,20
DICIEMBRE	\$ 40.224,66	\$ 84.759,10	\$ 44.534,44
TOTAL	\$ 502.808,24	\$ 1.026.139,27	\$ 523.331,03

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

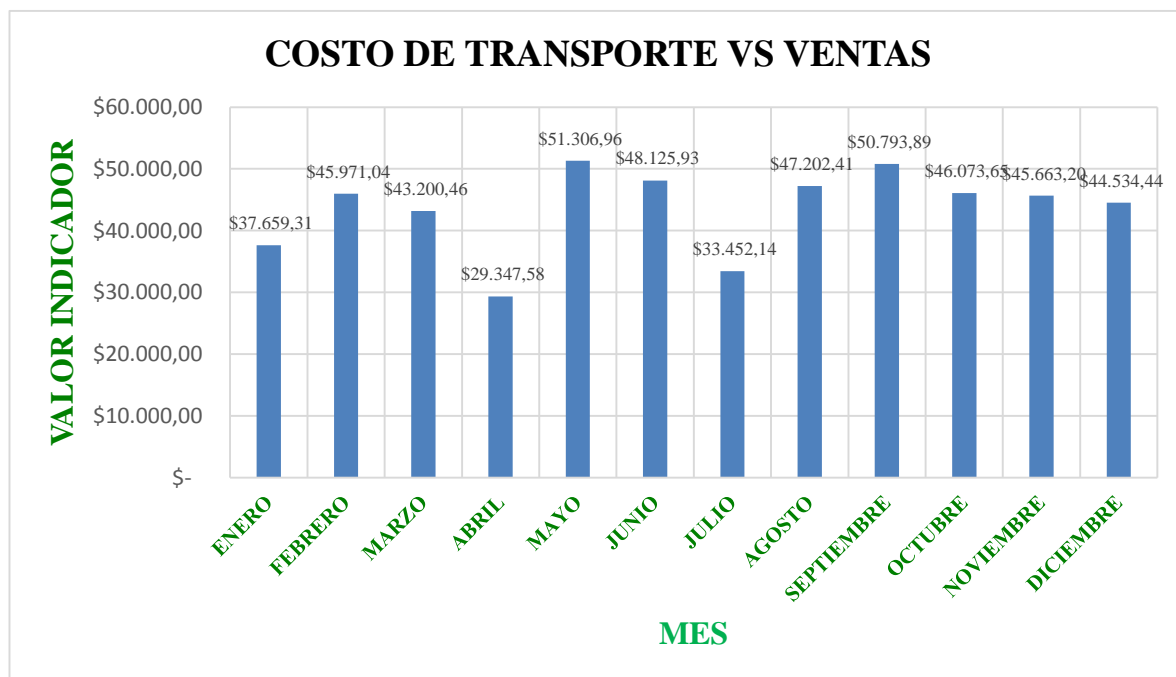


Figura 36. Indicador de costo de transporte vs ventas

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador costo de transporte vs ventas del estado de resultados proyectado del año 2019 se obtuvo un costo por transporte de \$523.331,03 anual, comparado con el año anterior los costos por alquilar a terceros ha disminuido siendo eficaz para la empresa obteniendo resultados positivos aumentando la utilidad anual.

Según estos resultados para la empresa será eficiente la aplicación de procesos sugeridos con el fin de mejorar los costos y tiempos en la optimización de los recursos.

Tabla 20. Indicador costo operativo por conductor

INFORMACION A INGRESAR			
MES	COSTO TOTAL TRANSPORTE	NUMERO DE CONDUCTORES	VALOR INDICADOR
ENERO	\$ 35.196,58	20	\$ 1.759,83
FEBRERO	\$ 40.224,66	20	\$ 2.011,23
MARZO	\$ 40.224,66	20	\$ 2.011,23
ABRIL	\$ 30.168,49	20	\$ 1.508,42
MAYO	\$ 50.280,82	20	\$ 2.514,04
JUNIO	\$ 45.252,74	20	\$ 2.262,64
JULIO	\$ 30.168,49	20	\$ 1.508,42
AGOSTO	\$ 50.280,82	20	\$ 2.514,04
SEPTIEMBRE	\$ 50.280,82	20	\$ 2.514,04
OCTUBRE	\$ 45.252,74	20	\$ 2.262,64
NOVIEMBRE	\$ 45.252,74	20	\$ 2.262,64
DICIEMBRE	\$ 40.224,66	20	\$ 2.011,23
TOTAL	\$ 502.808,24	20	\$ 25.140,41

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)



Figura 37. Indicador costo operativo por conductor
 Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Según los resultados obtenidos del indicador costo operativo por conductor la compañía en promedio anual minimizo sus costos en vehículos alquilados por \$25.140,41, se puede observar que la empresa mejorara aplicando de manera correcta los procedimientos logísticos.

Tabla 21. *Indicador comparativo costo de transporte*

INFORMACION A INGRESAR				
MES	COSTO TRANSPORTE PROPIO POR U.	COSTO TERCERIZAR TRANSP. POR UNIDAD	VALOR INDICADOR	
ENERO	\$ 661,59	\$ 939,46	0,70	
FEBRERO	\$ 684,09	\$ 1.005,62	0,68	
MARZO	\$ 684,09	\$ 973,29	0,70	
ABRIL	\$ 718,30	\$ 972,10	0,74	
MAYO	\$ 732,96	\$ 1.015,88	0,72	
JUNIO	\$ 718,30	\$ 1.016,79	0,71	
JULIO	\$ 673,40	\$ 974,19	0,69	
AGOSTO	\$ 718,30	\$ 955,34	0,75	
SEPTIEMBRE	\$ 748,23	\$ 1.031,80	0,73	
OCTUBRE	\$ 734,62	\$ 1.017,04	0,72	
NOVIEMBRE	\$ 734,62	\$ 1.012,47	0,73	
DICIEMBRE	\$ 684,09	\$ 988,86	0,69	
TOTAL	\$ 707,72	\$ 991,90	0,71	

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

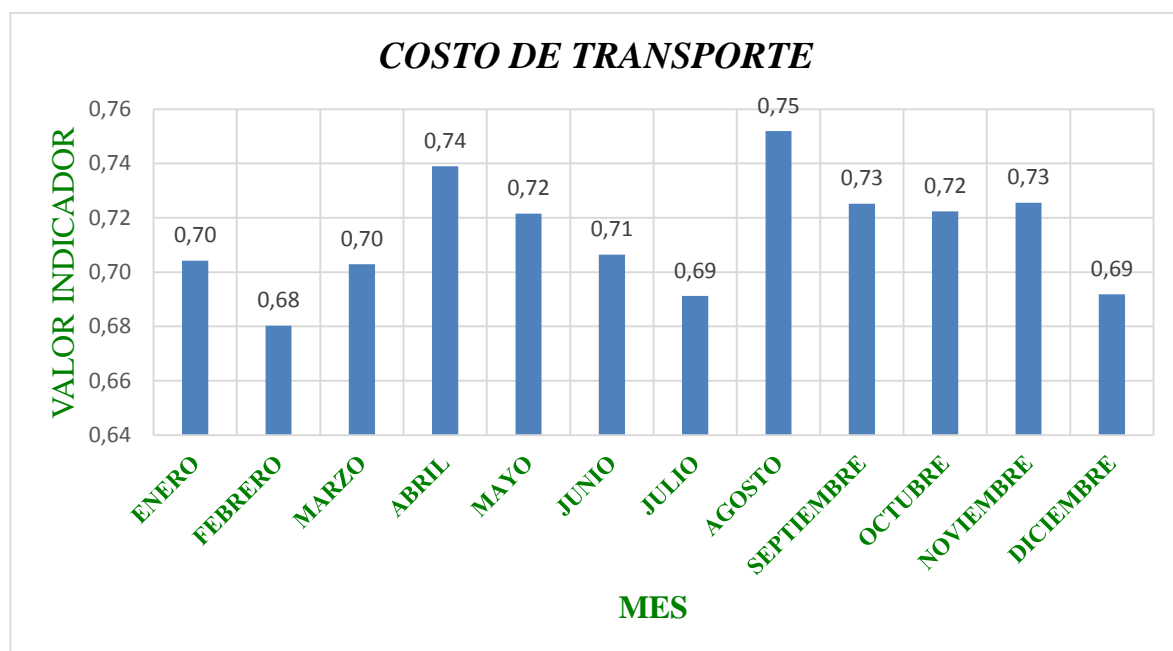


Figura 38. Costo de transporte
 Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador comparativo costo de transporte se puede observar que el costo anual por servicio de transporte propio ha aumentado debido a que la empresa disminuyó el alquiler de vehículos dejando que la empresa realice el servicio con vehículos propios.

De acuerdo al análisis los resultados obtenidos son favorables para la empresa Transcarprimen S.A aplicando todos los procesos de manera eficaz para así obtener eficiencia en el resultado de las operaciones logísticas.

Características de los servicios no conformes

Entregas fuera de tiempo

El incumplimiento de las entregas de las mercaderías del contenedor se da porque existe algún problema durante el transporte, para lo cual se debe realizar las revisiones respectivas del camión, contenedor, cabezales, etc., con el fin de evitar contratiempos.

Pérdida de tiempo por exceso de documentos

Se llena documentación por separado, lo cual genera pérdida de un recurso tan importante como lo es el tiempo, para ello en la base debe constar la documentación digitalizada, con la cual se ahorra tiempo y dinero, además de optimizar el proceso. En la base informática permite acceder al coordinador, chofer, secretaria y cualquier persona delegada al mismo tiempo, enviar documentación necesaria al cliente o a quien se requiera de manera inmediata.

Desconocimiento de rutas

Algunos de los choferes desconocen las rutas por lo que se genera pérdidas de tiempo, por ello se crea la ruta junto con el chofer, si este no conoce el punto de llegada por donde se le indica, se realiza el rediseño respectivo.

9. Estrategias de mejora para el área de logística de TRANSCARPRIMEN S.A.

Uno de los objetivos principales del área de logística de la empresa es la entrega de la carga en el lugar y tiempo pactado, sin embargo esto no se cumple a cabalidad a causa de la falta de estrategias de mejora, por lo cual se brindan algunas pautas a continuación:

- Organizar la flota de transportes
- El almacén debe estar correctamente distribuido
- Organizar los traslados
- Evitar que existan retrasos por coordinación y documentación, para ello se realiza un análisis con los indicadores de logísticas kpis.
- Capacitar al personal encargado del proceso acerca de la nueva implementación en los costos y tiempos para el proceso logístico, la misma que será de gran utilidad ya que se optimizan recursos como tiempo y dinero.
- Realizar las rutas correctamente y verificarlas junto con el chofer para asegurarse que este la conoce, en caso de no conocer la ruta, rediseñarla para evitar retrasos hasta su llegada al puerto.
- Diseñar un sistema de monitoreo para que se pueda controlar en todo momento por donde está dirigiéndose la mercadería.
- Crear un buzón de sugerencias y/o reclamos para conocer la perspectiva de los clientes acerca de la empresa.

10. Recursos y presupuesto del proyecto

Para poder llevar a cabo la ejecución del presente proyecto, fue necesario contar con Recursos Humanos, materiales y técnicos, los cuales son detallados a continuación:

Tabla 22. *Recursos humanos para el proyecto*

RECURSOS HUMANOS	VALOR
Movilización y transporte	\$ 50,00
Alimentación y viáticos	\$ 200,00
TOTAL	\$ 250,00

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Tabla 23. *Recursos materiales para el proyecto*

RECURSOS MATERIALES	VALOR
Suministros	\$ 100,00
Impresiones, estudio de campo	\$ 150,00
Anillados	\$ 20,00
Internet	\$ 30,00
TOTAL	\$ 300,00

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Tabla 24. *Recursos técnicos para el proyecto*

RECURSOS TÉCNICOS	VALOR
Flash memory	\$ 20,00
Infocus (Alquiler para charlas con personal)	\$ 40,00
TOTAL	\$ 60,00

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

Tabla 25. *Total de recursos necesarios para el proyecto*

RECURSOS	VALOR
Humanos	\$ 250,00
Materiales	\$ 300,00
Técnicos	\$ 60,00
TOTAL	\$ 610,00

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

11. Financiamiento

Tabla 26. *Financiamiento del proyecto*

APORTE DE	%	CANTIDAD (\$)
Entidad Beneficiaria	20%	\$ 122,00
Auto Gestión (autores del proyecto)	80%	\$ 488,00
TOTAL		\$ 610,00

Fuente: Empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
 Elaborado por: Rivadeneira, N. & Soto, H. (2019)

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado esta investigación en su parte teórica y práctica se pueden plantear las siguientes conclusiones:

Se pudo realizar un diagnóstico de situación inicial del área de logística mediante el cual se pudo conocer las debilidades que se presentan en las operaciones llegando a identificar falencias como la falta de organización interna, retrasos en las entregas a los clientes, falta de conocimiento sobre algunos temas relevantes por parte del personal, muchos documentos para realizar los trámites, lo cual genera demoras.

Se logró levantar información mediante la aplicación de observación, encuestas y entrevistas realizadas a las personas que se encuentran directamente relacionadas con la problemática, lo cual permitió obtener datos relevantes para poder llevar a cabo la investigación, posteriormente poder realizar la tabulación, análisis e interpretación respectivas y con ello poder plantear alternativas de solución a la problemática.

Una vez que se conoció las debilidades del área, se pudo determinar el modelo de un plan logístico basado en las necesidades de la empresa, es decir, de la forma en que se realiza el proceso de carga contenerizadas.

Se realizó el diseño de un manual de plan logístico con los procedimientos respectivos dentro del proceso de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.

Los procedimientos que se describieron en el plan de logística de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. son óptimos para la compañía porque ayudará a mejorar el área de logística y con ello la imagen que tendrán los clientes acerca de la empresa ya que se evitarán retrasos por parte de los choferes o que la mercancía no llegue a tiempo a su lugar de destino.

RECOMENDACIONES

Trabajar junto con el personal del área de logística de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. con el fin de disminuir las debilidades y convertirlas en fortalezas para el crecimiento del negocio.

Dar a conocer al personal que está involucrado en el proceso logístico de carga contenerizada, las pautas para mejorar el proceso y evitar que existan retrasos en la entrega de mercancías.

Aplicar el manual de plan logístico para mejorar los procedimientos respectivos dentro del proceso de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. y con ello lograr la satisfacción de los clientes y a su vez generar mayor rentabilidad para la empresa.

Al aplicar el modelo logístico propuesto para el servicio de entrega mercancías se espera que los clientes sean atendidos de inmediato y sus mercancías sean entregadas en el tiempo pactado, para ello es necesario que se realicen charlas periódicamente dirigidas al personal que labora en el área.

Se recomienda también, realizar el seguimiento a los clientes de la empresa para conocer el grado de satisfacción que tienen y garantizar el cumplimiento las directrices que se propusieron en el manual logístico y en caso de no tener respuestas favorables por parte de los clientes, realizar retroalimentación con el personal para mejorar la satisfacción del cliente.

Realizar de forma correcta la coordinación de las actividades con los demás departamentos, destinando el recurso humano, material, tecnológico y monetario necesario para que se puedan ejecutar de una manera eficiente.

Realizar chequeos de rutina a las unidades de transporte cada cierto tiempo, con la finalidad de que se encuentren en óptimas condiciones para funcionar correctamente y evitar daños que provoquen pérdidas de tiempo o retrasos en el proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Villalobos, C., Lourdes, M., & Benítez López, D. (2016). *EL PATRIMONIO CULTURAL MARITIMO DE LA BAHIA DE CÁDIZ SEGUN LA VISION DE UN HIDRÓGRAFO DE NAPOLÉON*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de EL PATRIMONIO CULTURAL MARITIMO DE LA BAHIA DE CÁDIZ SEGUN LA VISION DE UN HIDRÓGRAFO DE NAPOLÉON:
file:///C:/Users/PC%20PELADITO/Downloads/Dialnet-ElPatrimonioCulturalMaritimoDeLaBahiaDeCadizSegunL-6268052.pdf
- (BASC), B. A. (2018). *Business Alliance for Secure Commerce (BASC)* . Obtenido de Business Alliance for Secure Commerce (BASC) .
- Acevedo. (2008). *Géneros periodísticos* . Guadalajara: Mx Editions.
- AGENDA PARA LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA. (Julio de 2013). Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06PPP2013-AGENDA.pdf>
- Aguilar, J. (2009). *Diseño de un Sistema de seguridad y salud en el trabajo*. Cuenca: MX .
- Alconet. (23 de Noviembre de 2015). *Alconet*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2015, de Alconet: <http://www.alconet.com.ar/ISO/calidad001.html>.
- Alonso, A., & Felipe, P. (Vol. 2 de Jul- Dic de 2014). *Servicio logístico al cliente en empresa de servicios: procedimiento para su diseño*. Obtenido de Facultad de Economía, Universidad de La Habana:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200012
- Alunni, J. L. (2011). *Canales, presas y diques. Fundamentos de Ingeniería*. México D.F.: UDLA.
- Álvarez Negosheva, E. (21 de enero de 2013). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de Gestio Polis: <https://www.gestiopolis.com/7-pasos-mejora-continua/>
- Álvarez Ochoa, J. F. (2016). *Transporte internacional de mercancías*. Asturias, España: Paraninfo.
- América Economía. (2014). Obtenido de <http://www.americaeconomia.com/node/105183>

- Anaya Tejero, J. J. (2018). *La Gestión Operativa De La Empresa*. España: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 22 de 07 de 2018, de <https://www.casadellibro.com/libro-la-gestion-operativa-de-la-empresa/9788473561730/603694>
- Andrade, G. V. (2015). "Diseño de un Manual de Calidad para la implementación de Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2008 orientado a lograr la certificación bajo el Sistema de seguridad alimentaria en la empaedora de camarón Davmecorp S.A.". Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Andrade, O., & Ante, D. (2010). *Las estrategias lúdicas en el proceso de enseñanza aprendizaje*. Carchi: M.S. Libros.
- Andrade, O., & Ante, D. (2011). *El material didáctico en el proceso de enseñanza aprendizaje*. Carchi: M.S. Libros.
- Araya. (2013). *El uso del material concreto* (3 ed., Vol. 4). San Juan: Calley S.A.
- Aroca Lozada, P. (2014). *www.sistemasycalidadtotal.com*. Obtenido de www.sistemasycalidadtotal.com: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Arrugo. (2001). *La comunicación eficaz*. Lima: Maxpu.
- Asociación Española de la Calidad. (2013). La calidad ISO. *Revista Calidad*, 23.
- Asociación española para la Calidad. (Enero de 2016). *www.aec.es*. Obtenido de www.aec.es: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
- ASTINAVE. (2013). *Plan Estratégico 2013 - 2017*. Guayaquil: Poligráfica.
- Baca Mateo, V. (enero de 2011). AMIGOS, FAMILIA Y RENDIMIENTO ESCOLAR. *Cuaderno de educacion y desarrollo*, 1. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ced/23/vmbm.htm>
- Ballesta, J. (2011). *Función didáctica de los materiales concretos*. Bolivia: Revista Medios.
- Ballou, R. H. (2010). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ballou,+R.+H.+\(2004\).+Log%C3%ADstica:+Administraci%C3%B3n+de+la+cadena+de+suministro.+Pearson+Educaci%C3%B3n.&ots=u31AkqFm4d&sig=4TSE6BOWWJptBktlVWnxljZg7vA#v=onepage&q=Ballou](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=ii5xqLQ5VLgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ballou,+R.+H.+(2004).+Log%C3%ADstica:+Administraci%C3%B3n+de+la+cadena+de+suministro.+Pearson+Educaci%C3%B3n.&ots=u31AkqFm4d&sig=4TSE6BOWWJptBktlVWnxljZg7vA#v=onepage&q=Ballou)

- Ballou, R. H. (2010). *Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación.* Obtenido de Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación.*
- Balluerka, N., & Vergara, A. I. (2002). *Diseño de investigación experimental en psicología.* Madrid: Prentice Hall.
- Baquerizo Galarza, Z. D. (2016). *Baquerizo Galarza, Z. D. (2016). Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora blue cargo Ecuador, sa para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil Ecuador (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.)*. Obtenido de Baquerizo Galarza, Z. D. (2016). *Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora blue cargo Ecuador, sa para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil Ecuador (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.)*.
- Baquerizo Galarza, Z. D. (2016). *Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora blue cargo Ecuador, sa para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil Ecuador (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.)*. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de *Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora blue cargo Ecuador, sa para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil Ecuador (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.)*.: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1254>
- Baquerizo, G., & Zulay, D. (2016). *Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora blue cargo Ecuador, s.a. para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil Ecuador.* Recuperado el 22 de 07 de 2018, de *Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora blue cargo Ecuador, s.a. para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil Ecuador*: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1254>
- Baquerizo, Z. (Agosto de 2016). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte.* Obtenido de *PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA CONSOLIDADORA "BLUE CARGO ECUADOR, S.A." PARA LAS CARGAS MARÍTIMAS CONTENERIZADA CON DESTINO AGUAYAQUIL – ECUADOR :* <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1254/1/T-ULVR-1114.pdf>
- Barcia, M., & Zmabrano, H. (2012). *Aplicación de estrategias para el desarrollo cognitivo en niños.* Guadalajara.
- Baró, T. (2012). *La Gran Guía del Lenguaje no verbal* (1 ed.). Barcelona: PAIDÓS. Obtenido de http://www.planetadelibros.com/pdf/lenguaje_no_verbal.pdf
- Barraza, F. (2012). *El proceso comunicativo y su impacto Social.* Guadalajara: Mx. Ediciones.

- Barriga-Villanueva, R. (2008). Estudios sobre el habla infantil en los años escolares .
Centro de estudios lingüísticos y literario, 87.
- Barroso, J. (1996). *Realización de géneros televisivos*. Madrid: Síntesis.
- Bartolomé S., P. (2013). *Calidad*. Obtenido de www.uvic.cat:
<https://www.uvic.cat/formacio-continua/>
- BASC. (2018). *BASC INTERNACIONAL*. Recuperado el 18 de 07 de 2018, de
<http://www.wbasco.org/es>
- Bavelas. (2011). *La comunicación y sus tipos*. Washington: Adventure Words.
- Baylon. (2010). *Proceso de comunicación*. Guadalajara: Mc. Graw Hill.
- Belmont, C. (2012). *Didáctica y su relación con el lenguaje oral*. Italia: MSN ediciones.
- Bemar. (2017). *Logística del comercio internacional*. Obtenido de La cadena logística:
<http://www.bemargroup.net/herramientas/logistica-del-comercio-internacional/>
- Berio, D. (2011). *Proceso de comunicación interna*. Guadalajara: Consulting Editions.
- Bessette. (2003). *La comunicación en América Latina*. Perú: Ediciones Limeñas.
- Blanchard. (2008). *Proceso eficaz de comunicación*. Bolivia: SEO ediciones.
- Bonno, D. (2009). *Teoría de la Información*. Roma: Ediciones Roma It. .
- Bravo, Caballero, & Otros. (2014). *Método Montessori*. México: Mc. Graw Hill.
- Briascó, I. (2014). *El desafío de Emprender en el siglo XXI: Herramientas para desarrollar la competencia emprendedora*. Madrid: Narcea.
- Buendía, M. (2016). *La logística y el correcto almacenaje en las organizaciones*. Lima, Perú: ESM ediciones.
- Burbano, L. (2013). *La logística de almacenamiento*. México D.F., México: Mc. Graw Hill.
- Bustamante, & García. (2014). *Ensayo periodístico*. Obtenido de www.saber.ula.
- Caballero, & Bravo. (2010). *Enseñanza a los docentes del nivel inicial*. Guadalajara: Mx Ediciones.
- Caballero, E. (2018). *Productividad en la logística empresarial*. México: CECSA Ediciones.
- Cabrera Díaz, L. (2015). www.guiadelacalidad.com. Obtenido de [www.guiadelacalidad.com](http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua): <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>

- Cabrera, S. (2013). *La fidelización del cliente en negocios de restauración*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232013000300014
- Cabrero. (2011). Materiales y recursos didácticos. En C. Marcos, *La educación primaria* (pág. 98). México: Ediciones Mexicanas.
- Calabuig, M. (2013). *Aspectos psicopedagógicos de los niños con deficiencias en lenguaje*. Valencia: Ediciones epañolas.
- Calderón. (2011). *La comunicación y modificación de conducta*. Bolivia: Masfim.
- Calderón Neyra. (19 de mayo de 2013). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>: <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>
- Calero Pérez, L. (2011). *El juego y la imaginación del niño*. México D.F.: Paez ediciones.
- Camacho. (2012). *Uso de materiales didácticos en un centro educativo Inicial de Lima* (Vol. 2). Perú: Chiclayo Ediciones.
- Camaron Ebizor. (17 de mayo de 2018). *Camaron.Ebizor*. Recuperado el 27 de Julio de 2018, de <http://camaron.ebizor.com/proceso-de-produccion-del-camaron-en-ecuador/>
- Camposano Tapia, P. F., & Serrano Campoverde, B. A. (2016). *Manual operativo de procesos para empresas de transporte turístico, caso Cotratudossa*. Recuperado el 22 de 07 de 2018, de Manual operativo de procesos para empresas de transporte turístico, caso Cotratudossa: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24036>
- Carbone, D., Frutos, M., & Casal, R. (2014). EFICIENCIA PORTUARIA, ANÁLISIS DE LOS INDICADORES PARA SU DETERMINACIÓN. In *Conference: VII Congreso Argentino de Ingeniería Industrial, At Puerto Madryn, Argentina* (Vol. 1), 13.
- Cárdenas Jiménez, M. A., & Delgado Ausique, A. L. (2016). *Estado del arte de la logística portuaria: caso de estudio Puerto Manzanillo*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de Estado del arte de la logística portuaria: caso de estudio Puerto Manzanillo: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14100/1/ESTADO%20DEL%20ARTE%20DE%20LA%20LOG%20C3%8DSTICA%20PORTUARIA%20CASO%20DE%20ESTUDIO%20PUERTO%20MANZANILLO%20INTERNATIONAL%20TERMINA.pdf>
- Cárdenas, H. (2013). *Material didáctico*. Bolivia: Mc. Graw.
- Cárdenas, H. (2013). *Materiales y recursos escolares*. México: Mc. Graw Hill.
- Castañeda, N. (2011). *Materiales didácticos en primaria*. Guadalajara: Books Mx.

- Castillo, F. (14 de Marzo de 2012). *El concepto de estrategia*. Obtenido de Definiciones: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Castillo, M., & Vergara, K. (2013). *Influencia del material didáctico basado en el método Montessori* (Vol. 5). Trujillo: U. México.
- CEPAL. (28 de Mayo de 2018). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Ranking de movimiento portuario de contenedores 2017: <https://www.cepal.org/es/notas/ranking-movimiento-portuario-contenedores-2017>
- Cerezo Anzules, C. S. (2016). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001. Guayaquil, Ecuador.
- Cevallos, W. (Diciembre de 2011). *www.grupoquirola.com*. Obtenido de [www.grupoquirola.com: http://www.gquirola.com/html/productos/camaron/ESTUDIO%20AMBIENTAL%20CAMARONERA%20ICCSA.pdf](http://www.gquirola.com/html/productos/camaron/ESTUDIO%20AMBIENTAL%20CAMARONERA%20ICCSA.pdf)
- Chamorro, S. (2016). *DEUSTO FORMACIÓN*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de DEUSTO FORMACIÓN: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/entrevista-cadena-valor-su-influencia-logistica>
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2009). *Administración de operaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill.
- Chirinos, C. (14 de Diciembre de 2015). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>: <https://www.gestiopolis.com/propuesta-modelo-servicio-al-cliente-multi-proveedores/>
- Chong. (2009). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Trolin S.A.
- Chong. (2015). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Trolin S.A.
- Chong, Á. (2000). *Métodos de la investigación científica*. Buenos Aires.
- Chulde, E. (2014). *Tesis material didáctico* (sexta ed.). Ambato: UTA.
- CIESPAL, F. (2004). *El arte de Comunicar*. Venezuela: Ediciones Caracas S.A.
- Clavijo, M. (2012). *Pedagogía Parvularia*. Toledo: Spain Books.
- Código de la niñez y adolescencia. (2010). *Código de la niñez y adolescencia*. Quito: Promerica Libros.

- CONSTITUCIÓN. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Constituyente.
- CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Quito: Poligráfica.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (20 de 09 de 2008). *LEXIS*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de LEXIS:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito : Ecuador .
- Cortéz, J. (2011). *Seguridad e Higiene del trabajo*. Madrid: Tébar Ediciones.
- Costa, C. R. (2006). *Los puertos en el transporte marítimo*. Universidad Politécnica de Catalunya.
- COX. (2009). *Riesgos en la Seguridad Industrial*. México: Mc. Graw Hill.
- Crichton, R. (2017). Los desafíos del modelo logístico Puerto Valparaíso en la macro zona central. *FUNDACIÓN VALENCIAPORT*, 24.
- Cuatrecasas, L. (2013). *Lean Management la gestión competitiva por excelencia*. Barcelona: Profit.
- Cubillos. (2012). *Apropiación del pensamiento pedagógico en la educación inicial*. Cali: Reverté.
- David, B. (2012). *El proceso de comunicación*. EE.UU.: Mc Graw.
- Dávila, J. (2011). *las clases de aprendizaje*. Málaga: Dynkinson.
- Definición. (2015). *Concepto de Dron*. Obtenido de <http://definicion.mx/dron/>
- Delors, J. (2004). *La Educación Encierra un Tesoro*. UNESCO. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf>
- Deutsche Welle. (10 de 12 de 2013). *Economía*. Obtenido de Pedido vía Internet, enviado con un drone: <http://www.dw.de/pedido-v%C3%ADa-internet-enviado-con-un-drone/a-17284264>
- Díaz, & García. (2011). *El material concreto en educación primaria*. Barcelona: LOE.
- Díaz, F., & Hernández, G. (2012). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. Guadalajara: Mc Graw Hill.
- Díaz, J. (Julio de 2015). *7 Elementos clave en la logística de una empresa*. Obtenido de Logística empresarial:

<https://www.negociosyemprendimiento.org/2013/03/elementos-clave-logistica-de-una-empresa.html>

Diccionario Español de Ingeniería. (3 de Julio de 2018). *Real Academia de Ingeniería de España*. Obtenido de <http://diccionario.raing.es>

Dickinson, D. &. (2011). Relation Between Language Experience in Preschool classroom anf Childresn's Kindergarden and Fourth-grade Language and reading abilities. *Child Development*, 82(3), 870-886. doi:10.1111/j.1467-8624.2011.01576.x

DP World Posorja. (01 de Septiembre de 2017). *Puerto de Aguas Profundas en Posorja*. Obtenido de Puerto de Aguas Profundas en Posorja: <https://www.dpworldposorja.com.ec>

Durán, Á. (8 de Agosto de 2018). *Importancia de la logística y la cadena de suministros en las empresas*. Obtenido de Logística: <https://revistadelogistica.com/logistica/importancia-de-la-logistica-y-la-cadena-de-suministros-en-las-empresas/>

Durán, J. (2014). *Teorías y modelos didácticos para lengua y literatura*. Quito: El educador.

EAFIT. (2016). www.eafit.edu.co. Obtenido de www.eafit.edu.co: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>

Economipedia. (14 de Julio de 2017). *Haciendo Fácil la Economía*. Obtenido de <http://economipedia.com>

Educación. (2014). *Uso de material didáctico según el Ministerio de Educación*. Guayaquil : Ecuadorians editions.

El Almanaque. (julio de 2012). *Historia del Automóvil*. Obtenido de <http://www.elalmanaque.com/motor/historia.htm>

El Universo. (17 de noviembre de 2013). *Baja la productividad en el sector agrícola*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/11/17/nota/1737256/baja-productividad-sector-agricola>

emprede pyme net. (7 de abril de 2017). *emprede pyme*. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de tipos de logistica empresarial: <https://www.empredepyme.net/tipos-de-logistica-empresarial.html>

Encarta. (2011). *Diccionario Enciclopédico*. España: Miax.

- Enciclopedia en línea. (2017). <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/pedido>.
Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/pedido>:
<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/pedido>
- Epsica. (2012). *El arte de la Seguridad Insustrial*. Guadalajara: Mc Graw.
- Escobar Valencia, & Mosquera Guerrero. (julio - diciembre de 2013). www.redalyc.org.
Obtenido de www.redalyc.org:
<http://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>
- Escudero, L. (2017). *El supply chain managment y la logística*. Guadalajara, México: Mc. Graw Hill.
- Escuelapedia. (13 de febrero de 2013). *Revolución Industrial: Resumen*. Obtenido de <http://www.escuelapedia.com/revolucion-industrial-resumen/>
- Espinosa Sandoval, C. A. (18 de Julio de 2013). *Características y funciones de los contenedores*. Obtenido de Barra Nacional de Comercio Exterior:
<http://www.barradecomercio.org/?p=718#.W7d7NmhKjIU>
- Espinoza, R. (13 de Mayo de 2017). *El benchmarking*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>
- ESPOCH. (enero de 2012). www.esepoch.edu.ec. Obtenido de www.esepoch.edu.ec:
<http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/2834/1/12T00894.pdf>
- Evans, J. R. (2015). *ADMINISTRACION Y CONTROL DE LA CALIDAD*. D.F., MEXICO: CENGAGE LEARNING EDITORES S.A.
- Falieres, N. (2009). *Las nuevas TICS*. Málaga: UC Editorial.
- Félix Castañeda, P. (2015). EL LENGUAJE VERBAL DEL NIÑO : ¿CÓMO ESTIMULAR, CORREGIR Y AYUDAR PARA QUE APRENDA A HABLAR BIEN? En F. C. Pablo. Lima: Bilioteca virtual andina universidad San Marcos.
- Fernald, R. (2015). *Comportamiento infantil*. New York: Morrow & Co.
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Santa Fe: Mc. Graw Hill.
- Fernández, M. (6 de Mayo de 2016). <http://cargonewsmex.com/>. Obtenido de <http://cargonewsmex.com/>: <http://cargonewsmex.com/2016/05/06/plan-logistica-empresa-crearlo/>
- Fernández, Melisa. (6 de Mayo de 2016). *mexico cargo news*. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de mexico cargo news: <http://cargonewsmex.com/2016/05/06/plan-logistica-empresa-crearlo/>

- Ferrer. (2013). *Expresiones del lenguaje oral en párvulos*. Panamá: Indigos.
- Ferrer, F. (2014). *Organización de Empresas*. Bolivia: Gaus ediciones.
- Festinger, & Katz. (2010). *Tipos de investigación*. California: Mc Graww.
- Festinger, & Katz. (2011). *Tipos de investigación*. California: Mc Graww.
- Flores. (2012). *Psicología del lenguaje*. Paraguay: Only ediciones.
- Flores, & Vivar. (2009). *El periodismo y su evolución*. Venezuela: KadMos.
- Flores, M. (2013). *www.ecured.cu*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Mejora_continua
- forodeseguridad. (2017). *forodeseguridad*. Recuperado el 05 de 08 de 2018, de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4037.htm
- Freire, E. S. (2017). *Freire, E. S., Jordan, D., Jordan, J., & Díaz, E. S. (2017). Generación de ventaja competitiva a través del sistema de gestión BASC en el sector ferretero//Generation of competitive advantage through BASC management system in the ironmongery sales. Cienci.*
- Freire, E. S. (2017). *Freire, E. S., Jordan, D., Jordan, J., & Díaz, E. S. (2017). Generación de ventaja competitiva a través del sistema de gestión BASC en el sector ferretero//Generation of competitive advantage through BASC management system in the ironmongery sales. Cienci.* Obtenido de Freire, E. S., Jordan, D., Jordan, J., & Díaz, E. S. (2017). Generación de ventaja competitiva a través del sistema de gestión BASC en el sector ferretero//Generation of competitive advantage through BASC management system in the ironmongery sales. Cienci.
- Freire, I. J. (2012). *Importancia del material didáctico en el proceso enseñanza aprendizaje de los niños del cantón Cevallos*. Guayaquil: FILOSOFIA.
- Fuentes, C. (2011). Etapas del desarrollo social según Piaget. *Psicología infantil*, 66.
- Gadamer. (2012). *verdad y Método*. Francia: PULL.
- Galagans . (2019). Obtenido de <http://galagans.com/index.php/quienes-somos/>
- GALLE, R. E. (2017). *GALLE, R. E. (2017). La cadena de suministros y los costos asociados. In Trabajo presentado en el en XV Congreso del Instituto Internacional de Costos–Lyon, Francia–Junio de*. Obtenido de GALLE, R. E. (2017). La cadena de suministros y los costos asociados. In Trabajo presentado en el en XV Congreso del Instituto Internacional de Costos–Lyon, Francia–Junio de.

- Galle, R. E. (2017). *La cadena de suministros y los costos asociados*. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de La cadena de suministros y los costos asociados: <http://www.intercostos.org/documentos/congreso-15/GALLE.pdf>
- GALLE, R. E.–L.–J. (2017). GALLE, R. E. (2017). *La cadena de suministros y los costos asociados*. In Trabajo presentado en el en XV Congreso del Instituto Internacional de Costos–Lyon, Francia–Junio de. Obtenido de GALLE, R. E. (2017). La cadena de suministros y los costos asociados. In Trabajo presentado en el en XV Congreso del Instituto Internacional de Costos–Lyon, Francia–Junio de.
- Gallegos. (2011). *Seguridad y riesgos del trabajo*. Venezuela: Ediciones Caracas.
- Garaigordobi. (2011). *El desarrollo intelectual*. México DF.
- García Baladrán, S. (19 de Abril de 2016). <https://mba.americaeconomia.com/>. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/>: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/5-ventajas-de-implementar-un-plan-de-logistica>
- García, C. &. (2014). *Accidentes durante la preparacion mecanica manual de dientes con coronas destruidas*. Guayaquil : Repositorio de la Univrsidad de Guayaquil.
- García, J. (Enero de 2016). *¿QUÉ SON LAS EMPRESAS VERIFICADORAS?* Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/qu-son-las-empresas-verificadoras>
- Garcia, L. A. (2016). *Gestion Logistica Integral*. En L. A. Garcia, *Gestion Logistica Integral* (pág. 354). bogota - Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- García, L., & Hoz, L. (2011). *Educación infantil personalizada*. Madrid: Rialp.
- García, S. (28 de Agosto de 2018). *Qué tomar en cuenta para elaborar el plan de logística de tu empresa*. Obtenido de <https://www.mobilesuitcase.com/es/que-tomar-en-cuenta-para-elaborar-el-plan-de-logistica-de-tu-empresa-2/>
- Genold, K. (2013). *La didáctica del lenguaje*. EE.UU.: Good editions.
- Gill. (2002). *Las nuevas TIC's* . EE.UU.: Mc Graw Hill.
- Gilles. (2010). *Información Social activa*. México: Mc Graw Hill.
- Gispert. (2013). *Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación*. EE.UU: Mc. Frell Editions.
- Glosario de términos logísticos. (2014). *Definiciones logísticas*. Obtenido de <https://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf>
- Goffman. (1998). *Proceso de interacción Social*. California: Interamericanas.

- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*. México: Mc. Graw Hill.
- González, R. P. (2012). "Diseño de un Sistema de gestión de calidad para la empresa corporación Mundo Grafic de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008" . Quito, Ecuador: Universidad Particular de Loja.
- González. (2010). *El uso de las TICS en la organización*. Bolivia: Pericia Ediciones.
- González, F. (2004). Los Puertos En El Nuevo Milenio. *La Voz de Galicia*, 20. Recuperado el 14 de 08 de 2018, de <https://www.udc.es/iuem/documentos/articulos/puertosnuevomilenio.pdf>
- González, M. (12 de Diciembre de 2017). <https://www.zonalogistica.com/>. Obtenido de <https://www.zonalogistica.com/>: <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>
- Gordon, J. (2007). *Comportamiento organizacional*. México : Prentice Hall.
- Grau. (2012). *Aspectos psicopedagógicos de los niños con deficiencia del lenguaje*. Valencia: Calabug editions.
- Grazzani, M., & González, A. (2013). *Medios didácticos para el desarrollo del lenguaje en preescolares*. Caracas: CEPE.
- Grupo Quirola. (s.f.). www.gquirola.com. Obtenido de www.gquirola.com: <http://www.gquirola.com/html/quienes/misionvision.html>
- Gutiérrez, F. (2015). *La logística en las empresas del siglo XXI*. La Paz; Bolivia: Loos Books.
- Gustave, & Pérez, G. (2013). *La psicología de las masas*. París: COX EDITIONS.
- Gutierrez, C. (2013). *Administración y calidad*. Obtenido de Definiciones: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Gutiérrez, X. (2016). *Introducción a la gestión logística*. La Habana: ESIC Editions.
- Guzmán, R., Castro, M., Jungwirth, J., & Palenque, W. (2002). *Del proceso de acompañamiento a la autogestión de sistemas de riego*. La Paz: Fundación PIEB.
- Harvard . (3 de enero de 2001). *La creación de valor compartido*. Obtenido de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0CDQQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.uv.es%2Fmotiva%2FMarDelPlata06%2FPonencias%2FPonencia%2520RamirezSanchez.pdf&ei=nUnDU-2mF7XIsASvylLgBQ&usg=AFQjCNF5WaPknDI4bBT0G9LsOZS6mJ8JUQ&bvm=bv.70810>

- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2014). *Bases del proceso comunicativo*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, A. (2013). *Seguridad e Higiene Industrial*. México: Noriega Editores.
- Hernández, R., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández, Sampieri, & Baptista. (2013). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Herrera Alvarez, R. (16 de febrero de 2008). *Innovar en Educacion*. Obtenido de La teoria del Aprendizaje de Vygotsky: https://innovemos.wordpress.com/2008/02/16/la-teoria-del-aprendizaje-de-vygotski/#_ftn1
- Herrera, J. (1 de Octubre de 2013). *Definiciones de logística según autores y entidades relacionadas*. Obtenido de La logística: <http://logisticabasic.blogspot.com/2013/10/definiciones-de-logistica-segun-autores.html>
- Hersey. (2009). *Comunicación organizacional eficaz*. EE.UU: Bronx.
- Hersey. (2009). *Comunicación organizacional eficaz*. EE.UU: Bronx.
- Hersey, Blanchard, & Jonson. (1989). *Habilidades de comunicación*. EE.UU.: Bronx.
- Higueso, N. (2013). *El material didáctico en la escuela*. Madrid: Cedodep.
- Historia Universal. (septiembre de 2010). *Causas de la Revolución Industrial*. Obtenido de <http://www.historialuniversal.com/2010/09/revolucion-industrial.html>
- <http://www.ulvr.edu.ec/academico/unidad-de-titulacion/proyecto-de-investigacion>. (21 de 11 de 2019). Obtenido de <http://www.ulvr.edu.ec/academico/unidad-de-titulacion/proyecto-de-investigacion>: <http://www.ulvr.edu.ec/academico/unidad-de-titulacion/proyecto-de-investigacion>
- <http://www.wbasco.org/es>. (2018). <http://www.wbasco.org/es>. Obtenido de <http://www.wbasco.org/es>.
- Humanos, D. d. (2004). *Los derechos Humanos*. EE.UU.
- Icart, M. T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- IESS. (2007). *Reglamento de Responsabilidad Patronal*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- IESS- SART. (2010). *Sistema de Auditorías del Riesgo de Trabajo*. QUITO: Consejo directivo del IESS.
- IESS. Resolución 390. (2011). *Reglamento General de seguro de Riesgos del trabajo*. Quito: IESS.
- Iglesias. (2011). *Comunicación corporativa*. Madrid: Catalanas Ediciones.
- Iglesias, A. (2012). *Implementación de material didáctico*. Guadalajara: Bios Ediciones.
- Iglesias, A. (8 de Noviembre de 2017). *Logística: un sector invisible, pero con gran potencial*. Obtenido de Escuelas de Estudios Superiores:
<https://www.esic.edu/rethink/2017/11/08/logistica-un-sector-invisible-pero-con-gran-potencial/>
- Imayorga, P. (2013). *Teoría del aprendizaje y la convivencia*. Guatemala: Ramirez Ediciones S.A.
- Ing. González, H. (09 de Diciembre de 2013). www.calidadgestion.wordpress.com. Obtenido de Asociación de calidad:
<https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>
- ISO TOOLS. (28 de mayo de 2015). www.isotools.org. Obtenido de www.isotools.org:
<https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>
- Jaime, A. (30 de Octubre de 2015). <https://www.crecenegocios.com/>. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/>: <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Jaramillo, W. (2016). Modelos de logística integrada. *La logística y su importancia*, 34-35.
- Jiménez, D. (11 de Octubre de 2014). *Pymes Y calidad 2.0*. Obtenido de www.pymesycalidad20.com: <http://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-calidad-disiso-90012015.html>
- Juan David Méndez Gómez; Nicolas Avella Acuña. (Mayo de 2009). "Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa". Bogota, Colombia: Pontifica Universidad Javeriana.
- Knapp. (2011). *El proceso de aprendizaje*. Chile: Ediciones Chile.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.

- Lara, J. (15 de Marzo de 2017). *LOGISTICA y LOGISTICA INTEGRAL*. Obtenido de IES LOGISTICA: <https://ietsylogisticablog.wordpress.com/2017/03/15/logistica-y-logistica-integral/>
- Larousse. (2008). *Diccionario Enciclopédico Ilustrado*. EE.UU.: LaRouse.
- Le Bon, G. (2007). *La psicología de las masas*. París: COX EDITIONS.
- Lema Gómez, A., & Cuenca Choca, D. (2012). *www.esepoch.edu.ec*. Obtenido de [www.esepoch.edu.ec: http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/2834/1/12T00894.pdf](http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/2834/1/12T00894.pdf)
- León Yáñez, X. (2013). *Servicio de calidad total*. Guadalajara: Mc. Graw Hill.
- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR. (16 de Enero de 2015). *LEXIS*. Obtenido de LEXIS: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2014). *LOEI*. Quito: PRO- ECUADOR.
- Libro Calidad ISO . (2013). *www.iso900calidad.com*. Obtenido de [www.iso900calidad.com: http://iso9001calidad.com/familia-normas-iso-9000-2-15.html](http://iso9001calidad.com/familia-normas-iso-9000-2-15.html)
- Logística, É. (2006). La función logística de los puertos. *É Logística*, <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/3846-la-funcion-logistica-los-puertos%28adicional%29>.
- LOIE. (2008). *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL DEL ECUADOR*. Quito: Poligráfica.
- López, & Sánchez. (2012). *Creciendo como empresa*. Bogotá: ECOE.
- López, C. (Marzo de 2012). *La Excelencia Logística*. Obtenido de <http://logisticayredes.blogspot.com/2012/03/la-excelencia-logistica.html>
- Lozano, E. (2016). *Puntos importantes para el desarrollo logístico en las empresas comerciales*. Quito, Ecuador: Polilibros.
- Mafla, C. (2012). *La imitacion de sonidos y el desarrollo del lenguaje oral*. Ambato: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Maitsa. (2017). *Tipos de contenedores*. Obtenido de <https://www.maitsa.com/transitario/que-es-un-container-contenedor-tipos-caracteristicas>
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercado: un enfoque práctico*. México: Prentice Hall.

- Manene, L. M. (2013). *Los diagramas de flujo: Los objetivos, definición*. Obtenido de Estructura:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivoventajas_elaboracion_fase.pdf
- Manual de Maestra Preescolar. (2010). *Manual Océano*. México D.F.: Editorial Océano.
- MARCO CALAFAT, G. U. I. L. L. E. R. M. O. (2018). *Desarrollo de una nueva unidad de negocio en una empresa de transportes (Doctoral dissertation)*. (2018). Obtenido de MARCO CALAFAT, G. U. I. L. L. E. R. M. O. (2018). *Desarrollo de una nueva unidad de negocio en una empresa de transportes (Doctoral dissertation)*.
- Marín, G. D. (2015). Construcción de la identidad en el Profesional de la Educación, a través del curso de filosofía. *Revista Latinoamericana de Filosofía de la Educación*, 2(3), 165-183.
- Martín, E. d. (2011). Las relaciones de amistad en la escuela de los menores en acogimiento residencial. *Journal of Psychodidactics*, 16(2). doi:
<http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.913>
- Martínez C, M. S.-R. (2005). *La calidad como una variable imprescindible en el entorno actual*. Obtenido de
http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/14126/Barbeito_2005_CongresoNacionalEconomia.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martínez, J. (2009). *Introducción a la tecnología audiovisual*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- MEC. (2011). *Introducción a las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Quito: Poligráfica.
- Méndez, J., & Pacheco, E. (2014). *LA COMPETITIVIDAD Y LA INFRAESTRUCTURA DE LA LOGÍSTICA EN MÉXICO*. Obtenido de EDUMET:
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2014/infraestructura-logistica.html>
- Miller. (2001). *La filosofía de la comunicación*. México: Tijuana Editions.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2010). *Guía Curricular de Educación Inicial*. Quito: Poligráfica.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2014). *Guía Curricular de Educación Inicial*. Quito: Poligráfica.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2011). *Matriz SYSO*. Guayaquil: MRL.
- Ministerio de Trabajo . (2000). *Decreto ejecutivo 2393*. Guayaquil: Polilibros.

- Molina. (2011). *Diseño de material didáctico para el rincón de lengua* (Vol. 2). Chimborazo: Ediciones Ecuatorianas.
- Molins, A. (2011-2012). *Logística Internacional*. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento. (2012). Obtenido de Molins, A. (2011-2012). *Logística Internacional*. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento.
- Molins, A. (2013). *Logística Internacional*. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de *Logística Internacional*. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75375/componente75373.pdf
- Molins, A. (2013). Molins, A. (2011-2012). *Logística Internacional*. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento. Obtenido de Molins, A. (2011-2012). *Logística Internacional*. Madrid, España: Creative Commons Reconocimiento.
- Montaño, S. (2015). Estrategias de aprendizaje para desarrollar el lenguaje en niños y niñas de educación inicial, en la parroquia Tachina del cantón Esmeraldas (Doctoral Dissertation). *Repositorio Pontificia universidad Católica del Ecuador*, 60. Obtenido de <http://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/385>
- Monteza Diaz, A. (s.f.). *Auditoria operativa aplicada al area de ventas, en la empresa Pardo's chicken chichlayo, para una mayor eficiencia de sus procesos operativos*. Recuperado el 19 de 08 de 2018, de *Auditoria operativa aplicada al area de ventas, en la empresa Pardo's chicken chichlayo, para una mayor eficiencia de sus procesos operativos*: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/191/1/TL_Monteza_Diaz_Anthony.pdf
- Mora García, L. A. (2015). *Los indicadores claves del desempeño logístico*. Colombia: ECOE.
- Mora García, L. A. (s.f.). *Indicadores de la gestión logística*. Recuperado el 13 de 08 de 2018, de *Indicadores de la gestión logística*: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Indicadores-de-la-gestion-logistica.pdf>
- Mora, L. (2017). *Indicadores de gestión en logística*. Barcelona, España: Viaf ediciones.
- Mora, L. A. (2016). *Gestión Logística Integral*. En L. A. Mora, *Gestión Logística Integral* (pág. 354). Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 21 de 07 de 2018, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-logistica-integral-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Morales Díaz, C. (2013). *La gestión logística empresarial*. México: Mc. Graw Hill.

- Morán, F. (2011). *Metodología de investigación en la educación*. Guadalajara: Mc. Graw Hill.
- Mosley, Meggison, & Pietri. (2011). *La práctica de la comunicación y motivación*. México: Tomson.
- Moyles. (2012). *Las situaciones educativas y la lúdica*. Cartagena.
- Muchard, T. (2001). *Procesos comunicativos empresariales*. Bolivia: Ediciones Bolivianas.
- Murillo, J. F. (20 de Mayo de 2018). *U2 - S5 Actividad2 (Análisis y abstracción de información)*. Obtenido de BASC :
<http://jfranciscoturilloreyes.blogspot.com/2018/05/u2-s5-actividad2-analisis-y-abstraccion.html>
- Nacional, P. (2013). *PNBV*. Quito: ECUADOR.
- Naranjo, I. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos del área operativa aplicado en una empresa de servicios de transportede carga pesada en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de ESPOL:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/90266/D-71969.pdf>
- Navarro. (2015). *Género, interacción y tolerancia*. Madrid: Books Madrid.
- Navarro, R. (2015). ROLES DE GENERO, INTERACCION VERBAL Y TOERANCIA QUE PRESENTAN ALUMNOS(AS) EN EDUCACION PRIMARIA. *REDHECS*, 9(1), 7-31.
- Nérci. (2011). *El material concreto y su importancia*. Lima: Brown Ediciones.
- Noguez, V. (2015). *EL FUTURO DE LA CALIDAD*. Cordoba: ISOTols Excellence.
- Norma ISO 9000:2005. (2015). *Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario*. España: AENOR.
- Norma ISO 9001. (2015). *Norma ISO 9001:2015. Organización Internacional de Normalización*, 19.
- Océano. (2011). *Diccionario Enciclopédico*. Madrid: Ediciones García.
- Océano. (2012). *Diccionario enciclopédico*. México: Océano.
- Océano. (2012). *Enciclopedia Océano*. Madrid: Ediciones Myca.
- Océano preescolar. (2011). *Manual de educación preescolar*. México D.F.: Océano.
- OHSAS 18001. (2007). *Norma OHSAS 18001*. España: AENOR.
- OHSAS 18002. (2008). *Directrices para la aplicación de la Norma OHSAS 18001*. Colombia: AENOR.

- OIT, O. (2012). *Seguridad y Salud Ocupacional*. EE.UU.: Mc. Graw Hill.
- Ojeda, J. (Mayo de 2017). "Las competencias de un responsable de logística: capacidad analítica, gestión de equipos y adaptabilidad". Obtenido de Building talent: <https://www.il3.ub.edu/blog/las-competencias-de-un-responsable-de-logistica-capacidad-analitica-gestion-de-equipos-y-adaptabilidad/>
- Olamendi. (2014). *Servicio de atención al cliente*. EE.UU.: Wash edition.
- Olave, M. (2013). *Transporte Interno de mercancías por carretera, todo lo que debes saber*. Obtenido de Internacional M.: <https://internacionalmente.com/transporte-carretera/>
- OMS. (2012). *Medicina del Trabajo*. Canadá: Mc Graw Hill.
- Orcasita, L. &. (2012). La importancia del apoyo social en el bienestar de los adolescentes. *Psicología: avances de la disciplina*, 4(2), 69-82. Obtenido de file:///C:/Users/HP%20PAVILION/Downloads/182-579-1-PB.pdf
- Ordóñez, M., & Puma, R. (2015). *EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS IMPUESTOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PESADO POR CARRETERA EN LA CIUDAD DE CUENCA, ANÁLISIS 2014. CASO PRÁCTICO ORMUTRANS S.A.* Obtenido de Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21515/1/TESIS.pdf>
- Orellana, P., & Venezuela, L. (2011). *Las estrategias didácticas y su influencia en el desarrollo del lenguaje y el aprendizaje de niños y niñas*. Durán: Tesis Universitaria.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *www.aec.es*. Obtenido de *www.aec.es*: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/plan-de-calidad>
- Organization World BASC. (2018). *World BASC Organization*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de World BASC Organization: <https://www.wbasco.org/es>
- Organization, W. B. (2018). *World BASC Organization*. Obtenido de World BASC Organization.
- ortega Tigre, H., & Zhunio Romero, J. (2015). El desarrollo de la competencia comunicativa- el lenguaje oral y su relacion con el desarrollo cognitivo. (*repositorio*) *Universidad Politecnica salesiana de Cuenca (UPS)*, 24.
- Ortega, C. (2014). *El estímulo y Las actividades lúdicas*. Lima.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2013). *Generación de Modelos de Negocios*. Suiza: Grupo Planeta Spain.

- Palacios. (2015). *PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS*. Ecuador: UPSE.
- Pasquali. (2009). *Las funciones del emisor y receptor*. EE.UU: Emirates.
- Paulina Granados. (15 de Junio de 2011). *jardinmontessori*. Obtenido de [jardinmontessori: www.jardinmontessori.com](http://www.jardinmontessori.com)
- Paz, M. (Marzo de 2018). *¿Qué es la logística de distribución y qué ventajas tiene?* Obtenido de La logística de la distribución: <https://blog.infaimon.com/que-es-la-logistica-de-distribucion-y-que-ventajas-tiene/>
- Pérez, A. (2011). *Metodología del material Didáctico*. Quito: Holguín Ediciones.
- Pérez, F. (2011). *Expresión oral*. Bolivia: Nexos libros.
- Pérez, L. (2018). *La logística comercial*. Barcelona, España: Ediciones De Santo.
- Pérez, O., & Piza, H. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN OPERATIVA Y LOGÍSTICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCATIVO EN HOMBRESOLO S.A.* Obtenido de U DISTRITAL: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3141/1/PerezRamosOswald%202106.pdf>
- Pérez, R. (2010). *Estrategias de Comunicación*. Lima: MAX Ediciones.
- Piaget, & Kamii, D. (2011). *Actividades lúdicas*. EE.UU: FEX Editions.
- Pinheiro, O., & Breval, S. (Julio de 2016). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. Obtenido de Revista chilena de ingeniería: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Pinillos. (2006). *Comunicaciones públicas*. Buenos Aires: Trillas.
- PLAN ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*. (Mayo de 2014). Obtenido de MINISTERIO DE TRANSPORTE: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/Plan-Estrat%C3%A9gico-Institucional.pdf>
- PNBV. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Ecuador.
- Porta, M. E. (2012). Un programa de intervención Pedagógica en conciencia fonológica. Efectos sobre el aprendizaje inicial de la lectura. *Revista de Orientación Pedagógica*, 26(50), 93-111.
- ProEcuador. (14 de Mayo de 2018). *ProEcuador Negocio sin Fronteras*. Obtenido de Infraestructura Logística: <https://www.proecuador.gob.ec/infraestructura-logistica/>

- Puyuelo. (2010). *Lenguaje oral*. México: Mc. Graw.
- Rabiger. (2012). *La producción televisiva*. Guadalajara: Mc. Graw Hill.
- RAE. (2010). *Diccionario de la Lengua española*. Madrid: SEO ediciones.
- RAE. (2016). <http://dle.rae.es/>. Obtenido de <http://dle.rae.es/>:
<http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- RAE. (13 de mayo de 2018). <https://www.significados.com/logistica/>. Obtenido de <https://www.significados.com/logistica/>:
<https://www.significados.com/logistica/>
- Ramírez. (2013). *Tipos de Riesgos Laborales*. Bolivia: Coni S.A.
- REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (25 de 06 de 2012). *LEXIS*. Obtenido de *LEXIS*: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (12 de 06 de 2012). *LEXIS*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de *LEXIS*:
<https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- Remar. (2018). *Representaciones Maritimas Del Ecuador*. Obtenido de Representaciones Maritimas Del Ecuador: <http://www.remar.com.ec/remar/>
- Remar. (2018). *Representaciones Maritimas Del Ecuador* . Obtenido de <http://www.remar.com.ec/remar/>
- Revista de Centro de Incubación de Empresas en Costa Rica. (2001). Filosofía Emprendedora. *Espíritu Emprendedor*, 4.
- Reyes, E. G. (2014). *Habilidades Linguisticas orales y escritas para la Lectura y Escritura en niños Prescolares* (Vol. 32). Bogotá: Avances en Psicología Latinoamericana. doi:[dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.02](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.02)
- Riap. (2011). *Documentales*. Madrid: Riap.
- Riera, P. (2013). PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. GUAYAQUIL, GUAYAS, ECUADOR.
- Rivadeneira. (1996). *La comunicación en el mundo*. Guadalajara: MX Ediciones.

- Rizo. (2014). *Psicología Social y Comunicación*. Barcelona: Catalanas.
- RLEC - Reverse Logistics Executives Council. (2017). <http://blogdelogistica.es/>. Obtenido de <http://blogdelogistica.es/>: <http://blogdelogistica.es/estrategia-logistica-en-las-empresas/>
- Roberts, S. (2015). Reflexiones en torno a la educación de sordos en Costa Rica. *Educación*, 3(2), 67-73.
- Robins. (2009). *Flujo de la información*. EE.UU.: Texc Editions.
- Rodríguez, M. (2016). *El transporte interno y su importancia en el comercio*. México D.F.: Mc. Graw Hill.
- Rodríguez Escanciano, I., & Hernández Herrarte, M. (2010). *Lenguaje no Verbal. Cómo Gestionar una comunicación de Éxito*. La Coruña- España: Netilibro.
- Rodríguez Salazar, J. (Marzo de 2017). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AFORO FÍSICO DE MERCANCÍAS CONTENERIZADAS, DIRIGIDA A LOS AGENTES DE ADUANA*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17231/1/Tesis%20Jhon%20Enrique%20Rodriguez%20Salazar%20-%20Manual%20de%20Aforo%20Fisico%20de%20carga%20contenerizada.pdf>
- Rodríguez, C. (2012). *Materiales educativos*. Vigo: Ideas&Más.
- Rodríguez, I. O. (2015). ¿ Desarrollo o bien vivir? Repensando la función social de la Universidad Intercultural desde el cuestionamiento al efecto educativo. *Anthropologica. Universidad Nacional Autónoma de México*, 33(33), 179-207. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/anthro/v32n33/a09v32n33.pdf>
- Rodríguez, T. (2014). *El desarrollo de lenguaje oral de los niños de etapa inicial*. Guayaquil: UG.
- Rojas. (1998). *Investigación Social*. México D.F.: Plaza .
- Romero. (2014). *Espejismos de papel*. México: UNAM.
- Rousseau, D. (2006). "Is There Such a thing as Evidence-based Management?" (Vol. 31). *Academy of Management Review*.
- Rúa, C. (2006). Los puertos en el transporte marítimo. *EOLI: Ingeniería d'Organització i Logística Industrial*, 21.
- Ruiz Lina. (10 de junio de 2013). www.issuu.com. Obtenido de www.issuu.com: https://issuu.com/lina15967/docs/m__dulo_de_planificaci__n_estrat__g

- Ruiz, & Llorenty. (2012). *Diseño de material didáctico para el rincón de lengua*. Pedro Carbo: Ediciones Ecuatorianas.
- Ruiz, M., & Mandado, E. (1989). *La innovación tecnológica y su gestión*. Barcelona: Marcombo.
- Salcedo, & Lucio. (2011). *Metodología de la investigación*. Lima: Primsa.
- Salcedo, & Lucio. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: Primsa.
- Salgado Andradre, Q.F., G. (25 de Febrero de 2015). *www.ups.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf>: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf>
- Sánchez. (2013). *Aprendizaje significativo a través del material concreto*. Bolivia: Textos Sans .
- Sánchez, D. (2016). *Antecedentes BASC*. Obtenido de Norama BASC: <https://www.basafe.org/antecedentes.html>
- Sánchez, R. (2015). *Sector portuario*. Obtenido de Los puertos y su definición: <http://www.cuestaduarde.org.uy/investigacion/economia/informes-sectoriales/item/10-sector-portuario>
- Santiago, C. C. (2013). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Riobamba, Ecuador.
- Santibáñez. (2012). *Perspectiva educacional*. Lima: Twins ediciones.
- Santibáñez, E. (2012). *Perspectiva Eduacional*, 5(1), 1. Obtenido de <http://www.perspectivaeducacional.cl/index.php/peducacional/article/viewFile/77/35>
- Schramm, W. (2007). *Proceso de comunicación y eficacia*. Washignton : United States Edition.
- Selección de documentos para la formulación de proyectos*. (1985). Bogota: Instituto Interamericano de Coopeación para la Agricultura.
- Sepúveda Garcés, O. (2014). *www.utp.edu.co*. Obtenido de www.utp.edu.co: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479.pdf?sequence=1>
- Serna Gomez, H. (2012). *Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión*. Bogota: 3R.
- Serrano. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Skinner. (2011). *Desarrollo psicologico de los niños*. EE.UU.: Bronx.

- Sobre historia. (11 de febrero de 2014). *La Revolución Industrial*. Obtenido de Historia Contemporanea: <http://sobrehistoria.com/todo-sobre-la-revolucion-industrial/>
- Sop81000. (12 de Marzo de 2009). *Mundo Portuario*. Recuperado el 05 de Junio de 2016, de Mundo Portuario: <https://mundoportuario.wordpress.com/2009/03/12/tipos-de-puertos/>
- Soret. (2016). <http://oaji.net/articles/>. Obtenido de <http://oaji.net/articles/>: <http://oaji.net/articles/2016/3167-1472232109.pdf>
- Steff, F. (2014). *La importancia de la puntualidad para la satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://blog.flotcon.com/la-importancia-de-la-puntualidad-para-la-satisfaccion-del-cliente-calidad-en-el-servicio/>
- Tanya, Á. (2013). Curso de Gestión de Riesgos Químicos. En Tanya, *Gestión de Riesgos* (pág. 120). México: Mc. Graw Hill.
- The World Bank. (31 de Julio de 2016). *Logistics Performance Index*. Obtenido de The World Bank Working for a World Free of Poverty: <https://lpi.worldbank.org/international/scorecard/line/8/C/ECU/2016#chartarea>
- The World Bank. (20 de Marzo de 2018). *The World Bank Working for a World Free of Poverty*. Obtenido de INTERNATIONAL LPI: <https://lpi.worldbank.org/international/global>
- The World Bank. (20 de Marzo de 2018). *THE WORLD BANK Working for a World Free of Poverty*. Obtenido de LPI index: <https://lpi.worldbank.org/international/scorecard/line/8/C/ECU/2018>
- Tobón, A., & Galvis, D. (2009). *Análisis sobre la evolución reciente del sector de transporte en Colombia. Perfil de coyuntura económica, (13), 147-163.* (2009). Obtenido de Tobón, A., & Galvis, D. (2009). *Análisis sobre la evolución reciente del sector de transporte en Colombia. Perfil de coyuntura económica, (13), 147-163.*
- Todo Comercio Exterior . (26 de Abril de 2013). *Comunidad de Comercio Exterior en Ecuador*. Recuperado el 05 de Junio de 2016, de Comunidad de Comercio Exterior en Ecuador: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/la-logistica-y-los-retos-actuales-en-el-ecuador>
- Torres y Torres. (2019). Obtenido de <http://www.torresytorres.com/nosotros>
- Torres, L. (2015). *El uso del material concreto en la enseñanza de lenguaje*. Quito: USFQ.

- TRACSA. (ABRIL de 2016). <http://mvt.servicio.tracsa.com.mx/>. Obtenido de http://mvt.servicio.tracsa.com.mx/iso/documentos_externos_marzo2011.asp?name=WFVQUDAyQ0FS
- UCSG. (Marzo de 2016). www.ucsg.edu.ec. Obtenido de www.ucsg.edu.ec: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5447/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-228.pdf>
- ULVR. (2019). <http://www.ulvr.edu.ec/academico/unidad-de-titulacion/proyecto-de-investigacion> . Recuperado el 18 de 08 de 2018, de <http://www.ulvr.edu.ec/academico/unidad-de-titulacion/proyecto-de-investigacion>: <http://www.ulvr.edu.ec/academico/unidad-de-titulacion/proyecto-de-investigacion>
- UNESCO. (1989). *Educación Bilingüe*. Santiago: OREALC.
- UNESCO. (2013). *Material didáctico y el trabajo infantil*. Ginebra: IPEC.
- Universidad Nacional de La Plata. (2 de abril de 2008). *El espíritu emprendedor en la formación de los nuevos profesionales*. . Obtenido de http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CCwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.econo.unlp.edu.ar%2Fuploads%2Fdocs%2Ftesis_2.pdf&ei=BUzDU9S4DeHJsQT-9oDoBQ&usg=AFQjCNHSHIB9v-EWvR1TnRQzjOXBJeYi8w&bvm=bv.70810081,d.cWc
- Valero y Valero. (2019). Obtenido de <http://www.valeroyvalero.com.ec/quienes-somos/>
- Valverde. (2012). *Aprendizajes, culturas y TICS*. Bogotá: Intercultural.
- Vargas. (2013). *Aprendizaje en el aula*. Madrid: Santillana.
- Vargas. (2014). *Aprendizaje en el aula*. Madrid: Santillana.
- Vergara, T., & Fontalvo Herrera, J. (2012). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/indice.htm>
- Vila , E. (2011). Racionalidad, diálogo y acción: Habermas y la pedagogía crítica. *Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educação*, 56(3), 3. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/3652Vila.pdf>
- villamizar, O. (2015). understanding the interrelation between national cultre and corporate social responsibility. *Pensamiento & gestion*, 38(1-15).
- Zabalza, Levy, & Galda. (2011). *El desarrollo social en los niños*. Madrid.
- zacarías, J. C. (2014). Fundamentos Filosóficos para la Formación Docente desde una Perspectiva Reflexiva, Crítica y Comprometida. *ENTRETEMAS*(15), 97-114.

Zapata Arboleda, M. (2015). Ilustración una forma de Expresión de lenguaje. *Universidad San Buenaventura*, 12.

Zapata, M. (2016). <https://www.zonalogistica.com/>. Obtenido de <https://www.zonalogistica.com/>: <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>

Zapata, O. (2011). *Juego y aprendizaje escolar*. México D.F.: Pax Ediciones.


Zona logística. (Diciembre de 2017). *Los cinco procesos de la logística*. Obtenido de Logística: <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>

Zúñiga. (2012). *Reglas de comunicación y expresión oral*. Lima: NBO.


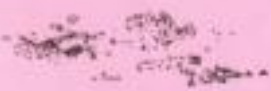
Zúñiga, I. (2014). *Técnicas para la elaboración de materiales concretos para los niños de 0 a 6 años*. San José: EUNED.

Anexos

Anexo 2 Inspección de vehículo y chasis

	INSPECCIÓN DE VEHICULO Y CHASSIS			
	CÓDIGO: F-07		Revisión # 0	
	Documento Controlado		Abril 19, 2018	

Generalidades: En algunas ocasiones es imposible revisar la totalidad de los camiones o chasis que ingresan a una empresa, sin embargo, un sistema aleatorio de revisión minuciosa y metódica, ayudara a disuadir a que el medio de transporte terrestre no contribuya a la materialización de riesgos; para esta revisión necesitara de un espejo, linterna y martillo pequeño. Marque con una X en las áreas de afirmación (SI o NO) y en el área de posibilidad (N/A o P/A) según corresponda.

Nombre del conductor	CI #
Marca del vehículo	Placa


Ingreso para llenado	Fecha: _____	Llenado en:	<input type="checkbox"/>	Puerto	<input type="checkbox"/>	Planta	<input type="checkbox"/>
	Hora: _____ AM _____ PM						
Salida para vaciado	Fecha: _____	Vaciado en:	<input type="checkbox"/>	Puerto	<input type="checkbox"/>	Planta	<input type="checkbox"/>
	Hora: _____ AM _____ PM						

	Observacion	SI	No	N/A	P/A
1	Compartimiento del motor s/n				
2	Defensa delantera s/n				
3	Llantas delantera izquierda s/n				
4	Cabina lado del conductor s/n				
5	Tanques de aire y compartimiento de batería s/n				
6	Cuello de ganso o area de enganche del trailer s/n				
7	Cajuelas de herramientas o baul s/n				
8	Tanques de combustible s/n				
9	Estructura del chasis y Cajuelas s/n				
10	Ejes y sistema de transmisión s/n				
11	Llantas s/n				
12	Llanta de repuesto s/n				
13	Defensa trasera s/n				
14	Cabina y camarote lado del ayudante s/n				
15	Llantas delanteras derechas s/n				

NOMBRE (Persona que realiza la inspección)	FIRMA
FECHA	HORA

OBSERVACION:

Anexo 3 Inspección de contenedores

	INSPECCIÓN DE CONTENEDORES			
	CÓDIGO: F-06		Revisión # 0	
	Documento Controlado		Abril 19, 2018	

Generalidades: La inspección de contenedores tanto vacíos como llenos, se debe hacer cada vez que este cambie su estado o de responsable. El siguiente formato es una guía para la inspección de contenedores a todo lo largo de la cadena de manejo de la carga de exportación, e incluye la política de firmas, precintos de seguridad y registro horario de eventos. Marque con una X en las áreas de afirmación (SI o NO) y en el área de posibilidad (N/A o P/A) según corresponda N/A significa que no es aplicable; P/A significa que es posible aplicar los ítems marcados como si, deben ser confirmados con la agencia marítima o la almacenadora de los contenedores.

Contenedor No: _____ Agencia Marítima: _____

Observaciones sobre el Contenedor	SI	No	N/A	P/A
1. PUERTAS				
1.1 Número del contenedor es diferente en uno o más de los 6 lados.				
1.2 Adhesivo o pegante nuevo en uniones de laminas.				
1.3 Marcas o quemaduras recientes de soldadura.				
1.4 Pintura nueva en partes o parches.				
1.5 Ondulaciones internas y externas desiguales en tamaño y altura.				
1.6 Vigas y travesaños, sonido metálico disparado				
1.7 Remaches y bujes de los seguros de las manijas sin sobresalientes y soldados de la parte interna.				
1.8 Áreas aleatorias a remaches o bisagras con muestra de golpes, pintura nueva o forcejeo				
1.9 Olores a pintura, soldadura, madera quemada, pegante, materiales de relleno, grasa, etc.				
2. PISO				
2.1 Esta desnivelado.				
2.2 Por encima del nivel de las vigas inferiores.				
2.3 Reparaciones nuevas				
2.4 Reparaciones nuevas no acordes a estándares				
2.5 Piso exterior con vigas diferentes a forma de I, L, T				
2.6 Piso exterior Las chapas esquineras, bisagras laterales, vigas cruzadas, tunel, muestran cambios o diferencias.				
3. TECHO				
3.1 Techo desnivelado				
3.2 Marcas o quemaduras recientes de soldadura				
3.3 Pintura nueva en partes o parches				
3.4 Al medir la altura y comparar con el estándar no corresponde				
4. COSTADOS				
4.1 Adhesivo o pegante nuevo en uniformes de laminas				
4.2 Marcas o quemaduras recientes de soldadura				
4.3 Pintura nueva en partes o parches				
4.4 Sonido metálico en ondulaciones y laminas				
4.5 Al medir el grosor y comparar con el estándar no corresponde				
5. DISPOSITIVOS CONTENEDORES (SOLO) REFRIGERADOS				
5.1 Las tapas externas del evaporador muestran que han sido abiertas y no tienen el sello de la agencia marítima				
5.2 En el área del condensador se observan modificaciones o paquetes				
5.3 El compartimiento de la batería ha sido modificado				
5.4 Las cajas de controles eléctricos y automáticos han sido modificadas				
5.5 El área del compresor muestra alteración de estructura				
5.6 El área interna del evaporador muestra modificaciones. (quitar la lamina interna para revisar el compartimiento del evaporador)				

El contenedor se inspecciona cuando sale:

VACIO DEL PATIO

VACIO DE LA PLANTA

LLENO DE LA PLANTA

LLENO DE LA EMPACADORA

NOMBRE (Persona que realiza la inspección)	FIRMA
FECHA	HORA

OBSERVACIÓN:
