



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

TEMA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA PESADA PARA
LA EMPRESA TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A. TRANSTEFER**

TUTOR

MGS. DUARTE SUAREZ HÉCTOR

AUTORAS

CÓRDOVA AGUIRRE NAOMI MONSERRATE

CORREA LEÓN SILVIA ELIZABETH

GUAYAQUIL

2021

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Manual de procedimiento logístico de carga pesada para la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER.

AUTOR/ES:

Córdova Aguirre Naomi Monserrate
Correa León Silvia Elizabeth

REVISORES O TUTORES:

Mgs. Duarte Suarez Héctor

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente Rocafuerte
de Guayaquil

Grado obtenido:

Ingeniero en comercio exterior

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

Comercio exterior

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2021

N. DE PAGS:

112

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.

PALABRAS CLAVE: Comercio Exterior, Empresa, Manual, Transporte por carretera.

RESUMEN:

En la logística se debe plantear una adecuada ruta de procesos para reforzar las capacidades de las empresas, el cumplimiento de las actividades de cada área, el entrenamiento de nuevo personal, entre otros, contribuyendo a cubrir las necesidades que surgen en los clientes, además de fortalecer las relaciones entre todas las partes involucradas.

El diseño y desarrollo funcional del proceso logístico de una empresa debe responder a los requerimientos de calidad, costos y tiempo, en caso del traslado de carga pesada significa que la mercadería llegue a los mercados internacionales, en las condiciones, cantidades, tiempo, sitio correcto, en el vehículo más apropiado, ruta y seguridad incluyendo un monitoreo continuo durante este proceso y demás detalles que permitan que sus clientes sientan la garantía de que su mercadería está en una empresa segura y eficaz.

Cada sector que forma parte del sistema de comercio exterior debe analizar sus flujos logísticos según los procesos que realizan y las necesidades que deben cubrir, esto puede

conllevar a realizar cambios que generan oportunidades para mejorar el servicio, tomando en cuenta que antes de cualquier cambio se debe considerar un análisis del entorno donde opera.

Es por esto que en el presente proyecto se elaborará un manual de procedimientos logísticos de carga pesada para la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER en busca de mejorar sus operaciones, facilitándoles este manual para que con este se puedan orientar en las actividades que realizan a diario, reduciendo tiempo al momento de entregar el contenedor al cliente.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
---	-----------------------------

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
---------------------	---	------------------------------------

CONTACTO CON AUTOR/ES: Córdova Aguirre Naomi Monserrate Correa León Silvia Elizabeth	Teléfono: 0999315261 0959802768	E-mail: ncordovaa@ulvr.edu.ec scorreal@ulvr.edu.ec
---	--	---

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PhD Rafael Iturralde Solórzano DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Teléfono: 259 6500 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 DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

correa cordova transtefer

INFORME DE ORIGINALIDAD

2% INDICE DE SIMILITUD	2% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	3% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.slideshare.net Fuente de Internet	2%
2	www.transtefer.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

PATRIMONIALES

Los estudiantes(s) egresado(s) CÓRDOVA AGUIRRE NAOMI MONSERRATE y CORREA LEÓN SILVIA ELIZABETH, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA PESADA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A. TRANSTEFER, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Autor(es)

Firma:



CÓRDOVA AGUIRRE NAOMI MONSERRATE

C.I. 0953746047

Firma:



CORREA LEÓN SILVIA ELIZABETH

C.I. 0952181766

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA PESADA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A. TRANSTEFER, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA PESADA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A. TRANSTEFER, presentado por los estudiantes CÓRDOVA AGUIRRE NAOMI MONSERRATE y CORREA LEÓN SILVIA ELIZABETH como requisito previo, para optar al Título de Ingeniería en Comercio Exterior, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



Mgs. Duarte Suarez Héctor

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios que me ha dado sapiencia para poder terminar mi trabajo de titulación.

A mi familia y amigos que durante todo el tiempo que estuve en la universidad fueron los que me apoyaron a seguir adelante y a no de caer en ninguna situación.

A mi tutor el Mgs. Héctor Duarte que durante todo el tiempo que duro la carrera y como mi tutor me guio con mucha sabiduría, además de que en cada capítulo de este manual dedico su tiempo y esfuerzo para ayudarnos a obtener nuestro título de tercer nivel.

Gracias.

Naomi Córdova Aguirre

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por bendecirme con salud, sabiduría e ideas para poder concluir este presente proyecto de titulación, por haberme encaminado hasta lograr mis objetivos trazados. A mí querida abuela por ser como una madre por haberme apoyado en mis estudios, guiándome siempre a qué los pueda concluir, gracias por ser mi principal motor para alcanzar mis sueños.

A mis padres por apoyarme día a día con mis estudios, a mi mejor amiga que siempre estuvo conmigo dándome consejos para poder seguir adelante día a día, a mi compañera de tesis por su paciencia y conocimientos aportados.

A mí profesor Mgs. Héctor Duarte por su tiempo, paciencia y conocimientos aportados para poder culminar con este proyecto.

Gracias.

Silvia Correa León

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a Dios que siempre me ha guiado durante toda mi vida, a mi mamá y hermana que no me han dejado desmayar ante ninguna situación, a mis abuelos maternos que, aunque ya no se encuentran en este mundo se sentirían mucho orgullo de su nieta.

A toda mi familia materna que siempre ha estado pendiente de mi carrera profesional como ingeniería en comercio exterior, a mis amigos y pareja.

A mi compañera de tesis y futura colega que junto a ella hemos llevado este proyecto de titulación adelante.

Naomi Córdova Aguirre

Dedico mi trabajo de titulación a Dios, a mi abuela Guadalupe por ser la persona que me apoyo en mi carrera profesional, por su paciencia, cariño y consejos dados día a día.

A mis padres por la ayuda que me brindaron, a mí misma por perseverar día a día para alcanzar mis objetivos, por mi esfuerzo a diario.

Silvia Correa León

INDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES v	
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	vi
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
INDICE GENERAL	iv
INDICE DE FIGURAS	vii
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE ANEXO	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Sistematización del problema	3
1.5 Objetivo General.....	4
1.6 Objetivos Específico.	4
1.7 Justificación de la investigación	4
1.8 Delimitación o Alcance de la Investigación.....	5
1.9 Idea a Defender	6

1.10 Línea de Investigación Institucional	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEORICO	7
2.1 Antecedentes Referenciales.....	7
2.1.1 Sistema portuario ecuatoriano	9
2.1.1.1 Autoridad portuaria de Guayaquil.	11
2.2 Marco Teórico Referencial.....	13
2.2.1 Teorías	13
2.2.2 Transporte de carga	21
2.2.2.1 Tipos de camiones en el transporte terrestre.....	21
2.2.2.2 Importancia del transporte de carga pesada.	23
2.2.3 Obtención de permisos de operación de las operadoras de carga pesada	23
2.2.3.1 Requisitos.....	24
2.2.4 Obtención de los permisos a Instalaciones portuarias.....	25
2.2.4.1 Requisitos.....	25
2.2.5 Manual de Procedimiento Logístico	26
2.2.5.1 Importancia del manual de procedimiento.....	27
2.2.5.2 Contenido de un manual de procedimiento.	27
2.3 Marco Conceptual.....	28
2.4 Marco Legal.....	30
CAPÍTULO III	34

MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 Método de Investigación	34
3.2 Tipo de Investigación.....	34
3.3 Enfoque de la investigación	34
3.4 Técnicas de investigación.....	35
3.5 Población y muestra.....	35
3.5.1 Población	35
3.5.2 Muestra.....	36
3.6 Análisis de los Resultados de la Encuesta.....	37
3.7 Análisis de los Resultados de la Entrevista.....	53
3.8 Benchmarking de la competencia	59
CAPÍTULO IV	65
MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA PESADA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A. TRANSTEFER	65
4.1 Propuesta del proceso logístico para Transtefer	65
4.2 Descripción de la propuesta	65
4.3 Introducción.....	66
4.4 Alcance.....	66
4.5 Antecedentes de la Empresa.....	66
4.5.1 Misión.....	66
4.5.2 Visión	67
4.6 Descripción del negocio	67

Desarrollo del manual	67
Conclusiones	86
Recomendaciones	88
Bibliografía	89

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 RUC	7
Figura 2 Movimiento portuario ecuatoriano	9
Figura 3 Ubicación geográfica de las terminales portuarias	11
Figura 4 Cadena de Suministro	16
Figura 5 Canales de distribución de bienes de consumo.	18
Figura 6 Operadores logísticos.....	20
Figura 7 Logotipo	65
Figura 8 Organigrama de TRANSTEFER	70
Figura 9 Matriz FODA	72
Figura 10 Las 5 Fuerzas de Porter.....	73
Figura 11 Pase puerta Contecon.....	75
Figura 12 Pase puerta Inarpi	76
Figura 13 Carta de Salida.....	77
Figura 14 Turno de devolución	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Línea de Investigación	6
Tabla 2 Código de los distritos aduaneros	11

Tabla 3 Terminales públicas y privadas del puerto de Guayaquil	12
Tabla 4 Modelo de servicio al cliente.....	21
Tabla 5 Delimitación de la población.....	36
Tabla 6 Benchmarking.....	63
Tabla 7 Solicitud del servicio.....	79
Tabla 8 Ingreso, Salida del puerto.....	80
Tabla 9 Llegada a la bodega	81
Tabla 10 Actividades	82
<i>Tabla 11 KPI-Finanzas.....</i>	<i>85</i>
Tabla 12 KPI	85

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Tipos de servicios que ofrece TRANSTEFER.....	37
Gráfico 2 Calificación del servicio.....	38
Gráfico 3 Puntualidad	39
Gráfico 4 Documentación	40
Gráfico 5 Presentación.....	41
Gráfico 6 Tarifas	42
Gráfico 7 Tecnología.....	43
Gráfico 8 BASC	44
Gráfico 9 Escoger el servicio	45
Gráfico 10 Niveles de Conocimiento	46
Gráfico 11 Contratación del Servicio	47
Gráfico 12 Costos adicionales.....	48
Gráfico 13 Mejoras por realizar	49

Gráfico 14 Condición física	50
Gráfico 15 Recomendación del servicio	51
Gráfico 16 Creación de un Manual	52

INDICE DE ANEXO

Anexo 1 Modelo de encuesta	94
Anexo 2 Modelo de entrevista	95
Anexo 3 Formulario de obtención de permiso	96
Anexo 4 Factura	97
Anexo 5 E.I.R Intercheng	98

Introducción

En el comercio internacional intervienen varios actores que permiten el desarrollo de los procesos de exportación e importación pertinentes en el país de origen y destino, entre estos actores se encuentran, el productor, el exportador, las empresas de transporte, el operador logístico y el importador, formando un sistema integrado cuya interacción finaliza con la llegada de la mercancía al mercado internacional determinado.

Dentro de este enfoque, se toma en cuenta el papel fundamental que ejecutan los procesos logísticos dentro de las actividades comerciales internacionales ejecutadas en un territorio. En la logística se debe plantear una adecuada ruta de procesos para reforzar las capacidades de las empresas, el cumplimiento de las actividades de cada área, el entrenamiento de nuevo personal, entre otros, esto contribuye a cubrir las necesidades que surgen en los clientes, además de fortalecer las relaciones entre todas las partes involucradas.

El diseño y desarrollo funcional del proceso logístico de una empresa debe responder a los requerimientos de calidad, costos y tiempo, en caso del traslado de carga pesada significaría que la mercadería llegue a los mercados internacionales, en las condiciones, cantidades, tiempo y sitio correcto. Llevar acabo estos aspectos implica implementar mecanismos apropiados como manuales, capacitaciones y además el uso de la tecnología digital.

Cada sector que forma parte del sistema de comercio exterior debe analizar sus flujos logístico según los procesos que realizan y las necesidades que deben cubrir, esto puede conllevar a realizar cambios que generan oportunidades para mejorar el servicio, tomando en cuenta que antes de cualquier cambio se debe considerar un análisis del macro entorno del territorio donde se opera.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Manual de procedimiento logístico de carga pesada para la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER.

1.2 Planteamiento del Problema

“La misión principal de las logísticas de las empresas es colocar los productos adecuados, en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el fin de contribuir a la rentabilidad de la compañía” (Castellanos Ramirez, 2015, pág. 6). La logística cumple un papel esencial dentro de cualquier empresa ya que de aquí se coordina la distribución y se pueden optimizar los procesos. Las empresas de transporte de carga pesada al momento de que se realiza la negociación del servicio deben tener en cuenta el valor, peso, naturaleza de la mercadería y tiempo de entrega al cliente, estos les concederán obtener mejores resultados, ya que al no seguir un buen protocolo se puede ocasionar aumento en los costos del traslado o cualquier riesgo relacionado con la operación.

En el traslado de mercadería todo tiene que estar planificado comenzando por la selección del vehículo más apropiado, ruta, seguridad esto debe incluir un monitoreo continuo durante este proceso y demás detalles que le permitan que sus clientes se sientan la garantía de que su mercadería está en una empresa segura y eficaz.

La empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, se dedica a la actividad de transporte, empezó su operación en el año 2013 prestando servicios de traslado de carga pesada como: carga fraccionada, carga contenerizada de exportación e importación desde todas las terminales portuarias y patios de devolución de la unidad vacía, autorizados por la

autoridad pertinente hasta la bodega del cliente, además de ofrecer seguridad armada, rastreo satelital, estibadores, montacargas y candado satelital.

Cuenta con los equipos apropiados para el transporte de carga contenerizada, lo que permite tener la seguridad de una correcta movilización al destino acordado, además de que cuenta con todos sus permisos de funcionamiento, circulación, por lo cual está habilitado para poder ingresar a las zonas primarias del territorio aduanero, cada chofer de la institución tiene en orden sus licencias, su respectivo seguro y demás requisitos que imponga la autoridad que regulan esta actividad.

En la actualidad la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER podría tener inconvenientes en sus gestiones logísticas, y estos provocarían demora en las entregas a sus diversos clientes. La empresa contempla la posibilidad de poder beneficiarse con un manual de procedimiento logístico fijo con toda la información que es requerida en los procesos de movilización de la carga, ya que existen aparentemente descoordinaciones en despachos, entregas, turnos para entregar el vacío, por tal razón, las funciones que ejecutaría el personal deben encontrarse delimitadas correctamente dentro de las actividades pertinentes que lleva a cabo Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo el diseño de un manual de procedimiento logístico es una herramienta guía que contribuye a las actividades de transporte de carga pesada de importación en la empresa Transporte Terrestre Fernández SA. TRANSTEFER?

1.4 Sistematización del problema

¿Qué acción se debe realizar para conocer el proceso logístico de TRANSTEFER?

¿Cómo determinar si el servicio de transporte que brinda la empresa se ajusta las necesidades de sus clientes?

¿Qué se recomienda plantear a la empresa de transporte TRANSTEFER?

1.5 Objetivo General.

Desarrollar un manual de procedimiento logístico en el proceso de carga pesada-contenerizada de importación para la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, dirigido al departamento logístico, mediante la elaboración de un plan de movilización de carga.

1.6 Objetivos Específico.

Recopilar información sobre el proceso logístico de la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, mediante investigación cualitativa utilizando entrevistas.

Evaluar el servicio de transportación de la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A, a través de investigación cuantitativa, utilizando encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes.

Diseñar de forma detallada los procedimientos logísticos de transporte de carga pesada-contenerizada de importación a la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A., estableciendo las actividades, orden y responsable de cada proceso dentro de un manual.

1.7 Justificación de la investigación

Las economías de los países se basan en el comercio internacional y local, ya que los productos que encontramos en un almacén, tienda, son transportas de manera internacional de forma aérea, marítima, terrestre, cuando se produce una compra-venta internacional, cuando existe desabastecimiento y de manera local cuando el proveedor se encuentra en el mismo país, pero en diferentes puntos geográficos de la zona.

La entrega eficiente de la mercancía es de gran importancia para que una empresa tenga éxito, pero en ocasiones la llegada al consumidor, puede verse afectada por inconvenientes durante su trayecto como: calles congestionadas, carreteras en malas condiciones, restricciones de movilidad, mala comunicación entre el cliente y el proveedor, etc.

Hoy en día esta actividad logística, traslada los bienes de las diversas industrias, esto implica un aumento del servicio de traslado de mercadería. Las empresas de transporte deben buscar como desplazarse por todos los puntos de accesos, las aéreas metropolitana hasta las aéreas urbanas.

En la actualidad, las empresas dedicadas a la logística deben tener establecidos procedimientos a seguir para minimizar los posibles errores que se contemplen en esta actividad, además esto le permitirá tener un control para que sus procesos sean seguros y confiables.

El presente proyecto nace de la necesidad de desarrollar un plan logístico para Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, donde se especifiquen los procedimientos y obtener beneficios para la empresa.

Al finalizar esta investigación se plasmará un manual con toda la información recopilada durante la investigación y se indicará el correcto funcionamiento que debe mantener la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, para lograr la satisfacción de las necesidades de los colaboradores y clientes.

1.8 Delimitación o Alcance de la Investigación

Campo: Logística

Área: Comercio Exterior

Tema: Manual de procedimiento logístico de carga pesada para la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER.

Tiempo: 2020-2021

Lugar: Guayaquil-Ecuador

1.9 Idea a Defender

Un manual de procedimiento logístico de importación le permitirá a la empresa agilizar la movilización de mercadería, minimizando los errores que se dan al momento de la salida autorizada por parte de la autoridad correspondiente.

1.10 Línea de Investigación Institucional

Tabla 1 Línea de Investigación

Dominio	Líneas Institucional	Líneas de Facultad
Dominio 1. Emprendimientos sustentables con atención a sectores tradicionales excluidos de la economía social y solidaria.	Desarrollo estratégico empresarial y emprendiendo estratégico.	Marketing, comercio y negocios locales.

Fuente: (ULVR, 2020)

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Referenciales

Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER se encuentra inscrita ante el Servicio de Rentas Internas (S.I.R) como Sociedad con RUC: 0992832983001, la oficina se encuentra en Capitán Nájera 2804 entre Asisclo Garay y Andrés Marín, su representante legal es la Ab. Fernández Matamoros Diana Carolina.

Consulta de RUC		
RUC 0992832983001	Razón social TRANSPORTE TERRESTRE FERNANDEZ S. A. TRANSTEFER	
Estado contribuyente en el RUC ACTIVO	Nombre comercial	
Representante legal		
Nombre:	FERNANDEZ MATAMOROS DIANA CAROLINA	
Cédula/RUC:	0927219691	
Actividad económica principal	TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN.	
Tipo contribuyente SOCIEDAD	Subtipo contribuyente BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS	
Clase contribuyente OTROS	Obligado a llevar contabilidad SI	
Fecha inicio actividades 22/10/2013	Fecha actualización 19/02/2020	Fecha cese actividades

Figura 1 RUC

Fuente: Servicios de Rentas Interna (2020)

Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER fue fundada por varios socios que tuvieron la iniciativa de prestar el servicio de transporte enfocada y dirigida al área de importaciones y exportaciones; los socios al contar con experiencia previa en logística y traslado de carga pesada influyó a que la empresa se consolidará en el mercado de comercio internacional, poniendo a disposición la flota de camiones para sus clientes y haciendo énfasis en brindar un servicio seguro y de calidad.

Esta empresa cuenta con certificado Business Alliance for Secure Commerce (BASC), ofrecen cabezales en estado 100% óptimos, cada equipo cuenta con el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) monitoreado las 24 horas y de forma adicional ofrecen candados satelitales para el monitoreo de la carga, así como también guardias de seguridad armada (Transporte Terrestre Fernández S.A. Transtefer, s.f.).

Entre sus distinguidos clientes encontramos a:

- IMPORTADORA JIN PENG S.A.
- IMPORTSUM S.A.
- IMPORTADORA SU HOGAR S.A.
- ELECTROCLABLES C.A.
- PLASTICOS DEL LITORAL S.A.
- RANSA S.A
- SURPAPEL CORP S.A.
- MURALLA CHINA
- COMPAÑÍA IMPORTADORA TEXJUCOLSA S.A.
- CISNE NEGRO
- IMPORTADORA LUCAS LUCASIMPORT S.A.
- IMPOCROACIA S.A.
- INNOVA S.A.

La empresa cuenta con todos sus permisos de funcionamiento al día por lo tanto todos sus vehículos están autorizados para entrar a los diferentes terminales portuarias públicas y privadas del país, entre ellos tenemos:

- Inarpi TPG
- Contecon
- Fertisa

- Naportec
- Andipuerto Guayaquil
- Trinipuerto
- Bananapuerto
- D.P World
- Esmeralda
- Manta
- Puerto bolívar

2.1.1 Sistema portuario ecuatoriano

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su página oficial cuenta con una herramienta interactiva sobre la actividad portuaria donde se da a conocer la cantidad de TEUS que ha manejado en general el país.

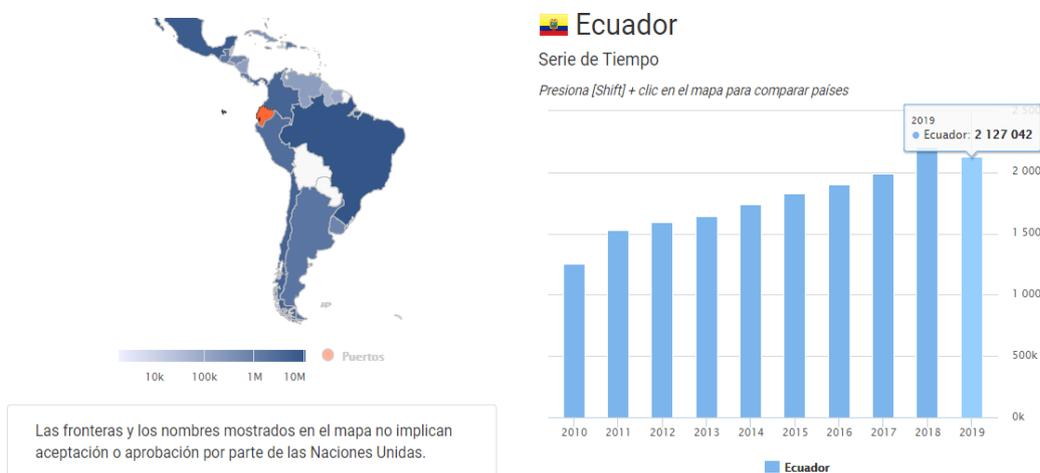


Figura 2 Movimiento portuario ecuatoriano

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2019)

Como se puede apreciar en la imagen el país ecuatoriano en el año 2019 tuvo en movimiento de 2'127.042 TEU esto a comparación de años anteriores significa un alza en la actividad portuaria.

El tráfico portuario se desarrolla en torno a las terminales portuarias donde se destacan los diferentes servicios y actividades que permiten que este fluya con mayor facilidad. Entre las complejas actividades se encuentra el desembarco y embarco de la carga que debe ser manipulada correctamente cuando el buque arribe o zarpe de un determinado puerto. (Cámara Marítima del Ecuador, 2018)

El sistema marítimo es de gran importancia para el país, ya que de aquí se mueve una parte de la economía ecuatoriana, los puertos son claves para un buen desarrollo del comercio exterior, es el lugar donde se realiza la salida-ingreso de distintos bienes de consumo y bienes de capital, además de que aquí es donde el transporte tanto marítimo como terrestre se vinculan debido a que cuando el buque llega, realiza su desembarque, se tramita todas las formalidades aduaneras y cuando cuente con la salida autorizada una vez extinguida la obligación tributaria aduanera delante de la autoridad competente, se empieza con la coordinación de su traslado desde el territorio aduanero hasta la bodega o almacén del cliente.

En Ecuador los puertos son:

- Autoridad portuaria de Esmeralda
- Autoridad portuaria de Manta
- Autoridad portuaria de Guayaquil
- Autoridad portuaria de Puerto Bolívar

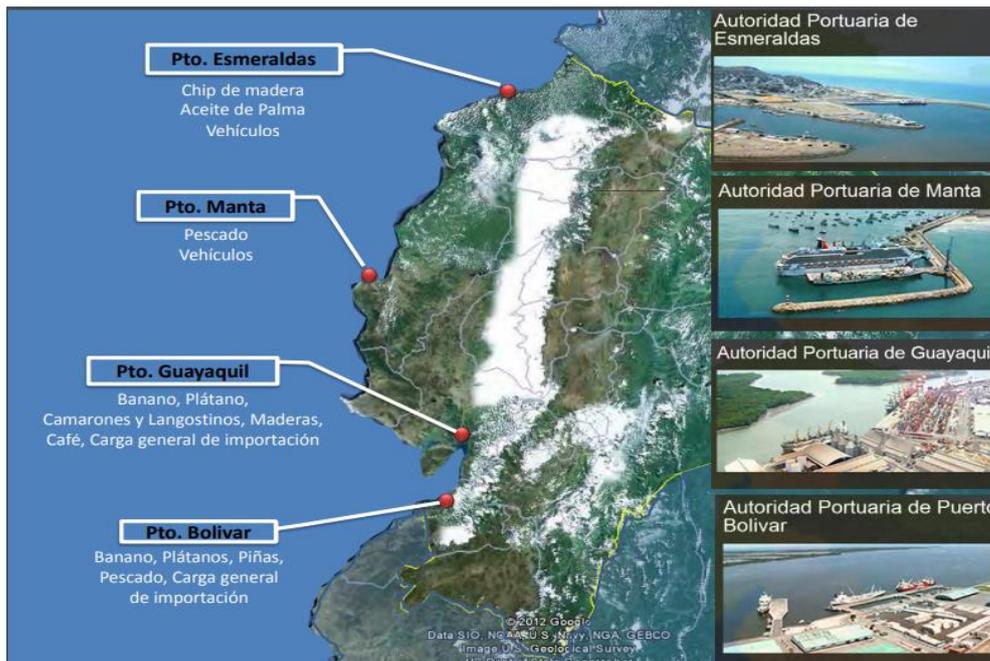


Figura 3 Ubicación geográfica de las terminales portuarias

Fuente: Ministerios de transporte y obras públicas (2016)

Cada uno de estos cuentan con un código de distrito aduanero que los diferencia y determina el ingreso-salida de la mercadería.

Tabla 2 Código de los distritos aduaneros

Puerto	Código
Esmeralda	046
Manta	037
Guayaquil	028
Puerto Bolívar	064

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

2.1.1.1 Autoridad portuaria de Guayaquil.

Su ubicación en la costa occidental de América del sur, en un brazo del estero salado.

Provincia de Guayas

Cuidad Guayaquil

Latitud 2°16'51" S

Longitud 79°54'49" O

(Autoridad Portuaria de Guayaquil, s.f.)

Aquí se encuentran los puertos más importantes del Ecuador, ya que aquí existen varias terminales públicas y privadas cuenta con un moderno sistema de localización de los buques en tiempo real a un radio de 30 millas náuticas llamado AIS (Sistema de Identificación Automática), esto contribuye a que se realice con eficiencia el tráfico marítimo, ya que permite saber la trayectoria, posición, velocidad. Entre los objetivos de esta institución esta incrementar la calidad y eficiencia de los servicios portuarios, incrementar los niveles de seguridad en esta actividad muy importante para así poder evitar incidentes que puedan ocasionar algún tipo de problemas.

En guayaquil existen terminales públicas y privadas tales como:

Tabla 3 Terminales públicas y privadas del puerto de Guayaquil

Públicas	Privadas
Andipuerto Guayaquil S.A.	Inarpi-TPG
Contecon Guayaquil S.A.	Fertisa
	Naportec
	Trinipuerto
	Bananapuerto

Elaborado por: Cordova, N. & Correa, S. (2020)

Cada uno de estas terminales públicas y privadas son considerados de gran importancia en la economía del país, ya que permiten el intercambio comercial entre casi todos los países, estos lugares deben tener las condiciones, infraestructura para que puedan hacer la manipulación de todos los tipos de contenedores y carga que en ellos se encuentre, además de

la seguridad que se debe brindar para cada una de las embarcaciones que llegan al territorio aduanero.

2.2 Marco Teórico Referencial

2.2.1 Teorías

Se describirá todas las teorías e ideas que servirán como base de la investigación el cual se desglosara debidamente en este capítulo.

“La exportación y la importación son las formas más elementales de llevar a cabo esta actividad económica” (Cue Mancera, 2015, pág. 2).

La globalización que se vive hoy en día ha permitido avanzar en las relaciones comerciales, políticas, financieras, entre casi todos los países del mundo esto ha permitido crear oportunidades de negocios e impulsar la posibilidad de nuevos acuerdos comerciales.

El comercio exterior promueve la compra-venta internacional de bienes, servicios y tecnología, con la apertura comercial entre países se debe tener en consideración factores que pueden influir al momento de las negociaciones: idioma, religión, costumbres, leyes (origen-destino), cultura, política, etc.

Existen varias organizaciones internacionales que regulan esta actividad además de que reglamentan el comercio a nivel mundial estas se comprometen a reducir los aranceles aduaneros, de que se apliquen y se respeten las buenas prácticas comerciales, entre estas tenemos las siguientes:

- Organización Mundial del Comercio (OMC)
- Cámara de Comercio Internacional (CCI)
- Comisión Económica para América Latina y Caribe (CEPAL)
- Mercado Común del Sur (MERCOSUR)
- Comunidad Andina de Naciones (CAN)
- Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI)

- Asociación Europea de Libre Comercio (AELC)
- Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN)
- Comunidad del Caribe (CARICOM)

Estas organizaciones impulsan la creación de nuevos acuerdos comerciales, tratados, normas, convenios internacionales donde buscan una integración comercial y fortalecer relaciones entre las naciones.

Las empresas que buscan proyectar su negocio a nivel internacional tienen que tener en cuenta los requisitos y operaciones en el país de origen y destino, ya que un error provocaría un desfase en lo planificado.

En Ecuador existen instituciones públicas y privadas que ayudan a los negocios a importar y exportar, las empresas privadas ponen a disposición sus servicios donde desempeñan toda su experticia el área y le brindan seguridad a sus clientes que todos sus procesos están garantizados.

Las instituciones públicas ecuatorianas encargadas de asesorar y facilitar todos los procedimientos que se requieren es el Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones y Pesca (COMEX) y PROECUADOR, dichas impulsan la promoción de: ferias internacionales, exposiciones, ruedas de negocios y eventos para fomentar la oferta de productos Ecuatorianos con el resto del mundo, además estos organismos dan un asesoramiento personalizado a las empresas con el fin de apoyarlas para que tengan éxito.

La logística dentro de la cadena suministro se encarga de planificar y organizar el almacenamiento de materiales, mercadería y servicios que se encuentran en un punto de origen hasta un lugar de destino. Es importante pensar en el monitoreo que la empresa debe implementar para alcanzar los objetivos establecidos y lograr la satisfacción del cliente. (Castellanos Ramirez, 2015, pág. 3)

El especialista en gerencia portuaria hablar acerca de la importancia contar con actividades necesarias que ayuden a tener una buena ejecución en las funciones a realizar en este proceso. El área de transporte de carga pesada se debe desplazarse por los entornos urbanos hasta donde se requiera la entrega.

Este sector es de importancia en el país por que ayuda a cooperar con el desarrollo de lo comercial e industrial, ya que su función principal es el traslado por las carreteras.

Las leyes ya establecidas por los organismos que regulan la actividad de transporte, determinaron una serie de requisitos y parámetros que deben cumplir para obtener los permisos de funcionamiento y circulación entre ellos tenemos: la accesibilidad por ciertas aéreas, horarios de transito de estos vehículos pesados, seguro vehicular y demás responsabilidades que deben llevar a cabo para que puedan seguir ofreciendo sus servicios.

Por esto, el rol de las empresas dedicadas a esta área debe comprometerse a cumplir y satisfacer los requerimientos del mercado y los clientes de modo que deben mejorar continuamente sus actividades para poder transportar de una manera eficiente, segura y que puedan desempeñar un papel importante en esta cadena.

La logística opera dentro de la cadena de suministro, ayuda a controlar las actividades de manera que exista una continuidad entre ellas. (Sorlózano González, 2018, pág. 32).

El escritor menciona que la cadena de suministro cubre diferentes procesos desde la recolección de materia prima, su transformación, producción, trámites aduaneros, traslados y entrega en el almacén del cliente, en cada una de estas etapas se debe mantener un control, para así lograr una coordinación de una manera óptima, esto permitirá lograr tener un beneficio que favorezca a todas las partes.

En estas actividades se agrupan un sin número de profesionales en sus respectivos campos que son los encargados de cumplir todos los procesos hasta llegar a su objetivo en común digerirse a sus clientes en el menor tiempo posible.

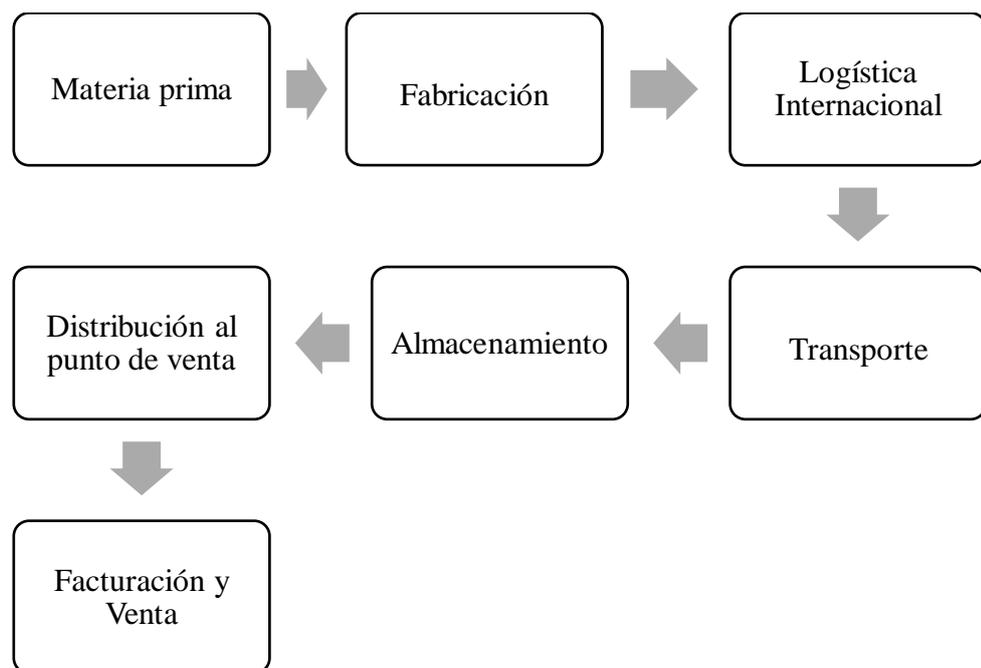


Figura 4 Cadena de Suministro

Fuente: Optimización de la cadena logística

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Todos estos actores que intervienen en este proceso tienen la responsabilidad de cumplir sus tareas en el momento adecuado y así evitar algún retraso o inconveniente.

La logística empresarial contribuye a cubrir las necesidades del cliente, porque suministra el producto o servicio solicitado, que este se encuentre en el estado, cantidad y sitio indicado. El proceso logístico posee varias etapas que son dependientes porque se relacionan y además se sujetan al producto en sí y a las demás empresas que participan en las actividades de la empresa. (Escudero Serrano, 2019, pág. 2)

Se debe tener en cuenta que en cada paso de esta cadena existe un personal encargado que posee el conocimiento y el compromiso que con lleva cada actividad y así poder contribuir a finalizar el proceso de forma correcta.

La fabricación del producto hasta la llegada al consumidor final constituye un proceso con un fin colectivo que es lograr situar su mercadería sin importan la distancia geográfica ni mercado. Las tareas de cada parte que interviene en la cadena logística deben tener sus actividades definidas para lograr conseguir un máximo desempeño, además existen diferentes niveles dentro de los canales de distribución cuyo objetivo final es llegar al consumidor, en la figura 8 se describe los actores que intervienen en cada uno de esos niveles.

Es importante destacar que cada uno de estos actores se encarga del recorrido que le corresponde hasta que la responsabilidad pase a la otra etapa, por eso, las decisiones escogidas afectaran o beneficiará cada gestión.

Todos estos canales de distribución deben tener una buena coordinación de modo que suceda en un orden cronológico, según lo establecido por el negocio para cumplir con sus periodos de entregas respectivos.

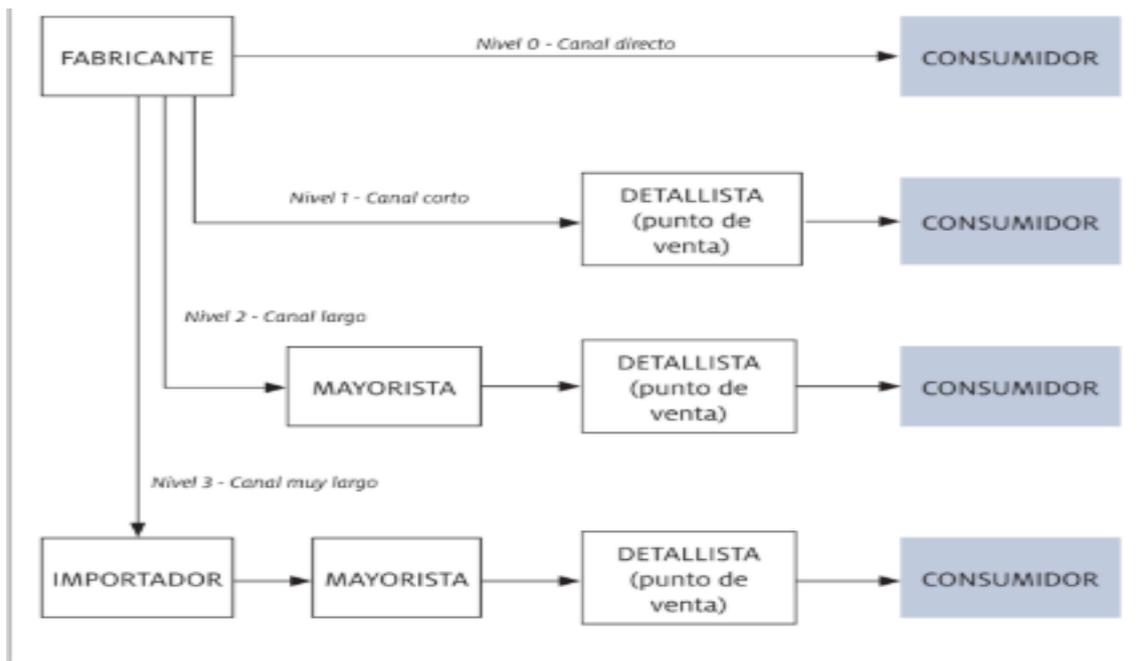


Figura 5 Canales de distribución de bienes de consumo.

Fuente: Gestión logística y comercial (2019)

Los canales de distribución están formados por un grupo de colaboradores, entre ellos tenemos a: el fabricante, proveedor o distribuidor, el mayorista, el detallista o minorista hasta que llega al cliente final.

La figura muestra los diferentes canales por donde debe pasar el producto final hasta llegar al consumidor que será comprado en un supermercado, bodega, almacén, etc. Cada nivel integra nuevos agentes que intervienen en el proceso esto puede incrementar el precio al que será vendido por eso es primordial que todo salga según su planificación así no se incurrirá en ningún rubro adicional. Cada proceso debe incluir buenas prácticas empresariales que les permita demostrar sus destrezas y conocimiento en la logística.

La cadena logística de la mercadería, desde la empresa fabricante o vendedora hasta la destinataria final o compradora, es compleja. Han de realizarse una serie de contrataciones con operadores logísticos especializados, ya que han de cumplirse las normas de política comercial impuestas por los estados. (Coll, 2020, pág. 27)

De acuerdo con lo que el escritor expone, se señala que cada uno de los operadores logísticos que intervienen en el comercio exterior es una parte fundamental y son los responsables de las actividades que corresponden a su área. Es importante considerar que todos estos actores deben planificar dentro de su campo tácticas que garanticen sus operaciones.

La exportación e importación de un producto tienen posibilidades de riesgo al momento de pasar por las diferentes etapas, los encargados deben brindar la seguridad y confianza a sus clientes de que todas sus operaciones serán controladas.

En el art. 231 del Código de la Producción, Comercio e Inversiones define que las personas involucradas en el comercio internacional es la persona natural o jurídica involucrada en el movimiento internacional de mercadería, cualquiera que sea la función que haya asumido, que cumpla con las normas equivalente de seguridad de la cadena logística establecida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para acceder a facilidades en los trámites aduaneros.

(CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2019)

Los operadores del comercio internacional cumplen un papel fundamental, ya que tienen una participación activa que los faculta a gestionar la tramitación pertinente de sus clientes ante la autoridad competente dependiendo de la actividad que realicen.

Entre los operadores de comercio exterior que participan tenemos:

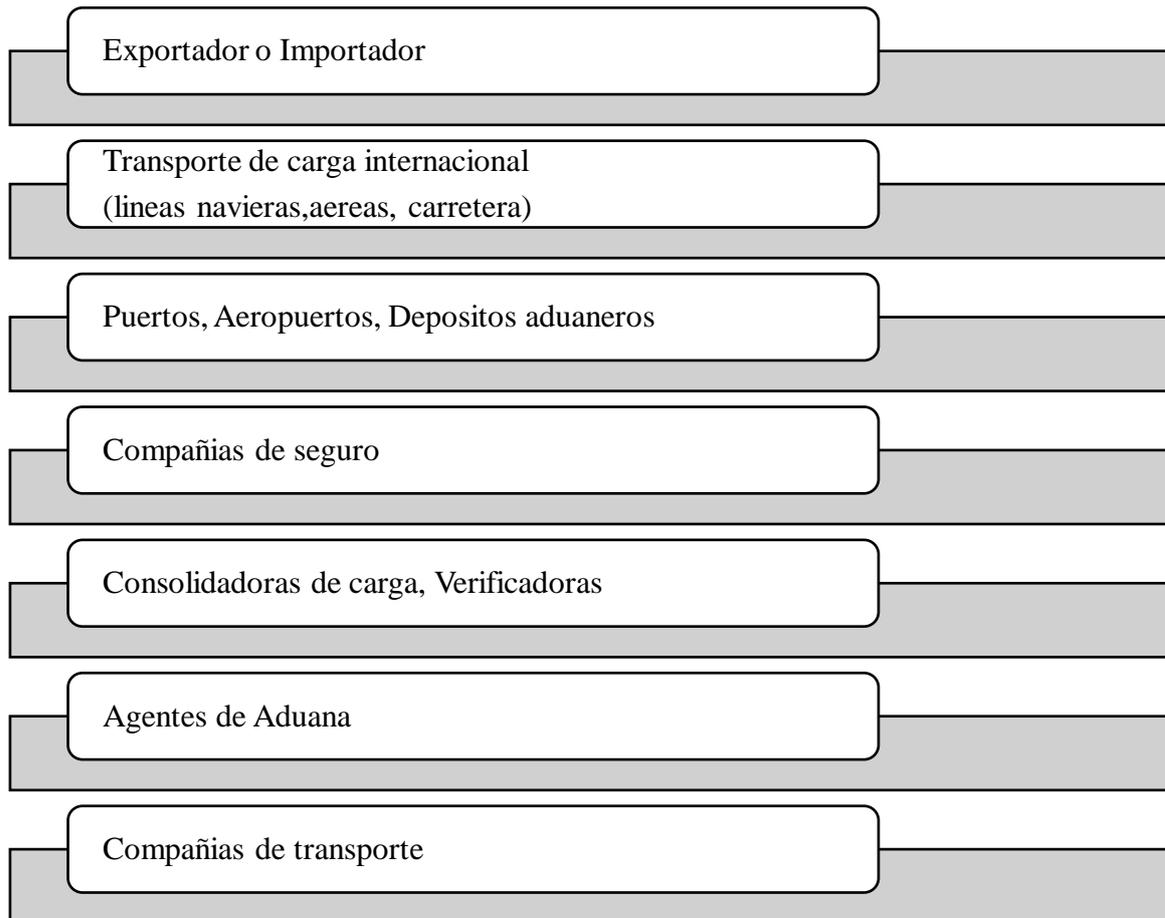


Figura 6 Operadores logísticos

Fuente: Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI, 2019)

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Todas estas personas que se mencionan en esta figura tienen que tener cumplir una serie de requisitos para poder practicar las operaciones que tiene permitidas según la labor que ejerzan. Esto genera responsabilidades ya que son los encargados legalmente de las actividades además de que tienen que proporcionar y entregar toda la información que le exija la autoridad competente.

Tabla 4 Modelo de servicio al cliente

MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE	
Planes y estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de procedimiento e implementarlo en la empresa. • Diseñar estrategias para el proceso logístico. • Realizar entrevista a los clientes con respecto al servicio recibido.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones constantes al personal encargado de brindar el servicio. • Solucionar problemas o inconvenientes con el cliente en el caso que se lo requiera.

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

2.2.2 Transporte de carga

El transporte de carga pesada contenerizada es el servicio es el más usado globalmente, ya que es utilizado para cualquier tipo de importación o exportación. La red de carreteras es considerada fundamental en la actividad de transporte ya que las vías son las permite la comunicación, facilita el desplazamiento e impulsa económicamente a este sector.

El transporte terrestre tiene distintos tipos de vehículos que se adaptan a las diversas mercaderías que transportan, satisfaciendo al cliente.

2.2.2.1 Tipos de camiones en el transporte terrestre.

TRANSGRESA (2018) indica que el transporte terrestre como el camión puede dividirse en tres criterios, estos son: según su estructura, por el tipo de mercancía y por su peso y categoría.

- Según la estructura:

-Rígidos: La infraestructura de este transporte es de una pieza, siendo la cabina del conductor y el remolque donde se guarda la mercadería parte de una misma estructura; estos vehículos son utilizados para el transporte público y paquetería, además son de tamaño pequeño.

-Articulado: Estos vehículos se encuentran unidos a través de una articulación, es decir, se componen de dos partes a diferencia de los vehículos rígidos.

-Tráiler: Este transporte es utilizado para el traslado de mercancía internacional, tienen una cabina y es denominada como cabezal, además tiene un semirremolque, el cual lleva los materiales a transportar.

- Por tipo de mercancía

Esta división implica tomar en cuenta el tipo de material a transportar o el tipo de envío, que tiene que ser adecuado a los equipamientos de los camiones.

-Camión de lona: Son los trailers y sus respectivos semirremolques que cuentan con lonas en las partes laterales y por arriba, estas lonas pueden ser removidas. Debido a esto se puede realizar la carga y descarga de forma rápida, además se puede transportar gran cantidad de carga y materiales difíciles o pesados.

-Plataforma abierta: se utilizan para mercadería pesada, como materiales utilizados para la construcción, la plataforma de este vehículo es abierta y su base soporta gran carga.

-Frigoríficos: este tipo de vehículo es utilizado para transportar alimento comúnmente, están condicionados y hacen uso de la refrigeración o la temperatura controlada dentro de su estructura debido a que la mercadería transportada, así lo requiere.

-Cisterna: Usadas para transportar materiales líquidos, gaseosos y hasta químicos, deben ser transportados siguiendo medidas de seguridad específicas.

-Cerrado: Son camiones cerrados, y difieren a las lonas, su estructura es rígida dentro del compartimiento de carga. Es usada para la paquetería o el reparto urbano, pero existen además tráilers de caja cerrada.

-Camión Jaula: Estos vehículos se utilizan para transportar animales vivos, la parte del techo o la parte lateral está parcialmente abierta para que ingrese el aire y fluya la ventilación.

Contenedores: Su estructura permite proteger los materiales de los fenómenos meteorológicos.

- Según su peso y categoría

Dentro de este criterio se encuentran los diferentes tipos de transporte denominados según la cantidad de carga que permite portar, estos son; ligeros, livianos, medianos, pesados, ultra pesados, entre otros.

2.2.2.2 Importancia del transporte de carga pesada.

La necesidad de trasladar cualquier tipo de mercadería de un lugar a otro hace que el transporte de carga pesada sea algo primordial para todos los negocios, debido a la variedad de bienes que trasladan, se debe contar con el transporte adecuado que se acomodan a las necesidades de los clientes.

El servicio de transporte de carga pesada tiene la capacidad de recorrer largas distancias, se puede obtener a un precio accesible y además que se puede trasladar grandes pesos. Sin embargo, se debe planear hasta el mínimo detalle en cada traslado.

Los tiempos, tarifas y el lugar de entrega deben ser claros desde la contratación del servicio que se prestar, ya que esto influye al momento de la aceptación de por parte del cliente.

2.2.3 Obtención de permisos de operación de las operadoras de carga pesada

La agencia nacional de tránsito (ANT), da la concesión de los permisos de operación a los transportes de carga pesada, esta debe ser solicitada por el representante legal de la empresa.

2.2.3.1 Requisitos.

Los requerimientos obligatorios para obtener los permisos de operación se enlistan a continuación:

1. Completar la solicitud para la concesión de permiso de operación
2. Nómina de los accionistas o socios que participen en este proceso, dentro de la nómina se debe detallar los nombres, la cédula de identidad, el tipo de licencia, la dirección de correo electrónico, además de adjuntar la copia del último certificado de votación de cada socio.
3. Se debe presentar el historial laboral del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y el certificado de no formar parte de la FAE (Fuerzas Armadas Ecuatoriana) ni de la Policía Nacional de cada socio.
4. Matrícula del vehículo o factura de la empresa comercial si son vehículos nuevos, para vehículos menores o iguales al año 2010 presentar la constatación emitida por la Agencia Nacional de Tránsito.
5. Si es una Cooperativa se debe presentar la nómina de los accionistas o socios que otorga la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) y el comprobante de Registro de Directivas; si es una Compañía debe solicitar y presentar la nómina otorgada por la SUPERCIAS (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros) y el Nombramiento del Representante Legal.
6. Presentar la copia del Nombramiento del Representante Legal de la Operadora.
7. Autorización del GAD Municipal correspondiente sobre el lugar de estacionamiento y número de parqueaderos permitidos.
8. Comprobante de la transacción de pago.

El costo por sacar el permiso según la resolución Nro.019-DIR-2019-ANT tiene un valor de \$209,00 adicional no grava IVA.

En el caso que el proceso lo realice un tercero, se debe presentar una autorización simple, copia de cédula de identidad del titular. En caso de la pérdida o robo de los documentos que habiliten este proceso se debe presentar la denuncia hecha ante la Judicatura. (Agencia Nacional de Tránsito, 2020)

2.2.4 Obtención de los permisos a Instalaciones portuarias

El ministerio de transporte y obras públicas (MTO), mediante su subsecretaria de puertos y transporte marítimo y fluvial (SPTMF) concede este permiso a las personas naturales o jurídicas para el ingreso de las instalaciones portuarias, una vez que estos cumplan con los requisitos y formalidades que dictamine la autoridad competente obtendrán su permiso de ingreso.

2.2.4.1 Requisitos

Pasos que se deben seguir en la plataforma en línea, se enlistan a continuación (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2020):

1. En el portal único de trámites ciudadanos, en el apartado de obtención de permisos especiales de ingreso a instalaciones portuarias, se puede acceder mediante “Ir al trámite en línea” y se debe completar la información solicitada
2. El Ministerio de Transporte y Obras Públicas notificará la recepción de formulario enviado

Pasos que se deben seguir en la modalidad presencial

1. En la ventanilla de SPTMF (Atención al Usuario de la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, se debe presentar la siguiente documentación cuando se haya realizado el pasado:

- Formato y oficio de solicitud dirigida a la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, en el documento se deberá detallar el servicio que se prestará, el Terminal, el personal, buque.
 - Realizar el pago.
2. Un técnico realizará un informe técnico una vez que haya realizado el análisis de los documentos.
 3. Emisión de Autorización.
 4. Si existe alguna modificación por correcciones, la solicitud se ingresará por segunda vez y se debe volver a la ventanilla de Atención al Usuario.
 5. Retirar la autorización.

2.2.5 Manual de Procedimiento Logístico

“Un manual es una guía que sirve de elemento de instrucción en caso de algún inconveniente, aquí por lo general se describe información relevante de los procesos además de que con esto se pone a conocimiento cada actividad a realizar” (Eugenia, 2017).

Con un manual de procedimiento se procura la mejora de las directrices de una empresa, analizando el proceso actual que lleva la institución permitirá identificar las falencias y los problemas en las áreas, para así exponer y establecer las mejoras donde se anhela el cambio de las operaciones que se utilizan. Es importante involucrar a cada uno de los integrantes de la empresa para que así todos tengan una visión general de los procesos en el organismo; con esto no se quiere limitar las responsabilidades que obtiene cada trabajador de la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, sino que se busca definir los roles, el nivel jerárquico y que se cumplan las funciones de las cuales se encarga la empresa de transporte de carga pesada.

Ya definido el estado actual se exponen aquellos desaciertos y se puede empezar a desarrollar de una manera detallada los siguientes aspectos:

- Diagramas de flujo
- Normas
- Responsabilidades
- Políticas
- Atribuciones

Esto representa un instrumento donde se implementa los procedimientos, objetivos, aspectos básicos, además de servir como una herramienta que exige una buena práctica de los servicios proporcionados. Esto implica que se debe decidir qué procesos son los más adecuados en la gestión pertinente y cuáles deberán ser eliminados, así se busca mejorar el orden de actividades.

2.2.5.1 Importancia del manual de procedimiento.

La elaboración de un manual de procedimiento logístico es la descripción específica a cumplir para buscar un resultado positivo ya que esto ayuda a expresar de forma clara y precisa las tareas de las aéreas con el fin de establecer de una manera adecuada y ordenada la realización de las labores.

La ejecución es de gran importancia porque es un instrumento necesario con las actividades pertinentes a realizar, su contenido debe enunciar la funcionalidad administrativa y que este material de apoyo este expuesto con todos los profesionales que laboran en la CIA.

2.2.5.2 Contenido de un manual de procedimiento.

Debe estar integrado por varios elementos como:

1. Los datos de la empresa donde se totalice toda la información ya recopilada.
2. Las políticas y reglamentos que servirán como base.

3. Un organigrama con los rangos, operaciones, actividades y funciones que se realizarán dependiendo el área de la organización.
4. Los procedimientos que se consolidarán con la creación del manual.
5. Conclusiones que servirá para facilitar la comprensión de lo que se detalle en el manual.

En general servirá para alinear todas las operaciones logísticas y facilitar las comunicaciones, para así fortalecer y generar un resultado positivo.

2.3 Marco Conceptual

Agente de Aduana. – Persona física o jurídica que ejecuta trámites correspondientes al despacho de mercadería exportada o importada ante una determinada aduana. (Soler Garcia, 2009)

Almacenamiento. – Se trata del lugar donde se ubica la mercancía, siendo este un espacio ideal que permite fácilmente el acceso y la localización de la mercadería. (Escudero Serrano, 2019)

Arbitraje. – Método privado por el cual una parte interesada se somete de forma voluntaria a un árbitro para resolver una disputa, el árbitro ayudara a solucionar las disensiones. (Soler Garcia, 2009)

Canal de distribución. – Responde al medio por el cual el producto se traslada desde su producción hasta el consumidor final. El canal de distribución puede estar representado por personas u organizaciones que encaminan el flujo de mercadería al consumidor final. (UPCT)

Carga fraccionada o break bulk cargo. – Mercadería acondicionada por diferentes embalajes, empaques, cajas, fardos, sacos, atados, etc. y transportada en un contenedor” (Jaime Mira Galiana, David Soler Garcia, 2015)

Certificado de Origen. – Documento emitido por una entidad oficial o una cámara de comercio que señala el país de procedencia de la mercadería importada y puede servir para liberar tributos al comercio exterior. (Soler Garcia, 2009)

Contenedor cerrado, seco o de carga general. – Contenedor usado comúnmente para mercancía seca y utilizada a través de cajas, barriles, etc. (Larrucea, 2018)

Distribución. – Acción de disponer el producto o mercadería al consumidor final según lo solicitado o demandado en el tiempo y lugar solicitado. (UPCT)

Empresa. – Organización que busca obtener beneficios y lucrarse de una actividad lícita porque se constituyen de forma legal y cuentan con los medios necesarios para producir un bien o servicio dentro de un mercado. (De la Arada Juarez, 2015)

Fidelización. - Característica que nace en los clientes que han establecido vínculos y relaciones con la empresa debido a la interacción y la experiencia de compra sea de servicio o productos. (Sandra, 2013)

Incoterms. – Se refiere a términos de intercambios utilizados en la venta de bienes. Las personas que operan en el campo de exportación e importación comercial se guían mediante normas específicas. (Camara de Comercio Internacional, s.f.)

Logística. – Es el proceso de planificar, ejecutar y controlar el flujo sea de materia prima o producto final, junto a esto la información del punto de origen hasta el final. (UPCT)

Manual. - se encarga de describir de forma detallada, y enfatizada en cada paso de una determinada actividad, un manual significa la base para establecer normas y objetivos a cumplir. (Eugenia, 2017)

Operación de traslado. – Consiste en el desplazamiento y descarga de mercancía tomando en cuenta el punto inicial de origen, trayecto y punto final de destino. (Eustat, s.f.)

Política comercial. – Conjunto que determinan principios y obligaciones dentro de un país para establecer y modificar relaciones comerciales, además esto sirve para formar una expansión entre los países. (Zona Económica, 2020)

Proveedor. – Individuo de carácter físico o jurídico que es ajeno a la empresa y se encarga de proveer algún bien o servicio que la empresa beneficiaria no produce y que necesita para completar su actividad comercial. (De la Arada Juarez, 2015)

Terminal de contenedores. – Espacio de amplio crecimiento actualmente donde existe maquinaria específica para manipular contenedores. (Cabrera Cánovas, 2012)

Venta indirecta. – Actividad realizada por individuos que compran un determinado producto a una empresa y a la vez lo revenden a un precio más elevado llegando a un consumidor. (Escudero Serrano, 2019)

2.4 Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TITULO VII REGIMEN 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. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

CAPÍTULO II

DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 16.- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GADS y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios. (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

TITULO II

DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

CAPÍTULO I

DE LAS CLASES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 59.- El transporte internacional de personas y mercancías, es un servicio de transporte público garantizado por el Estado, consecuentemente, se requerirá de un contrato de operación de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se regirá adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país. (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

TITULO V

DE LOS TITULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE

CAPÍTULO II

DEL REGIMEN ADMINISTRATIVO SECCIÓN I DE LAS OPERADORAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 74.- Compete a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes:

b) Permisos de operación de servicios de transporte comercial bajo la modalidad de carga pesada y turismo, en todos los ámbitos;

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de diciembre del 2014.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo. (LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

TITULO II DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

CAPÍTULO II

CLASES DEL TRANSPORTE TERRESTRE

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, 2016)

CAPITULO V

DE LOS TIPOS DE TRANSPORTE

SECCION II

Art. 62.- El servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes (mercancías), puede ser de los siguientes tipos:

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, 2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de Investigación

La metodología es el esquema del diseño de investigación a seguir, el cual emplea técnicas y herramientas para llevar a cabo el proyecto, donde se busca resolver el problema presente en la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER, específicamente en el área de logística.

El diseño de la investigación que se aplicará es de tipo exploratoria, debido a que la información recolectada contribuirá a indagar sobre el problema poco estudiado, además de entender y examinar la situación de los actores involucrados. También se utilizará un diseño descriptivo porque se seguirá un proceso estructurado para tratar la necesidad de investigación, cuyo resultado se representará de forma cuantitativa.

Por lo tanto, las herramientas y métodos a emplear corresponden primero a un enfoque cualitativo, como las entrevistas, las cuales permiten obtener información de manera rápida y flexible; y luego a un enfoque cuantitativo, aplicando encuesta, cuyo análisis será a partir de los datos numéricos obtenidos.

Dentro de este capítulo se detallan las herramientas y los procedimientos utilizadas para la obtención y desarrollo de la información requerida cuyo hallazgo ayudará a la toma de decisiones.

3.2 Tipo de Investigación

Investigación descriptiva porque se siguió un proceso estructurado para tratar la necesidad de la investigación.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque a realizar en este proyecto será cualitativo, porque se recogerá la información de manera no estructurada y de forma flexible.

En este tipo de enfoque se plantea un problema, siguiendo un proceso no estructurado, los datos cualitativos se obtienen en situaciones, eventos por medio de la interacción de personas o situaciones sujetas a observación.

El enfoque cuantitativo que es un conjunto de estrategia y procesamiento de información que emplea técnicas estadísticas.

3.4 Técnicas de investigación

La técnica de investigación serán las entrevistas dirigidas a los distintos actores involucrados en el tema de estudio como expertos en área de operaciones y logística, se hicieron las preguntas abiertas ya que permitió que los entrevistados nos detallara información más allá de lo que se preguntó.

Las encuestas fueron realizadas a los 40 clientes de importación de la empresa TRANSTEFER, aquí se usó la escala de Likert, ya que fueron preguntas cerradas y solo se limitaron a contestar lo que queríamos saber para la hacer la investigación, esto nos permitió hacer el análisis y tabulación de una forma más rápida y sencilla.

3.5 Población y muestra

La población se refiere al conjunto de elementos sobre el cual se enfoca una investigación, donde se elige una muestra que forma un subconjunto de la población, con el objetivo de cumplir los objetivos de investigación planificados, porque la población meta tiene la información y los datos que se necesitan para completar el trabajo investigativo, de forma que los resultados sean concluyentes.

3.5.1 Población

Según Arias Gómez (2016) “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formara el referente para la lección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

A continuación, se define la delimitación de la población:

Tabla 5 Delimitación de la población

DELIMITACION	PROCESO
Área de Investigación	Proceso Logístico
Área de Conocimiento	Logística
Lugar	TRANSTEFER
Población	Finita
Número de Población a Estudiar	40 Personas
Tipo de Muestra	No probabilística
Determinación del tamaño de la muestra:	No se aplicará formula, debido a que es una población pequeña, el muestreo no probabilístico es intencional según el criterio del investigador y porque no se encuestaran a todos los clientes solo a una selección de clientes de importación

Fuente: Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

3.5.2 Muestra

Cáceres (2015) indica sobre que trata la muestra: “Se compone por un segmento o parte extraída de la población, en la cual los individuos que la conforman se comportarán como unidades de análisis representativas, por ende, para ser considerados en la investigación, todos deben tener características homogéneas”. (p.51)

Para efecto de este proyecto se procederá con los siguientes cálculos:

Población = 40 es el total de clientes de carga de importación en la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER

Margen de error = 5%

Nivel de confianza = 95%

Heterogeneidad: 50%

Esto dará un total de muestra de 40 personas, que es el total clientes que usan el servicio de carga pesada de la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER que se van a encuestar.

3.6 Análisis de los Resultados de la Encuesta

Esta encuesta es realizada por las autoras y es dirigida hacia los clientes que usan el servicio de traslado de mercadería de carga pesada de importación, siendo estos clientes la segmentación del mercado al que se ha enfocado este proyecto.

1) ¿Cuál de los servicios que ofrece la empresa TRANSTEFER ha usado?

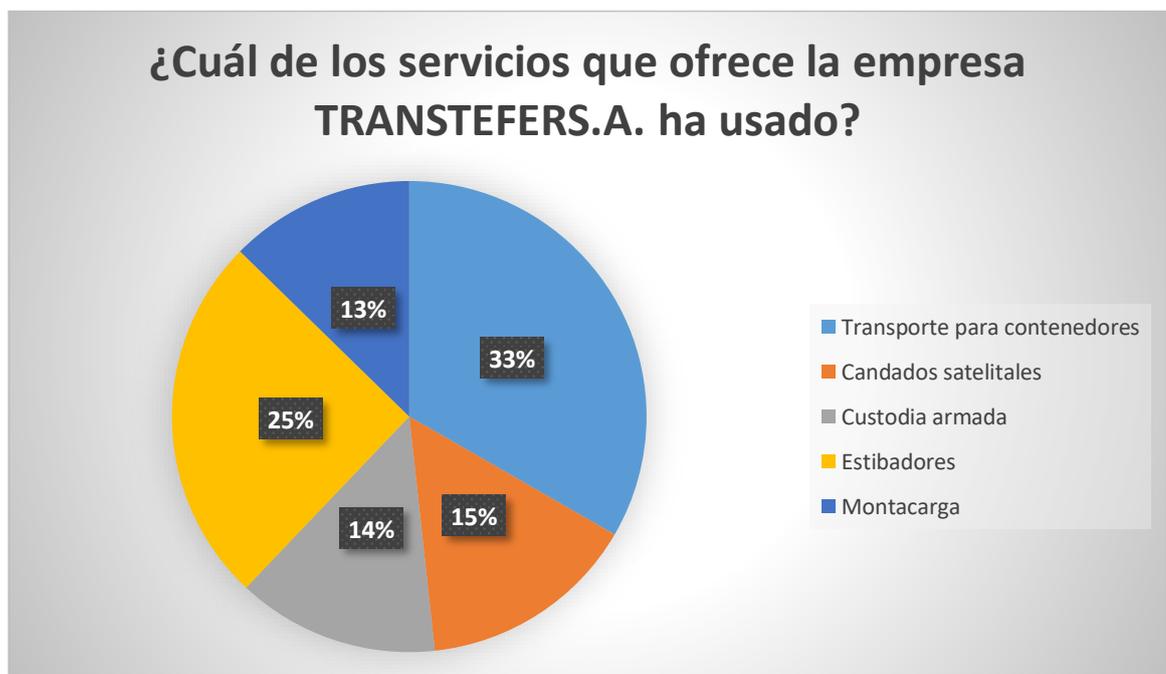


Gráfico 1 Tipos de servicios que ofrece TRANSTEFER

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La empresa TRANSTEFER brinda diferentes tipos de servicios a los clientes de carga pesada, entre los servicios más solicitados se encuentran el transporte para contenedores y el

servicio de estibadores con un 33% y 25% correspondientemente. Sin embargo, el porcentaje restante se distribuye relativamente igual entre los servicios de candado satelital, custodia armada y montacarga.

2) Califique la calidad de nuestro servicio

Excelente

Bueno

Se puede mejorar

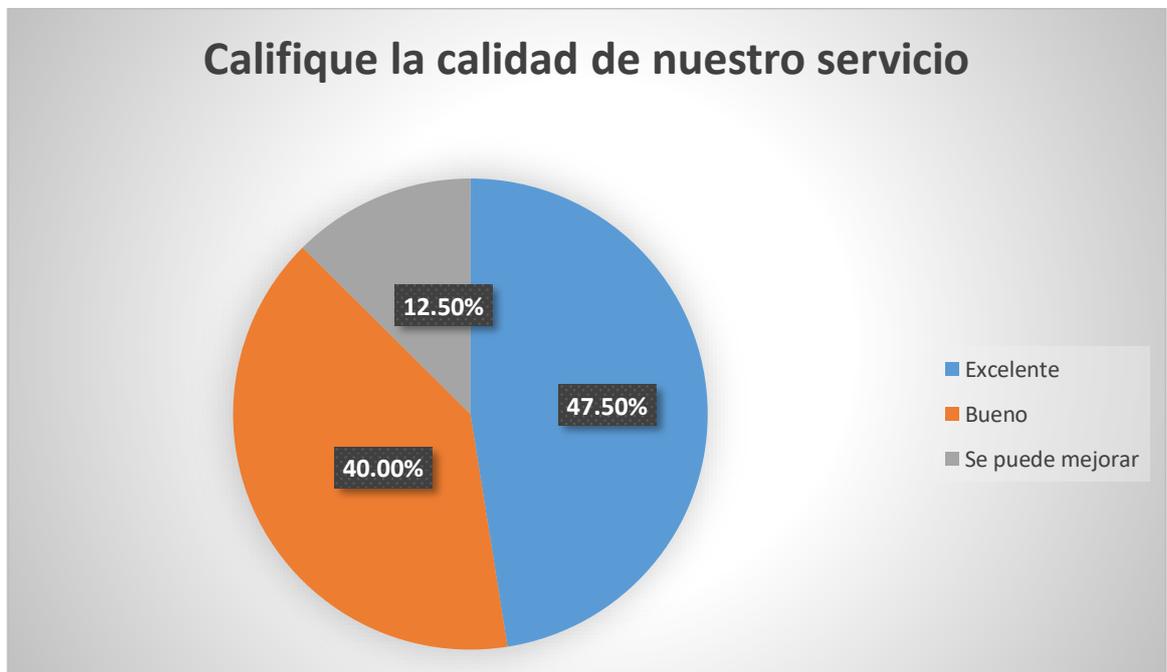


Gráfico 2 Calificación del servicio

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La calidad de servicio que brinda TRANSTEFER es bastante aceptable dentro de lo que consideran los clientes, tomando en cuenta que casi el 90% de ellos resalta el servicio en un rango de excelente y bueno, por otro lado, el porcentaje restante indica que el servicio puede mejorar, esto implica que TRANSTEFER tiene la opción de perfeccionar su servicio y llenar las expectativas de los clientes.

3) Califique la eficiencia de lo expuesto a continuación*

Dentro de esta interrogante para evaluar la eficiencia del servicio se tomará en cuenta 6 variables en una escala de medición de excelente, bueno y se puede mejorar.

Puntualidad

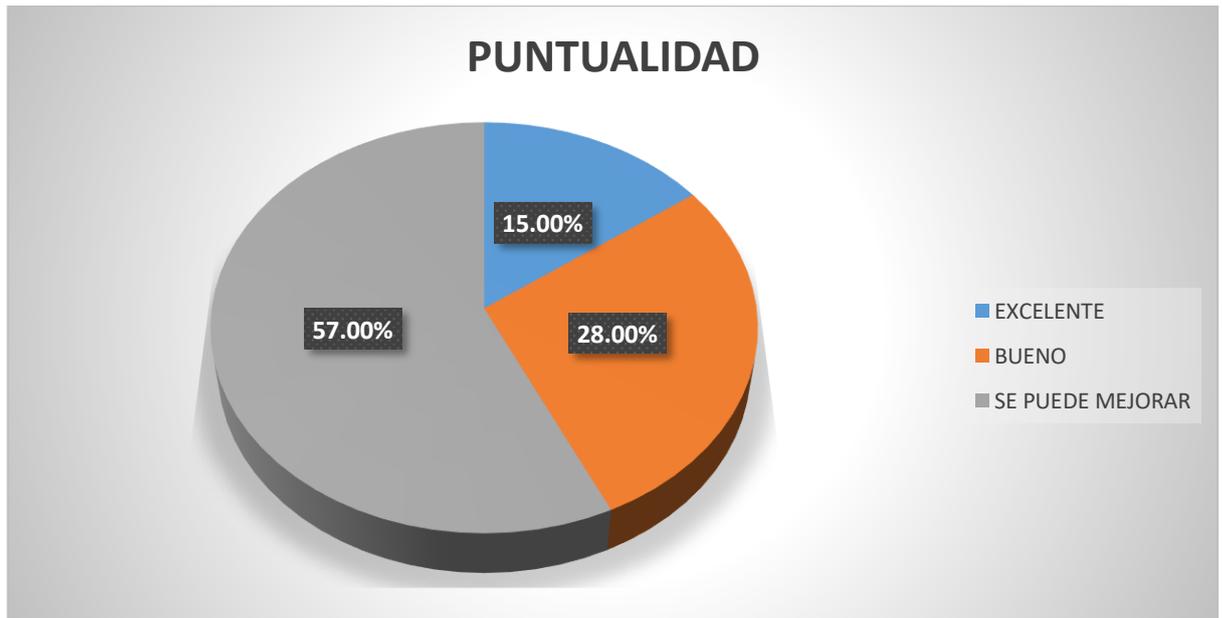


Gráfico 3 Puntualidad

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La puntualidad es una característica muy importante al momento de realizar un servicio, porque afecta en los procesos posteriores a realizar, de manera que influye en la calidad de servicio, por esta razón es la primera variable evaluada, resultando que el 15% señala que la puntualidad al brindar el servicio es excelente, sin embargo, el 28% indica que es bueno, resultando que el 57% considera que se puede mejorar la puntualidad que clientes considera que el servicio.

Documentación

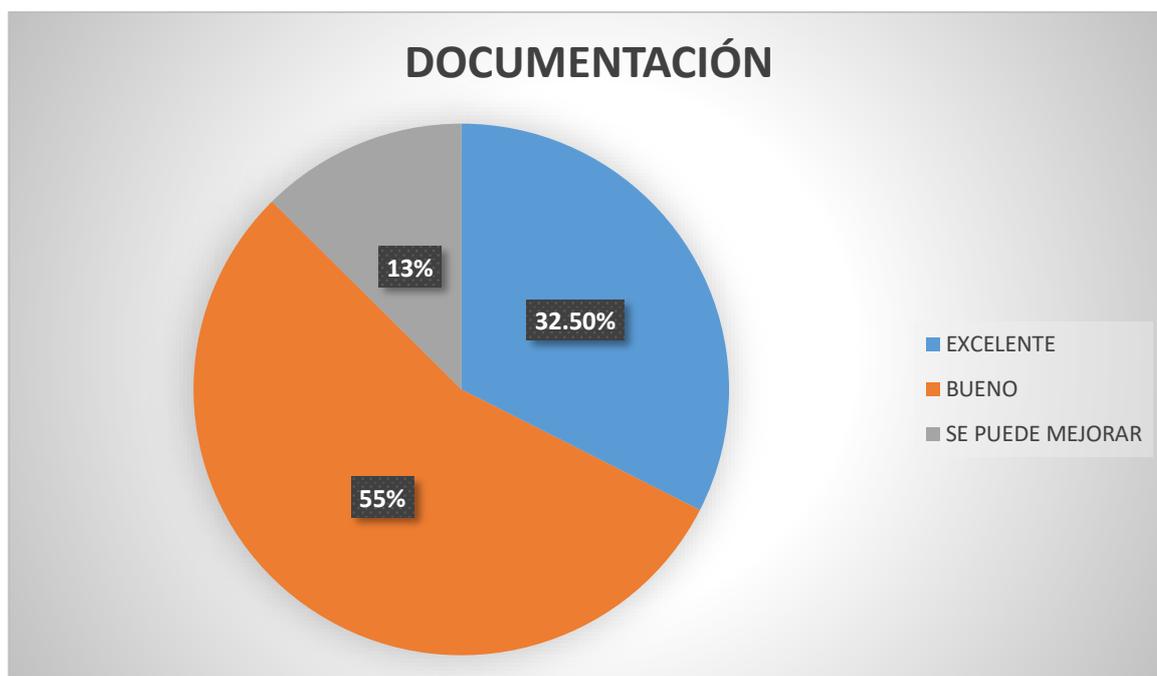


Gráfico 4 Documentación

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La documentación permite tener registro de actividades, forma parte de la correcta administración de la empresa es por eso que más del 50% de los clientes califica esta variable como bueno, en contraste que solo un 32.50% considera que si se tiene un buen control en este punto y tan solo el 13% indica que puede mejorar.

Presentación del personal y Estado transporte

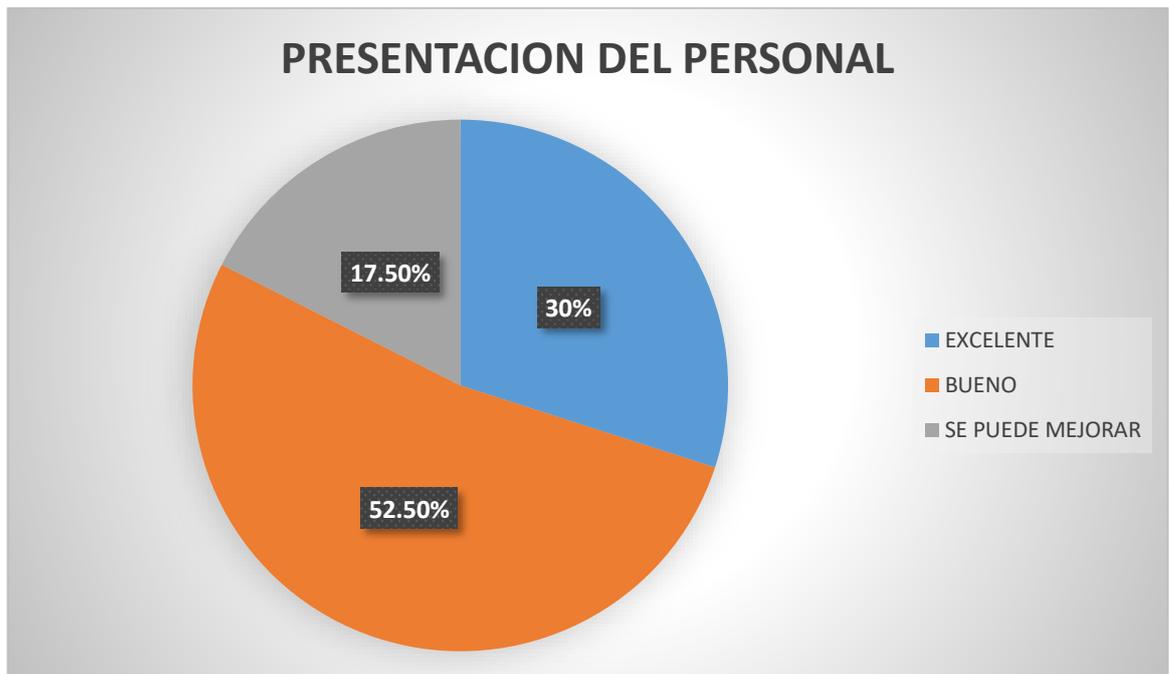


Gráfico 5 Presentación

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La presentación del personal y el estado de los medios de transporte representa la imagen profesional de la empresa y es muy relevante al momento de elegir un servicio, porque es una forma visual de llamar la atención del cliente al final toma la decisión de contratar el servicio, TRANSTEFER ha obtenido un resultado de 52,5% como bueno y el 30% consideran excelente.

Tarifas

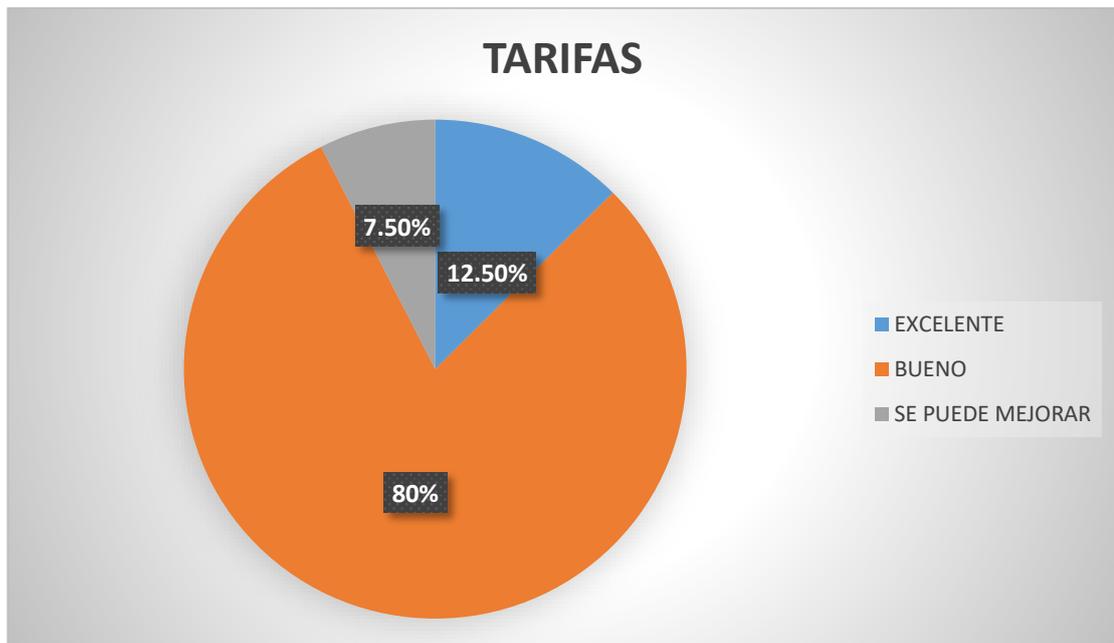


Gráfico 6 Tarifas

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Las tarifas dentro de un mercado significan un atractivo económico que resalta la empresa para negociar un servicio en este caso TRANSTEFER manejan tarifas que sus clientes consideran buenas con un porcentaje del 80%, sumado a esto casi 13% lo considera excelente, por lo tanto, esta variable tiene una prominente aceptación entre los clientes.

Tecnología

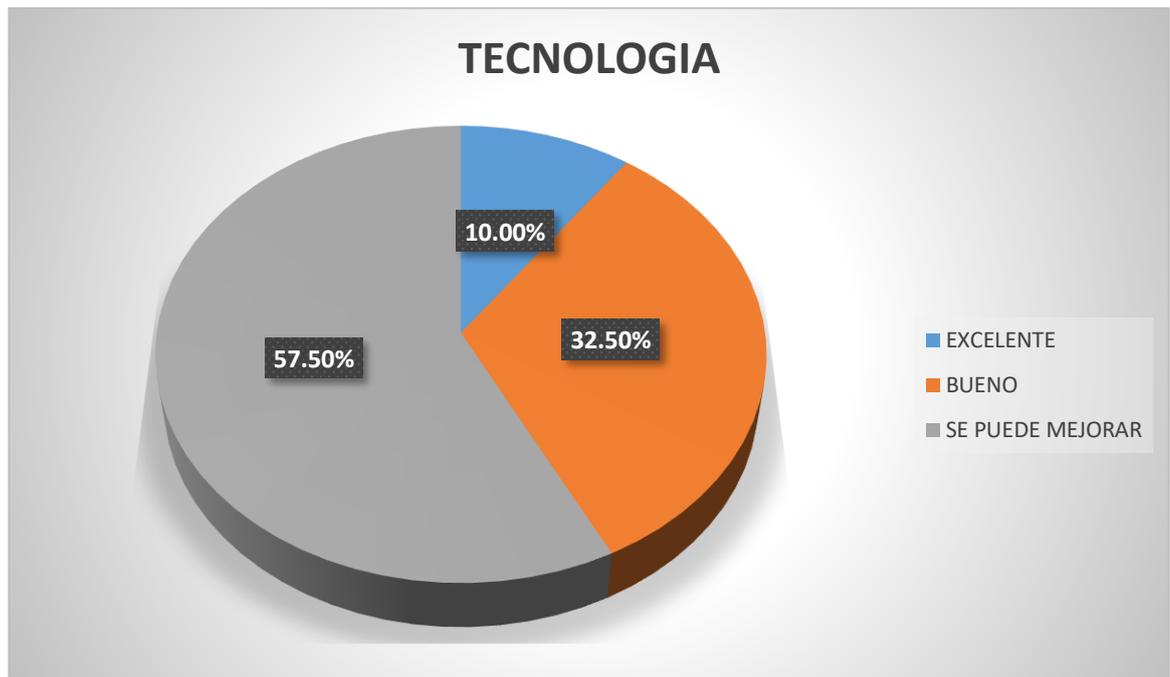


Gráfico 7 Tecnología

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La tecnología forma parte de los procesos y actividades que realiza la empresa, de manera que debe someterse a constante innovación para cumplir con las exigencias del mercado de transporte de carga pesada, casi la mayoría de los encuestados reconocieron que la tecnología utilizada por la empresa es se puede mejorar.

BASC (Business Alliance for Secure Commerce)

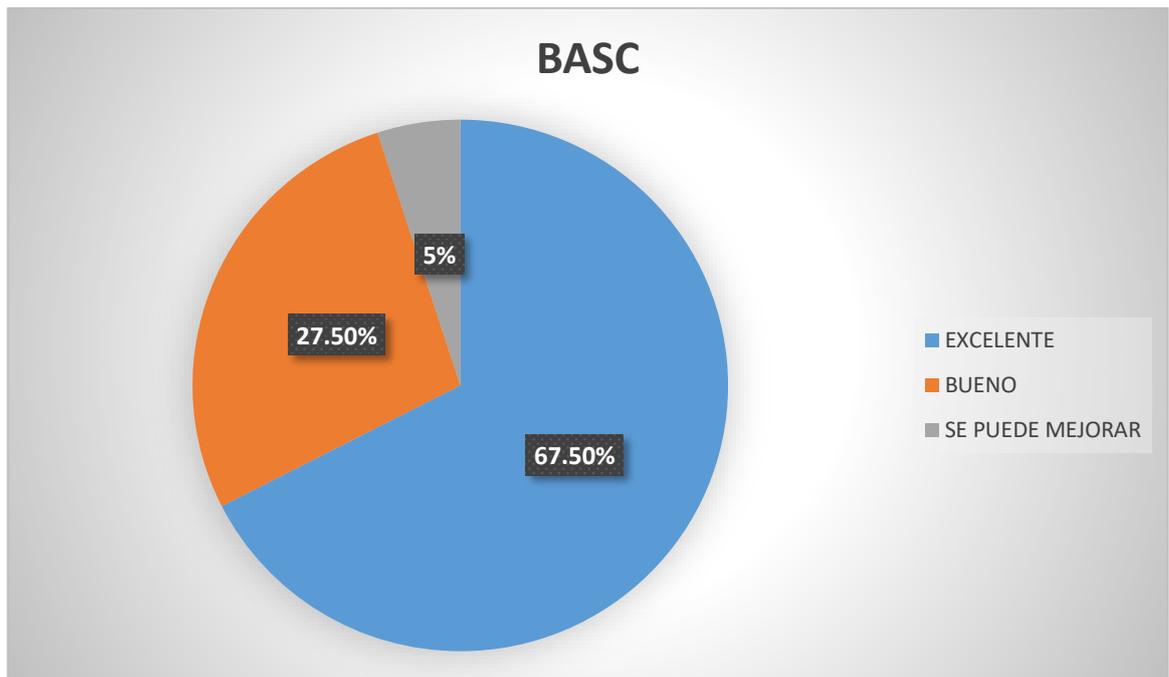


Gráfico 8 BASC

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

TRANSTEFER al ser una empresa que se dedica al mercado del comercio internacional tiene certificado BASC y más del 65% de los encuestados soporta que la empresa maneja su certificación de forma excelente en comparación con el 5% que sugiere que puede mejorar, esto quiere decir que esta variable es sumamente aceptable entre los encuestados y esto es importante para la empresa porque significa que sus actividades se realizan de forma efectiva y segura.

De todas las variables evaluadas la puntualidad en comparación con las otras es la característica que más debe mejorar dentro de empresa porque más del 20% de los encuestado lo dispone así, por otro lado, dentro de las variables evaluadas las tarifas, el BASC son los criterios más destacables, es decir, obtuvieron mayor porcentaje en el rango de excelente, esto significa que la empresa maneja precios competitivos en el mercado y que fomenta un comercio internacional seguro al hacer uso del BASC. Las demás variables como la documentación,

presentación del personal y estado transporte, tecnología se encuentran relativamente bien, sin embargo, se debe tener en cuenta que la posibilidad de mejorar implicaría una mayor eficiencia al presentar el servicio.

4) ¿Qué tan importante es el precio al momento de escoger nuestros servicios ante otras empresas?

Importante

Poco importante

Irrelevante



Gráfico 9 Escoger el servicio

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Los encuestados señalan que el precio al momento de escoger el servicio de transporte es muy importante porque el 65.5%, señala que es un criterio a considerar bastante fuerte, esto además esta soportado en la pregunta anterior donde más del 80% destacaba que las tarifas que maneja TRANSTEFER son excelentes en el mercado.

5) ¿Cómo califica el nivel de conocimiento del personal que lo atendió? *

Excelente

Bueno

Se puede mejorar

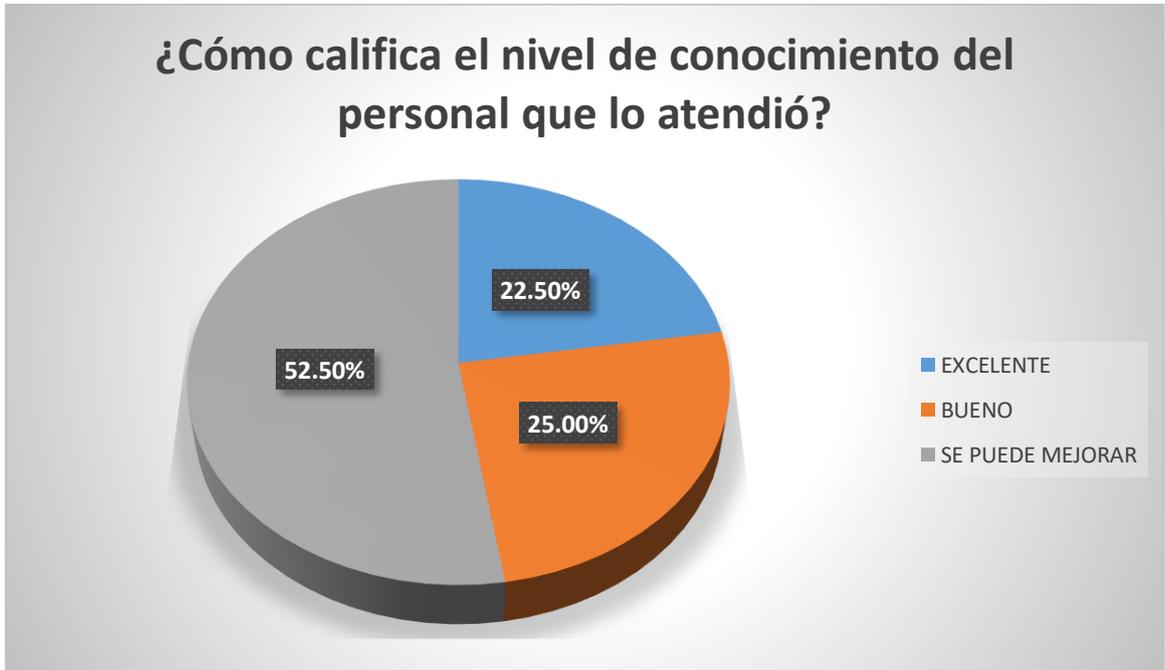


Gráfico 10 Niveles de Conocimiento

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

El resultado indica que más del 50% del personal posee un conocimiento bajo sobre las actividades que se manejan en TRANSTEFER, sin embargo, en contraste el 22.50% de los encuestados indica que el nivel de conocimiento del personal de TRANSTEFER es excelente, por ende, se debe reforzar y ampliar los temas y procesos que realiza el personal que labora en TRANSTEFER.

6) ¿Volvería a contratar el servicio de transporte de carga pesada con nosotros? *

Sí

No

Tal vez

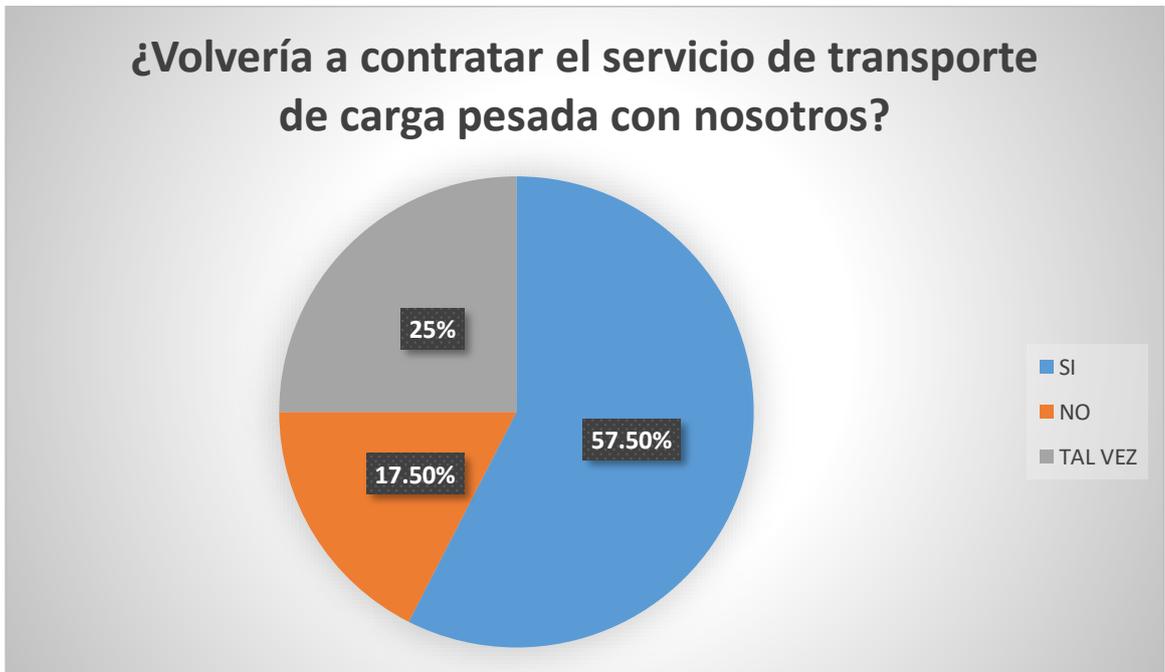


Gráfico 11 Contratación del Servicio

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

El resultado de la investigación demuestra que es mayor el porcentaje de las personas que volverían a contratar el servicio y las que tal vez si lo harán en comparación con las personas que no volverán a contratar el servicio de transporte de carga pesada, por tanto, se recomienda mejorar el servicio y aspectos anteriormente mencionados.

7) ¿Hubo costos adicionales que se generaron por el retraso en el transporte?

Si

No



Gráfico 12 Costos adicionales

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

El resultado sobre los costos adicionales señala que, aunque la mayor parte de los clientes encuestados indicaron que se generaron costos adicionales por el retraso del transporte, esto puede ser en base al tiempo, no conocer rutas, no generar los turnos de devolución correctos, etc. En contraste se debe tener en cuenta que un 35% indica que la logística manejada por la empresa cumplió sus expectativas de transporte.

8) ¿En qué área usted cree que debemos mejorar para satisfacer sus necesidades?

Tiempo

Logística

Precios

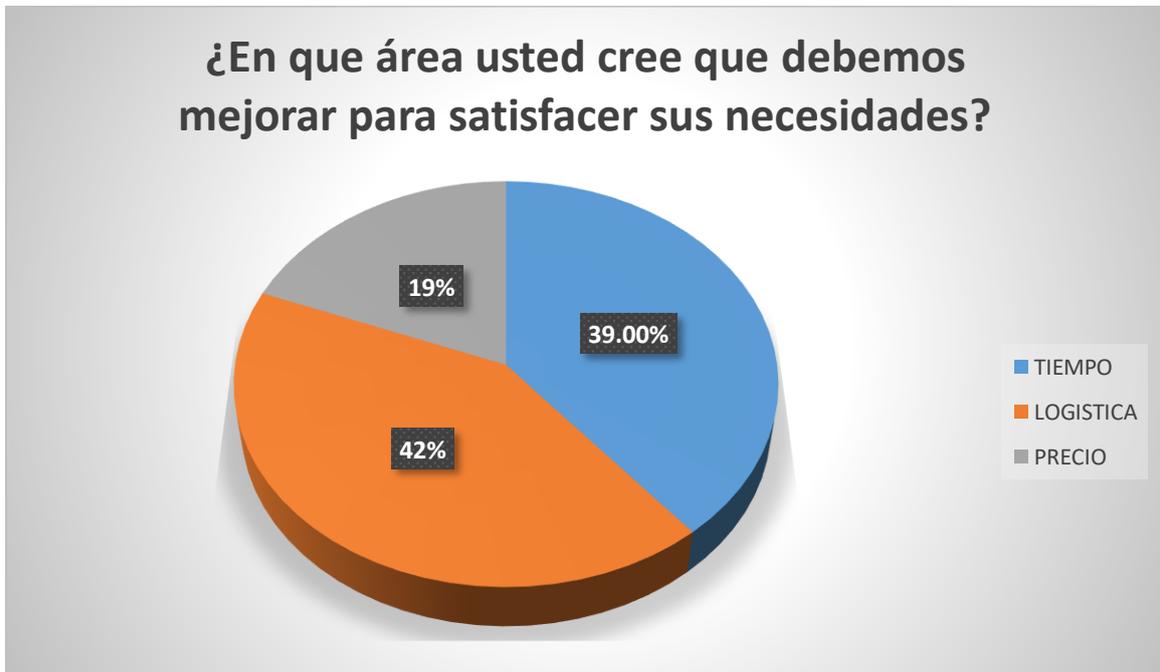


Gráfico 13 Mejoras por realizar

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

De acuerdo a la encuesta realizada a los 40 clientes de TRANSTEFER indicaron en un 42.00% que deben mejorar en el área de logística que es vital en este tipo de actividad, un 39.00% en el tiempo y un 17.00% indican que deben mejorar en el precio.

El resultado de la investigación demuestra que los clientes no se encuentran satisfechos con el tiempo, logística y precio que se maneja en la empresa TRANSTEFER y por medio de la encuesta sugieren que mejoren en tiempo, logística, y dar precios más accesibles a sus clientes.

9) ¿Cómo calificaría la condición física de las unidades de transporte de la empresa?

Excelente

Bueno

Se puede mejorar

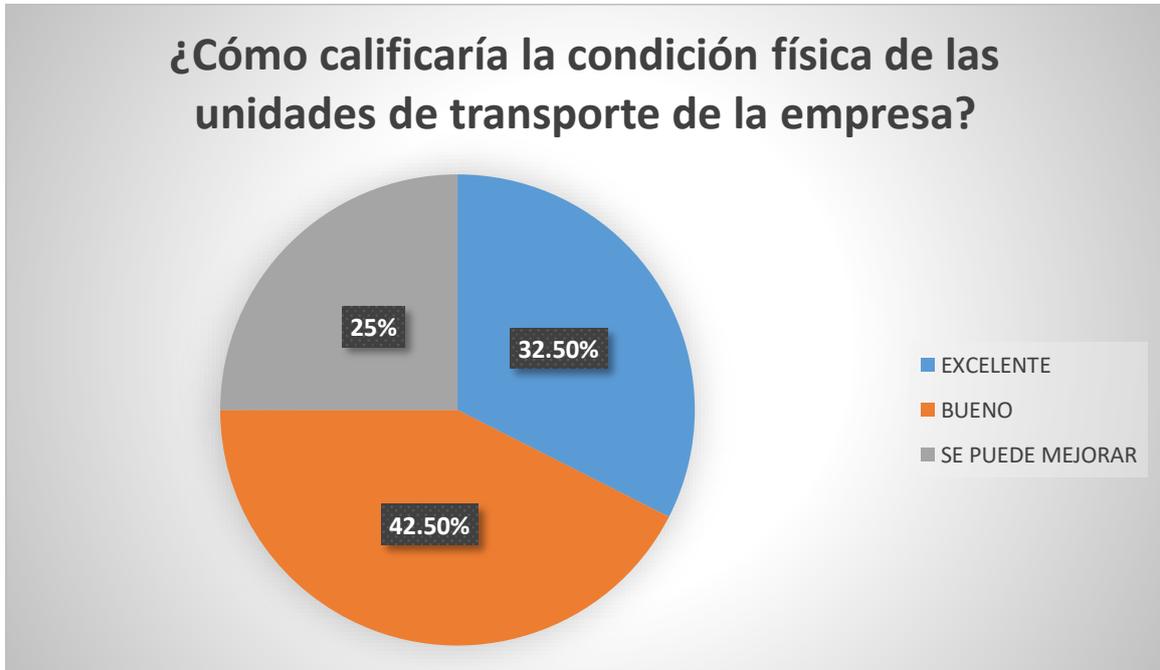


Gráfico 14 Condición física

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

De acuerdo a la encuesta realizada a los 40 clientes de TRANSTEFER indicaron en un 32.50% que las condiciones físicas de las unidades de transporte son excelentes, un 32.50% que son buenas y un 25% indican que deben mejorar.

El resultado de la investigación demuestra que las condiciones del transporte que ofrece la empresa TRANSTEFER están en buen estado sin embargo tienen la opción de mejorar las mismas para la satisfacción del cliente.

10) ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? *

Sí

No

Tal vez

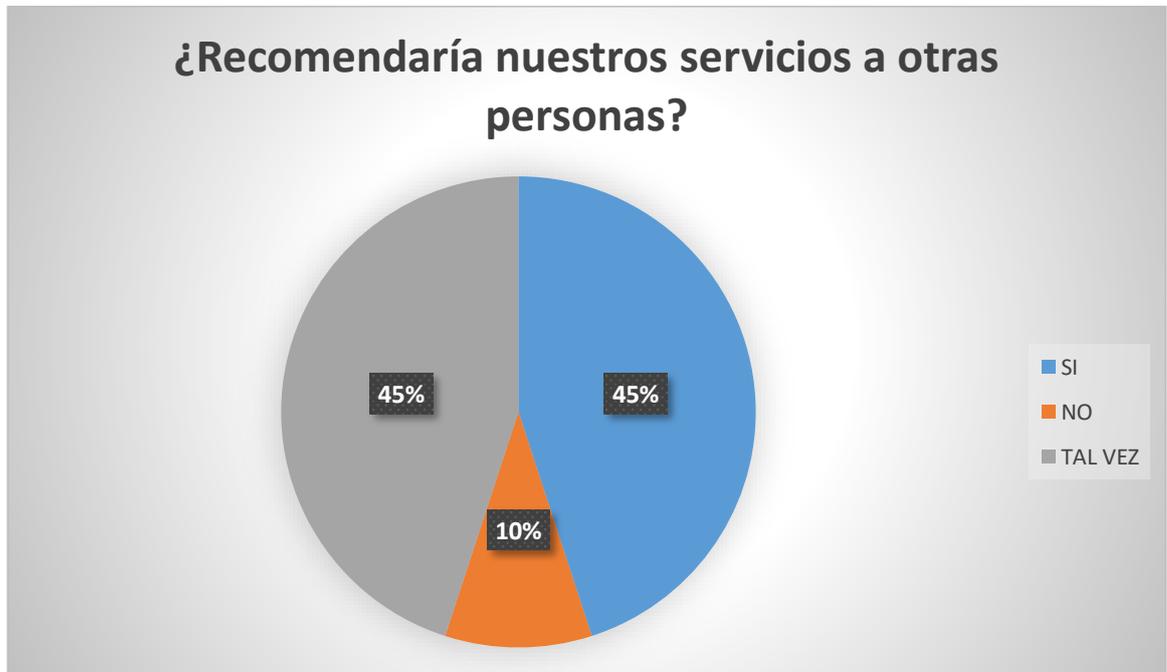


Gráfico 15 Recomendación del servicio

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

De acuerdo a la encuesta realizada a los 40 clientes de TRANSTEFER indicaron en un 45% que, si recomendarían los servicios que ofrece TRANSTEFER, un 10% que no y un 45% indican que tal vez.

El resultado de la investigación demuestra que hay un empate entre los clientes que, si recomendarían los servicios de TRANSTEFER y los que quizás lo harían, quedando solo un 10% en clientes que no lo harían.

11) ¿Cree usted que con un manual de procesos logísticos se vería beneficiado con el servicio?

Sí

No

Tal vez



Gráfico 16 Creación de un Manual

Fuente: Clientes de importación de TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Un manual de procesos contribuye a que la empresa funcione de forma adecuada porque permite establecer los procedimientos, normas y sanciones dentro de la organización, ayuda a que los empleados obtengan mucha información sobre la empresa de forma rápida y visual, y estos puedan mejorar el servicio que ofrecen a sus clientes. El resultado demuestra que un 65% sugiere que sí es necesario la elaboración de un manual para minimizar errores que actualmente tiene la empresa y porcentaje restante considera que tal vez sea una forma que contribuya a mejora el proceso logístico.

Según la encuesta realizada a los 40 clientes de carga importación de TRANSTEFER indican la inconformidad con el servicio que ofrece la empresa, la impuntualidad del transporte que en ocasiones se da hace que genere costos adicionales lo cual no es conveniente para el cliente, adicional a esto el conocimiento de sus empleados no es el más óptimo para sus clientes ya que generan confusiones y retrasos en su carga.

Los clientes indicaron que con un manual de procedimientos logísticos ellos se verán beneficiados ya que con esto se va a mejorar la logística, el manejo de documentación, se reforzará el conocimiento del personal y será una guía para la empresa detallando el proceso logístico que deben seguir.

3.7 Análisis de los Resultados de la Entrevista

Entrevista realizada a la Gerente general de Transporte Terrestre Fernández SA TRANSTEFER.

1) ¿Qué tipos de transportes son los más usados?

Como empresa brindamos varios servicios, pero los más solicitan nuestros clientes son: el traslado de contenedores de importación y carga suelta, siempre en el traslado de mercadería debemos analiza las rutas que se debemos seguir hasta llegar al punto indicado por el cliente, ya que no siempre es permitido la movilización por ciertas zonas además de restricciones de horarios de circulación.

2) ¿Cuáles son las causas que usted cree que generan retrasos en el proceso logístico de transporte de carga pesada?

Existen factores que nosotros no podemos controlar que dificultan el manejo de las operaciones como los: daños en las basculas en los diferentes depósitos temporales, la limitación de turnos para gestionar la entrada/salida y otras circunstancias que en ocasiones obstaculizan la logística ya planeada.

- 3) ¿Cree usted que los puertos y terminales de vacío ingieren en la correcta coordinación del transportista?

Interfieren en los casos donde fallan sus sistemas o por algún motivo se requiere un cambio a último momento.

- 4) ¿Qué riesgo usted cree que hay en las operaciones de traslado de carga pesada?

Si se toman todas las precauciones necesarias desde que contratan los servicios, los riesgos se minimizan ya que se debe saber todo lo que se requiere para un buen manejo.

- 5) ¿Usted cree que utilizando un registro diario de actividades logísticas mejoraría el proceso?

Si ayudaría a optimizar los procesos de transporte de carga pesada, es más con un registro se puede saber en qué parte se está fallando y se trataría de darle una solución pertinente.

- 6) ¿Usted contrata servicios de transporte de terceros para cumplir su demanda?

Solo se contrata en caso de que nosotros no podemos cumplir ese requerimiento del cliente, pero antes de eso se buscan a compañías que cumplan con nuestras expectativas en todos los sentidos porque siempre se busca la satisfacción del consumidor ya que al final del día el decidirá si vuelve a contratar nuestros servicios.

- 7) ¿Usted cree que las empresas que cuentan con un manual de procesos se podrían desempeñar mejor?

Si ya que con un manual se detallarían los aspectos básicos a seguir, además de ser una guía que sirve para la corrección de problemas de los procedimientos que sigue nuestra empresa.

Entrevista realizada al Ing. Andrés Loor representante legal de Fishtransport S.A.

- 1) ¿Qué tipos de transportes son los más usados?

Por lo general el servicio que más se trabaja es el de traslado de mercadería de importación del puerto hasta donde indique el cliente, además de que ofrecemos servicios adicionales como candado, rastreo satelital y custodia armada, todo depende de lo que el importador.

- 2) ¿Cuáles son las causas que usted cree que generan retrasos en el proceso logístico de transporte de carga pesada?

El retraso se genera por la mala coordinación que existe por parte del importador y el agente de aduana, y en ocasiones también por la falta de atención del técnico operador. El ingreso erróneo de información al sistema provoca también que una unidad de carga no pueda ser retirada y lo mismo sucede al momento de la entrega del contenedor vacío a los diferentes patios.

- 3) ¿Cree usted que los puertos y terminales de vacío ingieren en la correcta coordinación del transportista?

Si, porque muchas veces cuando el sistema de los depósitos temporales y patios de devolución fallan retrasa toda la planificación ya estructurada por parte de las empresas de transporte y eso provoca a veces aumento en el rubro que se le cobrara al importador.

- 4) ¿Qué riesgo usted cree que hay en las operaciones de traslado de carga pesada?

El riesgo va a depender de que tan planificado y coordinado se hizo los retiros de las cargas, por eso siempre desde que el cliente hace el pedido formal a la empresa se crea el folder respectivo con todo lo que se necesita saber al respecto de la carga.

- 5) ¿Usted cree que utilizando un registro diario de actividades logísticas mejoraría el proceso?

Si beneficiaría en sus procesos internos ya que la gran mayoría de las empresas de transportes no pueden lograr establecer indicadores de gestión que permitan ver fallos en los procesos además de que son constituidas por miembros que carecen de conocimiento y por lo tanto no lo ponen en práctica.

- 6) ¿Usted contrata servicios de transporte de terceros para cumplir su demanda?

Sí, contratamos terceros para cumplir con todos los transportes que solicitan semana a semana, pero antes de contratar se da a conocer ciertas políticas que manejamos como empresa dentro de la cual se da a conocer los principios fundamentales para un servicio de calidad, adicional a eso cada vehículo es previamente revisado por un ingeniero mecánico quien dará la última palabra.

- 7) ¿Usted cree que las empresas que cuentan con un manual de procesos se podrían desempeñar mejor?

Depende la administración ya que en muchos casos por cargas urgentes se rompen protocolos establecidos y

Entrevista realizada al Ing. Isidro Piedrahita

- 1) ¿Qué tipos de transportes son los más usados?

Existe una variedad de vehículos que ayudan en el traslado de mercadería, pero los que más se utilizan son los de cabezal, aunque nos adaptamos a los requerimientos de los clientes.

- 2) ¿Cuáles son las causas que usted cree que generan retrasos en el proceso logístico de transporte de carga pesada?

Los retrasos se desprenden de una mala planificación lo que causa una demora en el cumplimiento de la entrega, sin embargo, el atraso a veces es provocado por factores q se escapan de nuestras manos, pero debemos tener cuidado ya que así evitaremos que la imagen de la empresa se vea afectada.

- 3) ¿Cree usted que los puertos y terminales de vacío ingieren en la correcta coordinación del transportista?

Si debido a que si presenta un fallo tienen un impacto en el resultado final en las operaciones.

- 4) ¿Qué riesgo usted cree hay en las operaciones de traslado de carga pesada?

Se puede presentar inconvenientes o un caso fortuito en el traslado, pero siempre se debe ser cauteloso con todo que se trata en el área.

- 5) ¿Usted cree que utilizando un registro diario de actividades logísticas mejoraría el proceso?

Si, debido a la logística está compuesta de una serie de procesos que si se gestionan adecuadamente se tendrá como resultado un proceso optimo, donde todo fue entregado al cliente en el tiempo y lugar preciso.

- 6) ¿Usted contrata servicios de transporte de terceros para cumplir su demanda?

Hay ocasiones que no contamos con los vehículos que requiere el cliente, por esa razón se subcontratan, pero siempre antes de hacer ese proceso se verifica que el vehículo que va a llevar la carga del cliente este al día con sus obligaciones y tenga en óptimas condiciones su unidad.

7) ¿Usted cree que las empresas que cuentan con un manual de procesos se podrían desempeñar mejor?

Si porque se mantendría fijo las actividades que se deberán desempeñar para obtener un beneficio, además de que se tendría una visión más amplia, pero específica de las tareas a realizar.

Las presentes entrevistas recogen el informe de diferentes personas entrevistadas en el aérea de transporte de carga pesada, se están analizando a 3 profesionales los cuales dan su perspectiva a cada pregunta realizada. La información que de aquí se obtuvo manifiesta el ambiente que se vive día tras día en las diversas labores que implica trabajar en el aérea.

En cada respuesta brindada por los profesionales dan a conocer la perspectiva del negocio que manejan, para ellos esta aérea de traslado de carga pesada por carretera es de suma importancia en la economía local ya que esto implica traer y llevar la mercadería que pida el cliente.

En este sentido, cada entrevistado expone diferentes puntos de vista, cabe mencionar que cada uno se desempeñan en diferentes cargos de las empresas que tienen a su cargo: uno como gerente general, representante legal y jefe de operaciones, se hicieron preguntas específicas y cada entrevistado tiene un enfoque distinto al anterior. En el campo del transporte terrestre de carga pesada los profesionales hacen hincapié que hay cosas que se salen de sus manos durante todos sus procesos, pero tratan de disminuir los posibles riesgos, atrasos e inconveniente que se presentaran antes, durante y después de las operaciones. En la experiencia de los entrevistados hay un problema en común el fallo de los sistemas de los depósitos temporales, daños en las maquinas o escases de turnos de devolución de los contenedores vacíos dificultan una buena coordinación de lo que ya se planifico desde el momento que el cliente solicito el servicio a la empresa.

3.8 Benchmarking de la competencia

Es el desarrollo de una comparativa con empresas de la competencia con la intención de elegir o coger como referencia los mejores aspectos de cada empresa y adaptarla a la nuestra es por esto que el autor (Espinosa, 2017) aclara 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).

Con esto comprendemos que no se trata de plasmar o igualar lo que hace la competencia sino más bien de estudiar lo que ellos realizan para que con esto podamos implementarlo, pero añadiéndoles mejoras.

Con esto comprendemos que no se trata de plasmar o igualar lo que hace la competencia sino más bien de estudiar lo que ellos realizan para que con esto podamos implementarlo, pero añadiéndoles mejoras.

Se procederá a realizar Benchmarking de TRANSTEFER con las empresas que tiene como tiene como competidores.

- FORELANPORT S.A. Logística Aduanera y Transporte
- Compañía de Transporte de carga pesada KEYTRANS S.A
- Transporte de carga pesada TRANSCARSELL S.A.

FORELANPORT S.A

Son una empresa con 30 años de experiencia, presta servicios de transporte de calidad, puntualidad y seguridad a empresas de productos terminados, cuenta con certificación BASC. Su objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, está asociada con las

compañías PERPACIF, Intercarga consolidadora y desconsolidadora, Intercarga deposito temporal de carga (FORELANPORT, 2020).

Ofrecen servicios de:

- Pre-post importaciones y exportaciones
- Documentación previa
- Asesoramiento régimen especiales
- Asesoría legal
- Seguridad de mercancías
- Transporte de carga suelta
- Custodia y rastreo satelital
- Candado seguro
- Transporte de contenedores secos y refrigerados
- Estiba

Compañía de Transporte de carga pesada KEYTRANS S.A.

Con 7 años en el mercado esta compañía se encuentra habilitada con certificaciones BASC, SGS y permisos de operaciones de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Agencia Nacional de Transito y demás organismos competentes, ofrecen y asesoran servicios en la logística (KEYTRANS, 2019).

Ofrecen servicios de:

- Contenedores: Traslado de trailers desde el puerto a bodega y viceversa
- Carga suelta: Traslado en camión de la mercadería desde el puerto o viceversa.
- Camas bajas: Traslado de maquinaria, contenedor flat rack y Open top.

- Candado satelital: Dispositivo que ofrece seguridad, control y trazabilidad de contenedores.
- Grúas: Se dispone de las grúas adecuadas para descargar mercadería sobredimensionada o para bajar contenedor al piso.

Transporte de carga pesada TRANSCARSELL S.A.

Empresa que brinda servicios de transporte de carga pesada y semi pesada en todo el territorio nacional e internacional, cumpliendo con los estándares de seguridad, garantías, tiempos de entrega y satisfacción al cliente, cuenta con certificación BASC (TRANSCARSELL, 2021).

Ofrecen servicios de:

- Transporte
- Desaduanización
- Nacionalización de carga
- Verificación de carga de origen
- Tracking
- Custodio armado
- Candados satelitales
- Centro de monitoreo 24/7
- APP satelital para el cliente
- Asistencia técnica vehicular
- Seguro de contenedores y carga

Cuentan con unidades modernas:

- Tractocamiones doble eje y simples, camiones para carga suelta
- Cuentan con equipos de carga: de 40''-20''
- Plataformas 40'' y 20''
- Cama baja
- Generadores eléctricos

Tabla 6 Benchmarking

EMPRESAS						
						
Criterios	FORELANPORT S.A.		KEYTRANS S.A.		TRANSCARSELL S.A.	
	C/NC	OBSERVACIÓN	C/NC	OBSERVACIÓN	C/NC	OBSERVACIÓN
*Giro	2	Transp. de carga Terrestre, asesoría y estiba	2	Transp. De carga terrestre a nivel nacional	2	Transp. De carga nacional e internacional
*Razones de Liderazgo	2	Transportación óptima	2	Transportación en tiempos estimados	2	Transportación óptima (seguros, tiempo y riesgo).
*Cualidad Diferenciadora	2	Múltiples servicios	2	Calidad de trabajo en el tiempo pactado	2	Múltiples servicios
*Características	1	Transporte Terrestre nacional	2	Candado satelital cama bajas	2	app de rastreo para el cliente, cama baja
*Logros y Certificaciones	2	BASC	2	BASC, SGS	2	BASC
*Permisos	2	ANT	2	ANT	2	ANT
*Canales de Distribución	1	Transportación vía terrestre	1	Transportación vía terrestre	1	Transportación vía terrestre
*Liderazgo en Servicios	2	Rastreo para sus envíos	2	Agilidad en sus servicios	2	Rastreo de la carga monitoreo 24/7
Criterios específicos						
*Abastecimiento	1	Cumple a tiempo	1	Cumple a tiempo	1	Cumple a tiempo

De la demanda	con entregas	con entregas	con entregas
*Relación con Clientes	2 Fidelización y seguimiento	2 Cumplimiento de políticas de atención	2 Asistencia inmediata
*Procesamiento de las cargas	2 Inmediata	1 Un poco de espera	1 Un poco de espera
*Demoras	2 No	1 En rara ocasión	2 No
*Quejas/reclamos	2 Menos de lo Esperado c/año	2 Menos de lo Esperado c/año	2 Menos de lo Esperado c/año
Total	23	22	23

Fuente: Investigación realizada a las tres empresas sometidas a benchmarking
 Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA PESADA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A.

TRANSTEFER

4.1 Propuesta del proceso logístico para Transtefer

Con esto se establecerá una secuencia de pasos a seguir y definir un orden en las actividades, ya que es un instrumento útil con el cual se introducirá los procesos ya concretos para la empresa. Este manual de procedimientos logísticos se convertirá en una guía con el fin de orientar y direccionar las tareas a seguir. Se utilizará los K.P.I como una forma de control de las actividades empresariales.

4.2 Descripción de la propuesta



Figura 7 Logotipo

Fuente: Transporte Terrestre Fernández S.A TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

RESPONSABLES:

ELABORADO	AUTORIZADO	APROBADO
	Gerenta General	Gerenta General

4.3 Introducción

En el presente manual logístico se plantea las mejoras de las falencias encontradas durante la investigación. Este documento es un apoyo para Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER en su itinerario diario en la actividad de transporte de carga pesada contenerizada de importación.

Esto permitirá dar las instrucciones que hacen falta ya que transmitirá la información para desenvolverse de acorde a su actividad logística y ayudaría a obtener un mejor rendimiento acompañado de un beneficio.

4.4 Alcance

Su alcance y aplicación es para el personal del departamento de operaciones logísticas, aquí se encontrará toda la información ya recopilada durante la investigación que es concerniente a todas las operaciones que se deben realizar para conseguir mejoras y evitar algún percance en el momento del traslado de la mercadería.

4.5 Antecedentes de la Empresa

La empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER se encuentra ubicada en Capitán Nájera 2804 entre Asisclo Garay y Andrés Marín, y sus actividades son: el transporte de carga por carretera, incluso el transporte de troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, automóviles, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación.

4.5.1 Misión

Proporcionar soluciones integrales al comercio exterior cumpliendo con los más exigentes requerimientos logísticos, operacionales y de seguridad con nuestros clientes, manteniendo los estándares internacionales de logística y seguridad, con una capacitación permanente no solo de nuestros funcionarios sino también de nuestros

asociados de negocios, lo que nos asegura el flujo permanente de eficiencia en toda la cadena de servicios logísticos. (Transporte Terrestre Fernández S.A. Transtefer, s.f.)

4.5.2 Visión

Ganarnos el reconocimiento del mercado del comercio exterior a nivel nacional tanto en la parte logística, así como también en transporte de carga pesada. Ser reconocida en el mercado nacional como una empresa innovadora con las nuevas tendencias en el competitivo mercado actual, con el propósito de ampliar eficientemente con todas las necesidades de nuestros clientes. (Transporte Terrestre Fernández S.A. Transtefer, s.f.)

4.6 Descripción del negocio

Negocio: Transporte de Carga

Nombre de la empresa: TRANSPORTE TERRESTRE FERNANDEZ S.A.
TRANSTEFER

Sector: servicios de transporte

Definición del negocio: inicio sus operaciones en el año 2013, su oficina se encuentra ubicada Capitán Nájera 2804 entre Asisclo Garay y Andrés Marín, empresa dedicada a las actividades de transporte de carga por carretera, contamos con transportistas profesionales y vehículos adecuados para todos los trabajos que pida el cliente.

Desarrollo del manual

Se detallará a continuación el manual de procedimiento logístico de carga pesada para la empresa Transporte Terrestre Fernández SA TRANSTEFER.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO
DE CARGA PESADA DE IMPORTACIÓN
TRANSPORTE TERRESTRE FERNÁNDEZ S.A.
TRANSTEFER
2021
VERSION: 1

AUTORAS:

Naomi Córdova

Silvia Correa

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
	Gerenta General	Gerenta General

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-------------------------

CONTENIDO

- Presentación
- Propósito de la investigación
- Objetivo del manual
- Organigrama
- Responsabilidades
- Diagnostico situacional
- FODA
- Las 5 fuerzas de porter
- Documentación
- Diagrama de flujo
- Descripción del manual
- KPI

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-------------------------

Presentación

En el presente trabajo se introduce un manual de procedimientos logístico de carga pesada de importación con el propósito de mejorar los procesos logísticos que tiene la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER.

Propósito de la investigación

Se busca disminuir los errores que se cometen al momento de hacer su actividad empresarial para que así no se provoquen retrasos o inconvenientes.

Objetivo del manual

Ofrecer información verídica del proceso logísticos de carga pesada de importación lo cual ayudara a tener una clara perspectiva de cómo hacer el proceso correcto.

Organigrama de la empresa

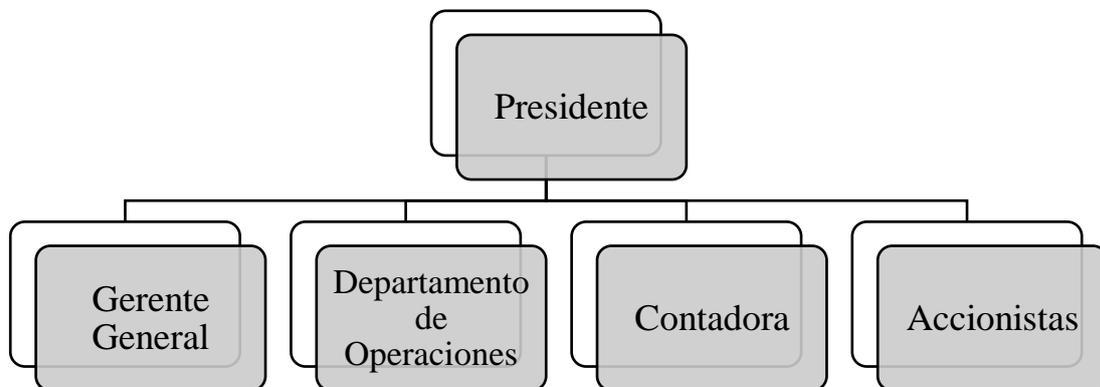


Figura 8 Organigrama de TRANSTEFER

Fuente: Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-----------------------------

Responsabilidades

Es importante delegar responsabilidades al equipo de trabajo de una empresa, esto generara que el personal gane conocimiento y crecimiento profesional en su aérea. Se debe ser claro al momento de delegar las funciones ya que así se evitará algún contratiempo.

Gerencia

- Debe ser la portavoz de todas las actividades logísticas de la empresa.
- Encargado de materializar los objetivos además de asegurarse de cumplirlos.
- Supervisión constante del personal.
- Ejecutar acciones correctivas en caso de requerirlos.
- Capacitación con todos los trabajadores de la empresa.

Departamento de operaciones logística

- Contar con todos los beneficios y condiciones que indica la ley.
- Aplicar todas normas de seguridad.
- Tener una buena organización en los protocolos internos de la empresa.

Choferes

- Mantener al día sus licencias profesionales de conducción para el transporte de carga pesada.
- Manejar de acuerdos con las leyes de transito del país.
- Tener revisiones continuas de sus vehículos, ya que así se asegura un buen funcionamiento de las unidades.
- Deben participar en todas las actividades de capacitación que dicte la empresa.

Diagnóstico Situacional

Para realizar un diagnóstico Situacional de la empresa Transporte Terrestre Fernández S.A. TRANSTEFER es imprescindible aplicar herramientas convenientes mediante a las cuales podamos conocer los factores externos e internos de la empresa. Por lo consiguiente las herramientas de diagnóstico situacional que emplearemos son la matriz FODA y las cinco fuerzas de PORTER.

La matriz FODA permite identificar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la empresa, con las cinco fuerzas de PORTER podremos conocer las competencias actuales para poder aumentar las estrategias competitivas.

Matriz FODA

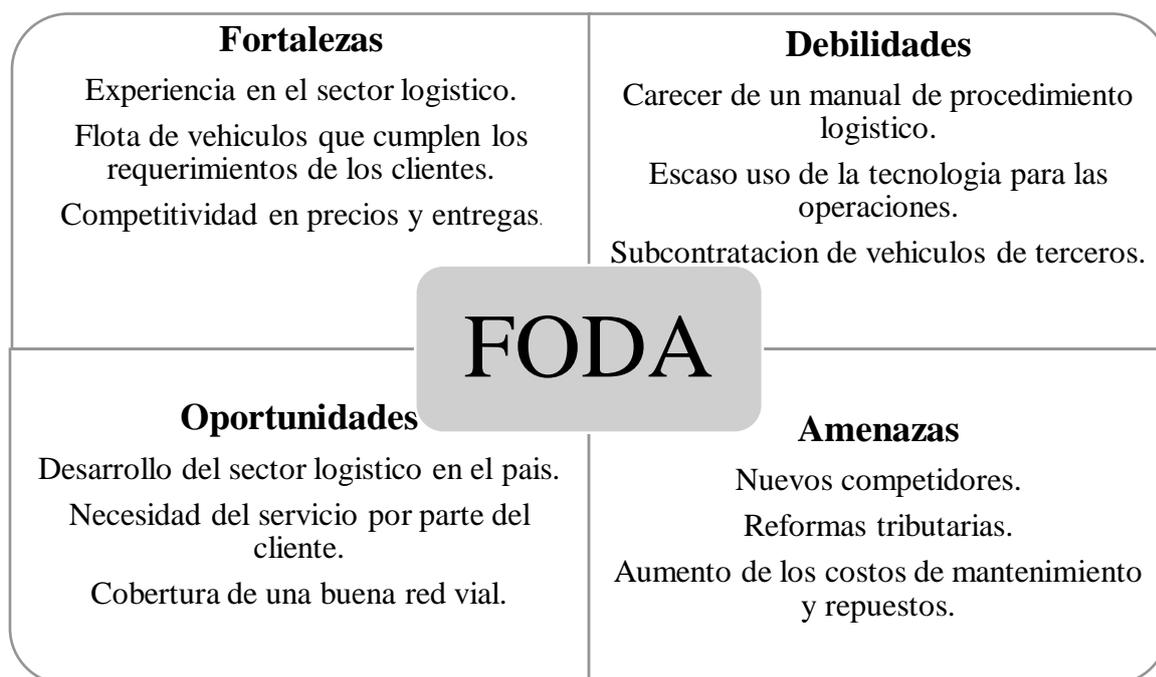


Figura 9 Matriz FODA

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Las 5 Fuerzas de Porter

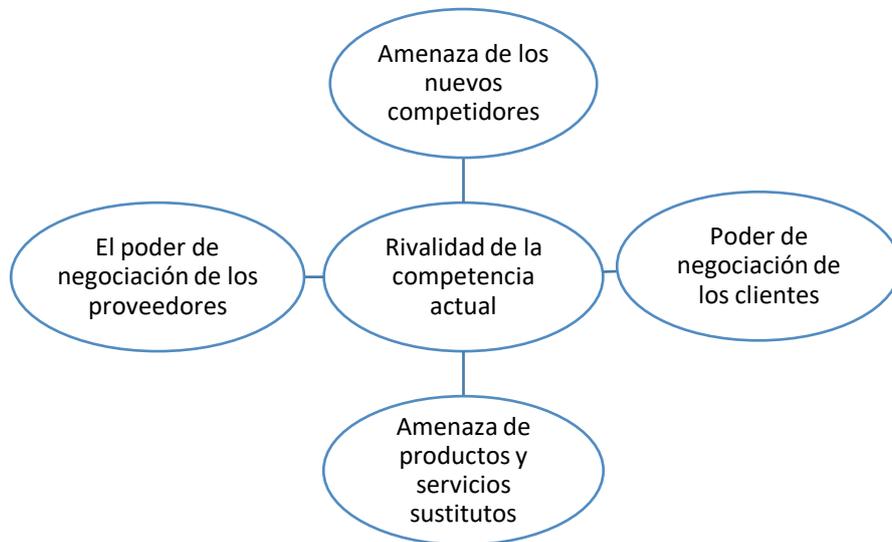


Figura 10 Las 5 Fuerzas de Porter

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

La **amenaza de nuevos competidores** dentro del Ecuador el funcionamiento de las empresas transporte de carga pesada implica sacar un RUC ante el Servicios de Rentas Internas (SRI), tener un representante legal, entre otros requisitos como los seguros, estos requerimientos constituyen barreras de ingreso, además se debe tener en cuenta que la búsqueda de clientes dedicados a la importación, conlleva tiempo así mismo el establecer una relación de fidelización, por lo tanto, las barreras de ingreso es media alta.

El **poder de negociación de los clientes**, TRANSTEFER cuenta con 40 clientes de carga pesada de importación, los clientes que solicitan el servicio de transporte frecuentemente suelen pedir una compensación a cambio, sin embargo, TRANSTEFER cobra la tarifa del mercado y sus clientes continúan con la empresa de transporte, por lo cual posee el poder de negociación y debe procurar mantener los estándares de servicio.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 1 Año: 2021</p>
---	--	---

La **amenaza de productos y servicios sustitutos**, TRANSTEFER a poseer una amplia gama de servicios como: carga contenerizada de importación y exportación, carga fraccionada o suelta, candado y rastreo satelital y custodia armada, la amenaza de servicios sustitutos es baja.

El **poder de negociación de los proveedores**, TRANSTEFER al estar constituida por 35 socios, los cuales cuentan con mínimo un vehículo de cabezales o furgones, etc. Los socios que brindan el servicio de transporte se constituyen como proveedores, estos pagan una alícuota de permanencia, la licencia, el mantenimiento de sus vehículos, entre otros. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que TRANSTEFER es dependiente de sus socios y estos contribuyen a satisfacer los requerimientos de los clientes. Por tal razón, el poder de negociación de los proveedores es medio.

En el país operan diversas empresas de transporte de carga pesada diferente en tamaño a TRANSTEFER, sin embargo, esta empresa ya tiene fidelizado a sus clientes y busca ampliar el número de socios. La competencia actual entre competidores de acuerdo a los puntos anteriormente analizados es regular dentro del mercado ecuatoriano

Documentación

Una vez la carga cuente con la salida autorizada por parte del Servicio Nacional de Aduana, empezará el pertinente proceso que a su vez generará los documentos necesarios para continuar con el proceso.

- DRESS o PASE PUERTA que otorga el terminal portuario para poder realizar el retiro de la carga.
- Carta de salida o ECAS que servirá al momento de entregar la unidad vacía en el patio pertinente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-----------------------------

- Turno de devolución esto será en el que indique la Ecas.

Pase Puerta (CONTECON)

E-PASS





1309448 1309448

INFORMACION DE TURNO

SU TURNO DE LLEGADA ES 2020/10/26 17:50
USTED PUEDE INGRESA A LA TERMINAL DESDE LAS 16:50
SU HORA MAXIMA DE LLEGADA A CALLE H ES 18:05

INFORMACION DE CONTENEDOR

CONTAINER:	MRKU3229289
SELLO:	6475651 - - -
SELLO GEO:	N/A
TIPO/ISO:	45G1
IMPORTADOR:	IMPORTADORA LUCAS LUCASIMPORT SA
RUC EMP:	0992832983001
EMP. TRANS:	TRANSPORTE TERRESTRE FERNANDEZ S.A TRANSEFER
PLACA:	
LICENCIA:	
CONDUCTOR:	
MRN:	CEC2020MAEU0651-0069-0000
DOCUMENTO:	02620201000744483
SN:	942556

INFORMACION DE SEGURIDAD

Estimado Cliente/Empresa de Transporte, a continuación, indicaciones de seguridad que deben ser cumplidas sin excepción al ingresar a nuestras instalaciones portuarias:

- El vehículo (camión) y su respectiva plataforma deben estar en buenas condiciones, caso contrario no podrá ingresar
- El conductor debe:
 - o No estar bajo la influencia de alcohol y drogas.
 - o Portar el Equipo de Protección Personal (EPP) básico para ingresar a la IP: Botas de Seguridad, Casco y Chaleco con reflectivo.
 - o No exceder los siguientes límites de velocidad: Calles Principales 30 km/h, Patios 20 km/h y Muelles 10 km/h.
 - o Retirar los seguros de los Twist Lock (Pintas) o Pines para ser descargado por las grúas, siguiendo las normas de seguridad internas del puerto.
 - o Permanecer en la cabina del vehículo mientras las grúas están en movimiento y realizando maniobras de carga y descarga de los contenedores.
- Está prohibido:
 - o Realizar giros en "U" dentro de los patios y en calles con espacios reducidos.
 - o Realizar trabajos de mantenimiento a su vehículo y de presentarse alguna novedad debe coordinar con las áreas de: Seguridad Industrial, Seguridad Física y Mantenimiento.

Figura 11 Pase puerta Contecon

Fuente: Contecon (2020)

Este contendrá la información necesaria para el retiro de la misma:

1. Horario de ingreso y tiempo máximo de ingreso al puerto.
2. Número de contenedor, sello.
3. Consignatario de la carga.
4. Nombre y ruc de la empresa de transporte

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO	Versión: 1
	DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Año: 2021

Pase puerta Inarpi-TPG

	REGISTRO APRA IMPORTACION	TARJA:	INICIO ALMACENAJE 24/02/2021	DRES (2021 - 36636)					
	AGENCIA	NRO:	CONTENEDOR APERTURADO	100429400					
TIPO TRANSPORTE MARITIMA	NAVE XIN FU ZHOU	RETIRO INDIRECTO	NUMERO CONOCIMIENTO 151B500321	PUERTO EMBARQUE NINGBO					
CORRELATIVO: (2021 - 49) (347) TIPO: 14 Importaciones COBRO: 214 Almacenaje Contenedor 40									
MARCAS/CONTRAMARCAS		CARGA EN:							
CO-IMPORTSUM S.A ** 0993094862001 Fact: 51267312 VENCE : Feb 27 2021 11:59PM Turno asignado por el sistema: Feb 25 2021 1:00PM Turno re-programado por el cliente: Feb 25 2021 3:00PM Su hora de registro en garita es desde: Feb 25 2021 2:30PM hasta las:Feb 25 2021 3:30PM CONT:WHLU563572-5 S/ WHLM766265 TPG1369271 TYPE: HC40 FCL LO: WHL	NUM ITEM	NUM BULTO	CANTIDAD BULTO	COD. BULTO	DESCRIPCION BULTO	PESO BULTO	VOLUMEN	TARA	UBICACION
	1	(V)1	1	78	CONTENEDOR NO REFRIGER	13,710.00	0.00	3,860.00	T2-B10340204
Total Cantidad		1		Total Peso		13,710.00		Tara: 3,860.00	
Vigencia Carta Salida :		13/03/2021		Refrendo:		02820211000152884			
Agente:		01777792 RUIZ ROMAN ROMMEL ELIAS		Forwarder:		0-			
OBSERVACIONES RUC Empresa: 0992832983001 Empresa: TRANSPORTE TERRESTRE FERNANDEZ S.A. TRANSTEFER					NOMBRE / FIRMA GUARDA ALMACEN				
GUIA DE SALIDA									

Este documento contiene:

1. Nombre del consignatario de la mercadería.
2. La hora de llegada al terminal.
3. Tipo de contenedor y sus respectivos sellos.
4. Empresa de transporte.
5. Peso bruto.
6. Nombre del agente de aduana que facturo la carga.

Figura 12 Pase puerta Inarpi

Fuente: Inarpi (2020)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-----------------------------

Carta de Salida o ECAS

MARGLOBAL



COMPROBANTE DE TRANSMISIÓN E-CAS

Fecha Emisión: viernes, 16 de octubre de 2020 10:35
Oficio No: 203632

Referencias:
 Nombre de la Nave: A.P. MOLLER 036S Viaje / Ruta: 036S
 Puerto Origen/Embarque: NINGBO
 Nombre de la Línea: MAERSK
 Fecha Arribo Nave: 13/10/2020 0:00:00
 MRN: CEC2020MAEU0651
 No. de BL: 204548177
 Importador (Nombre/Ruc/Telef): IMPORTADORA LUCAS LUCASIMPORT SA / 0993095222001 /

Se realizó el envío automático a CONTECON. El presente es un documento que informa sobre los contenedores incluidos en dicho envío.

CONTENEDOR	TIPO CONT	FECHA INICIO	FECHA FIN	SELLO
MRKU3229289	40HC	13/10/2020	03/11/2020	

NOTAS IMPORTANTES

Una vez retirados los contenedores del recinto portuario, éstos pueden ser devueltos vacíos en los depósitos que se mencionan a continuación, dependiendo de los días de validez de su carta de salida:

GUAYAQUIL

Equipos de carga seca:

PATIO: OPACIFIC NORTE

Dirección: Km 23.5 vía perimetral. Al frente del hospital universitario. Referencia: Dentro de Reptonver.
Horario de atención: 24/7
Horario para confirmar turnos: 8:00 - 19:00hrs. Notar que fuera de este horario esta sujeto a disponibilidad.
Enlace de la plataforma para turnos: <https://containerservices.inlandservices.com/inlandneo?Be/Main>
Persona de contacto: Gabriel Olaya - Depot Execution Supervisor
Teléfono: 0958745935
Correo: gabriel.olaya@maersk.com

Equipos refrigerados en:

- **OPACIFIC 2:** Detrás del antiguo Multimodal. Avenida 25 de Julio, entre calles 55 y 56SE

Condiciones de aceptación de devolución: Limpios en su interior, libre de olores y en la misma condición en las que fueron recibidos en origen. **No se recibirán unidades reefers con desechos y desperdicios en su interior**

QUITO

FERTCONTAINER

Dirección: Av. Principal Simón Bolívar, a 500 metros del Intercambiador curva de Santa Rosa.
Horario de atención: Lunes - Viernes 08h00 - 17h00 / Sábados de 08h00 - 12h00.

Política de recepción de contenedores:

- Unidades 40HC & 20DC (Piso en buen estado - Corrosión en menor grado - Sin daños mayores en la caja)
- No se aceptan unidades 40STD/Especiales (Open Top, Flat Rack)/Reefers.

En caso de que la Terminal presente alguna novedad con la recepción de su Carta electrónica (ECAS), por favor contactar a counter de Marglobal a la casilla caja@marginlobal.com. Consultas relacionadas a valores de demoraje y/o días libres de su carga, por favor contactar al área de servicio al

Figura 13 Carta de Salida

Fuente: Maersk (2020)

Este documento lo emite la línea naviera y nos detalla lo siguiente:

1. Nombre de la nave donde vino el contenedor
2. Nombre de la línea naviera
3. Consignatario de la carga
4. Días libre con que cuenta el consignatario de la carga para entregar la unidad vacía.
5. Patio de recepción de la unidad vacía.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-----------------------------

Turno de devolución



ROAD FEEDER SERVICES

TURNO No.: T15-W000717648



FECHA TURNO : 13/10/2020 07:30:00

CONTRIBUYENTE ESPECIAL

COO. INTERNO: 717648
LÍNEA: MAERSK **OPERACIÓN:** IMPORT
ECAS: M-202049 **CONTENEDOR:** MRKU4494887
RUC/CI: 0092669300001 **CLIENTE:** IMPORTADORA TEXJUCOLSA
DEPÓSITO:: RFS 2 ASISTENCIA/PORT
DIRECCIÓN DER: KM 23.5 VIA PERIMETRAL FRENTE AL HOSPITAL UNIVERSITARIO JUNTO A KUBIEC
RUC TRANSP: 0092669300001 **TRANSPORTISTA:** TRANSFERNANDEZ
CHOFER /PLACA: NO | DEFINIDO | N/D
EMITIDO EL: 12/10/2020 10:13:48 **ESTADO:** EMITIDO
IMPRESO EL : 12/10/2020 15:12:47 **MARCA:**
OBSERVACIÓN : *** ** CARTA CADUCA Oct 24 2020 12:00AM *** **
SERV. ADIC. :

DATOS PARA EMISIÓN DE FACTURA

RUC: 0092669300001 **RAZÓN SOCIAL:** IMPORTADORA TEXJUCOLSA
TELÉFONO: 04-9999999 **CORREO:** imp.texjucolaa@gmail.com
DIRECCIÓN: CHIMBORAZO1308 Y HUANCAYILCA
CONTACTO: NAOMI CORDOVA - 0998915261
NOTAS:
VALOR A CANCELAR: *** USD 35.84 ***

El valor a cancelar considera el costo de turno de \$32.00 + IVA, menos las retenciones de impuesto a la renta y valor agregado según el tipo de contribuyente. Solo aplica en caso de que se haya seleccionado "Emitir Retención en este turno".

Figura 14 Turno de devolución

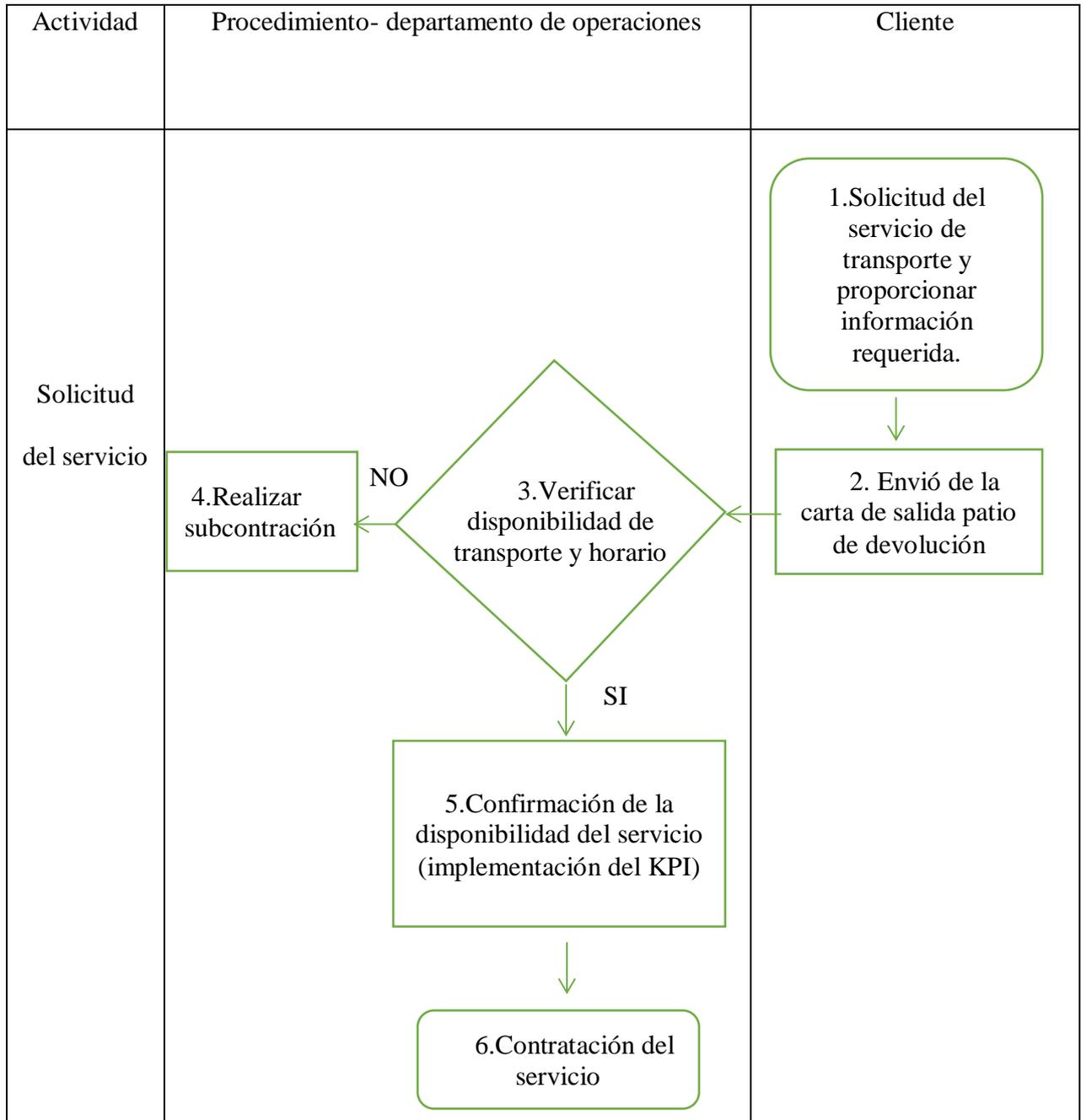
Fuente: RFS (2020)

Cabe recalcar que existen diferentes patios de entrega de la unidad vacía y la información puede variar. Este documento contendrá lo siguiente:

1. El número de turno asignado y hora que debe entregar la unidad.
2. La línea naviera
3. Datos del consignatario de la carga
4. Datos de la empresa de transporte

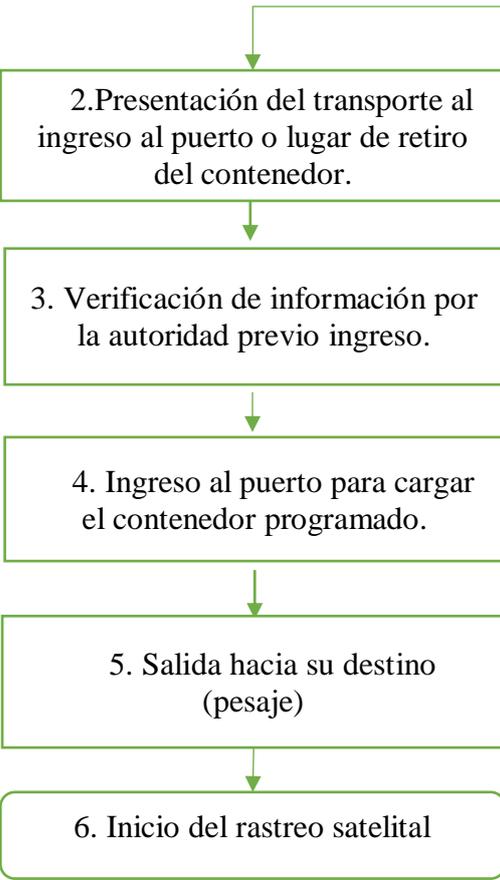
Flujogramas de actividades

Tabla 7 Solicitud del servicio



Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Tabla 8 Ingreso, Salida del puerto

Actividad	Procedimiento- Chofer/departamento de operaciones	Cliente
Ingreso, salida del puerto y seguimiento de la carga	 <pre> graph TD A[1. Envío del pase puerta al departamento de operaciones.] --> B[2. Presentación del transporte al ingreso al puerto o lugar de retiro del contenedor.] B --> C[3. Verificación de información por la autoridad previo ingreso.] C --> D[4. Ingreso al puerto para cargar el contenedor programado.] D --> E[5. Salida hacia su destino (pesaje)] E --> F[6. Inicio del rastreo satelital] </pre>	<p>1. Envío del pase puerta al departamento de operaciones.</p>

Elaborado por: Cordova, N. & Correa S. (2020)

Tabla 9 Llegada a la bodega

Actividad	Cliente	Procedimiento- Chofer	Gerente General	Departamento Contabilidad
Llegada, salida de la bodega, entrega del vacío y facturación	<p>1. Sacar y pago turnos devolución contenedor vacío.</p>	<p>2. Descarga: entrega de mercancía en bodega de cliente</p> <p>3. Devolución del contenedor vacío se genera el recibo E.I.R</p>	<p>4. Control K.P.I</p> <p>5. Facturación vs tiempo y kilometraje.</p>	<p>6. Realizar el proceso de facturación al cliente</p> <p>7. Envío del E.I.R al cliente.</p>

Elaborado por: Córdova, N. & Correa S. (2020)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Versión: 1 Año: 2021
---	--	-----------------------------

Descripción del manual

Se describirán los procesos de transporte de carga pesada de importación que se deben realizar.

Tabla 10 Actividades

Tarea	Procedimiento	Responsable	Tiempo
Solicitud del servicio	<p>El cliente solicita vía correo electrónico o llamada telefónica el servicio de traslado de carga pesada de importación, desde el sector portuario de guayaquil hasta su bodega, en esta solicitud se indica por parte del cliente toda la información al respecto de la carga que sería: puerto donde se encuentra, tipo de mercadería, horario, dirección que debe ser entregada y cualquier otro detalle el cual le permitirá a la empresa saber cuál sería el equipo adecuado para su traslado, el departamento de operaciones con toda esta información proporcionada buscará el vehiculó y la disponibilidad, en caso de no tener el medio se procede a la subcontratación, además se le indicara las tarifas a cobrar por los servicios prestados, el tiempo que le tomara la llegada a su bodega, también se pone a conocimiento y a su disposición los servicios adicionales que brinda TRANSTEFER.</p> <p>Una vez se confirme la solicitud del servicio se enviará un correo de confirmación al cliente con los términos y condiciones y el departamento de operaciones empezara la planificación de la ruta a seguir, así se evitará las demoras o algún desvió no planificado que son perjudiciales para la imagen de la empresa, a su vez se asignará</p>	Departamento de operaciones/ cliente	15 minutos

<p>Ingreso y salida del puerto</p>	<p>el chofer para este traslado, el chofer por su parte verificara que su vehiculó se encuentre en óptimas condiciones y así evitar futuros inconvenientes.</p> <p>Una vez que ya se generó el pase puerta, el cual contiene toda la información concerniente a la mercadería que se debe trasladar; ya con la confirmación de que el cliente realizo el respectivo pago del bodegaje, se le permitirá el ingreso al chofer al puerto.</p> <p>Esto será enviado junto con la carta de salida al departamento de operaciones, con esto, el chofer deberá presentarse a la hora indicada ante la autoridad del punto de control, donde se verificará que todo se encuentre en orden y se le permita el ingreso donde cargará el contenedor ya programado, ya para su salida pasará por la báscula y podrá salir para su destino.</p>	<p>Chofer / departamento de operaciones/ cliente</p>	<p>1 hora</p>
<p>Seguimiento de la carga</p>	<p>Una vez que se encuentre afuera del puerto el chofer reportara su salida al departamento de operaciones, con el mismo empezara el respectivo rastreo satelital ya que todos los vehículos de la empresa cuentan con el mismo, lo que le brindara al cliente la convicción de que su mercadería se encuentra en camino a su destino.</p> <p>Nota: si el cliente solicito como servicio adicional la custodia armada, cuadrilla o candado satelital estos estarán listos al momento de la salida del mismo.</p>	<p>Departamento de operaciones / gerente</p>	<p>Dependiendo de la ruta</p>
<p>Gestión en el patio de devolución</p>	<p>Con la carta de salida que emitió la naviera se confirmara el respectivo patio de devolución y los días que tiene libre para la entrega del contenedor vacío, aquí se va a tomar en cuenta la disponibilidad de turnos que haya en el patio, de cuánto tiempo</p>	<p>Chofer/ departamento de operaciones</p>	<p>30 minutos</p>

	<p>demore la descarga de la mercadería y el lapso que le tome llegar desde la bodega al respectivo patio.</p> <p>Ya cuando esté listo el turno de devolución se pasará la información al departamento de operaciones, donde será</p>		
Llegada a la bodega	Seguida la ruta que ya se planifico con antelación, se espera llegar a la bodega del cliente sin ninguna novedad, donde ya espera la cuadrilla para empezar el desembarque de la mercadería.	Chofer/ departamento de operaciones	Dependiendo de la ruta
Salida de la bodega y entrega del vacío	Una vez desembarcada toda la mercancía, el chofer empezara su recorrido hasta su llegada al patio de devolución dentro del horario que tiene programado, cuando finalice este proceso el patio de devolución entregara un E.I.R(intercheg) que es el documento que prueba que la devolución fue hecha sin ninguna novedad o inconveniente.	Chofer	Depende de la ruta
Control KPI	La gerente de la empresa hará el respectivo control de toda la gestión realizada en la contratación del servicio lo que le permitirá conocer el proceso que se siguió.	Gerente general	1 hora
Facturación	El chofer entregara al departamento de contabilidad el E.I.R una vez ya haya finalizado el proceso, esto se le adjuntara junto a la respectiva factura para que el cliente realice el pago por los servicios que presto TRANSTEFER.	Contabilidad	15 minutos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO LOGÍSTICO	Versión: 1
	DE CARGA DE IMPORTACIÓN	Año: 2021

KPI

Tabla 11 KPI-Finanzas

Cuadro de mando KPI - Finanzas					
Definición	Objetivo	Fórmula	Periodicidad	Actividad	Responsable
Tiempo	30%	Según la ruta y tráfico	Mensual	Tiempo + Logística	Departamento de Operaciones
Logística	25%	Rutas disponibles	Mensual	Logística	Departamento de Operaciones
Facturación	25%	Importe de Facturación * Km	Mensual	Facturación	Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Córdova, N. & Correa, S. (2020)

Tabla 12 KPI

KPI					
Peso	Tiempo	Kilometraje	Gasolina/Lts	Facturación	Salida / Destino
5,800kg	4h	240	38,40	250	CONTECON / Bodega sur Hosp. León Becerra
3,460kg	4h	240	38,40	250	CONTECON / Bodega sur Hosp. León Becerra
22,340kg	4h	240	38,40	325	CONTECON / Bodega sur Hosp. LEÓN Becerra
28,800kg	6h	360	57,60	350	INARPI / Bodega Caraguay

Elaborado por: Cordova, N. & Correa, S. (2020)

Conclusiones

- La recopilación de información sobre los procesos logísticos realizados por la empresa de Transporte Terrestre Fernández S.A TRANSTEFER implicó utilizar dos métodos de recolección de datos, una de estas herramientas utilizada fue la encuesta, la cual fue dirigida a los clientes que utilizan el servicio de transporte de carga de importación, con el fin de disponer datos sobre los servicios y actividades que ofrece TRANSTEFER, por otro lado, las entrevistas a profesionales del área proporcionó información concerniente sobre los actores sociales del área logística y transporte de carga pesada del Ecuador.
- El análisis de la información recopilada mediante los instrumentos de recolección de datos empleados y mencionados anteriormente, permitió examinar de forma detallada el servicio y las actividades funcionales que se realizan dentro de la empresa, la principal falencia dentro de los procesos realizados por TRANSTEFER fue la visión parcial de las actividades que efectúan el departamento de operaciones logística, omitiendo otras funciones.
- Entre los aspectos evaluados sobre la eficiencia del servicio, la puntualidad en comparación con las demás características evaluadas es el aspecto que se debe considerar para mejorar la logística del servicio y evitar los costos adicionales que se derivan por el retraso del transporte, por otra parte, las variables más destacables que la empresa maneja son las tarifas que se adecuan a la demanda del mercado y el manejo del BASC.
- La evaluación de los elementos tangibles e intangibles de la empresa se encuentran en el rango de excelente y bueno, es decir son mayoritariamente aceptables según los clientes encuestados, considerando que los socios de la empresa representan el talento

humano intangible y que el estado de los transportes se encuentra en buenas condiciones y que en conjunto representan la imagen de la empresa.

- La elaboración de un manual de procedimientos logísticos permitió proporcionar un material de apoyo para uso interno de la empresa, en este se detalla las responsabilidades de los asociados a la empresa, además la utilización de los flujogramas permitió plasmar de forma gráfica las acciones correspondientes a las principales actividades de TRANSTEFER. Los flujogramas son de utilidad para la rotación del personal y para el ingreso de nuevos socios, siendo un material de apoyo que le permite introducirse a la empresa y conocer todas las actividades que se realizan.

Recomendaciones

- Se recomienda emplear el manual de procedimientos logístico, de forma secuencial para que los socios de la empresa obtengan un aprendizaje progresivo y se realicen los cambios que requieren y además se puedan solucionar dudas que surjan en las actividades que se realizan.
- Se debe tener en cuenta el uso del flujograma para nuevas capacitaciones, porque se explica de manera visual y gráfica las actividades de los asociados de la empresa y en la práctica ayuda a estandarizar los procesos y a mejorar el servicio por la rápida respuesta ante lo solicitado por los clientes.
- La gerente general debe hacer el control respectivo con cada K.P.I propuesto, con esto se espera que los procedimientos propuestos tengan efectividad en las actividades.
- Evaluar la implementación del manual una vez transcurrido los seis meses, para identificar las mejoras dentro del departamento de operaciones logística, las sugerencias de los socios de la empresa y tener más opciones a la hora de tomar decisiones.
- Aplicar las encuestas de satisfacción modelo empleada en este trabajo a los clientes, de forma trimestral para identificar las mejoras que la empresa pueda obtener una vez hecho los respectivos cambios, esta encuesta permitirá realizar una evaluación progresiva y se identificaría si los aspectos a mejorar están siendo perfeccionados.
- La empresa TRANSTEFER debe enfocarse de forma constante en mejorar los aspectos relacionados a la eficiencia del servicio de transporte, por tal razón se recomienda que la empresa aplique incentivos a los esfuerzos de los socios que contribuyeron a cumplir las metas de calidad de servicio, esto permite que los socios posean una mayor motivación y se visualicen resultados beneficiosos tanto para el socio como para la empresa.

Bibliografía

- Escudero Serrano, M. J. (2019). En *Gestión logística y comercial* (2° ed., pág. 8).
- Escudero Serrano, M. J. (2019). *Gestión logística y comercial* (2° ed.). Madrid , España:
Ediciones Paraninfo SA.
- Sorlózano González, M. J. (2018). *Optimización de la cadena logística* . Antequera : IC
Editorial.
- Agencia Nacional de Tránsito. (22 de Junio de 2020). *Concesión de permiso de operación para operadores de carga pesada*. Obtenido de
<https://www.gob.ec/ant/tramites/concesion-permiso-operacion-operadoras-transporte-carga-pesada#attachment>
- Arias-Gómez J, V.-K. M.-N. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Alergia México*, 201-206.
- Autoridad Portuaria de Guayaquil. (s.f.). Obtenido de
<http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/ubicacion-geografica/>
- Cabrera Cánovas, A. (2012). En *Transporte internacional de mercancías: aspectos prácticos* (pág. 59).
- Caceres. (2015). *Conceptos básicos de Estadística para ciencias sociales* . Madrid: Delta.
Camara de Comercio Internacional. (s.f.).
- Cámara Marítima del Ecuador. (24 de septiembre de 2018). *Cámara Marítima del Ecuador*.
Obtenido de <http://www.camae.org/servicios-portuarios/que-son-los-servicios-portuarios-y-cuales-son-los-modelos-de-gestion-portuaria/>
- Castellanos Ramirez, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Bogota: ECOE
EDICIONES.
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES. (2019).
Ecuador .

Coll, P. (2020). *Manual de gestión aduanera Normativas y procedimientos clave del comercio exterior* (4° ed.). Barcelona, España: Marge Books.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). Ecuador.

Cue Mancera, A. (2015). *Negocios Internacionales: En un mundo globalizado*. Grupo Editorial Patria, S.A.

De la Arada Juarez, M. (2015). En *Optimización de la cadena logística* (pág. 4).

Escudero Serrano, M. J. (2019). En *Gestión logística y comercial* (2° ed., pág. 21).

Espinosa, R. (13 de 05 de 2017). *robertoespinosa*. Obtenido de robertoespinosa:

<https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>

Eugenia, V. V. (2017). *Los manuales de procedimiento como herramienta de control interno de una organizacion*. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o)

[36202017000300038#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o)

Eustat. (s.f.). *Operación de transporte* . Obtenido de

https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_712/elem_12987/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Operaci%C3%B3n%20de%20transporte&text=Es%20el%20desplazamiento%20de%20una,en%20el%20que%20se%20descarga.&text=Asimismo%2C%20cada%20carga%20o%20descarga,d

FORELANPORT. (2020). *FORELANPORTSA*. Obtenido de FORELANPORTSA:

<https://www.forelanportsa.com/>

Jaime Mira Galiana, David Soler Garcia. (2015). En *Manual del transporte de mercancías* (pág. 33).

KEYTRANS. (2019). *Logística KEYTRANS*. Obtenido de Logística KEYTRANS:

<https://logisticakeytrans.com/services/>

Larrucea, J. R. (2018). En *Manual de transporte de contenedor* (pág. 36).

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL.

(31 de Diciembre de 2014). Registro Oficial. Ecuador.

Metodología de la investigación . (2014). En R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez Collado,

& P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación 5ta edición*. 5ta edición.

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (12 de Mayo de 2020). *Obtención de Permisos*

Especiales de Ingreso a Instalaciones Portuarias. Obtenido de

<https://www.gob.ec/mtop/tramites/obtencion-permisos-especiales-ingreso-instalaciones-portuarias#validaty>

REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD

VIAL. (14 de noviembre de 2016). Ecuador.

Sandra, C. (2013). *La fidelización del cliente en negocios de restauración*. Obtenido de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232013000300014

Soler Garcia, D. (2009). En *Diccionario de Logística* (pág. 8).

Soler Garcia, D. (2009). En *Diccionario de Logística* (pág. 44).

Soler Garcia, D. (2009). En *Diccionario de Logística* (pág. 82).

TRANSCARSELL. (2021). *TRANSCARSELLSA*. Obtenido de TRANSCARSELLSA:

<https://transcarsell.com/>

TRANSGESA. (marzo de 2018). Obtenido de [https://www.transgesa.com/blog/transporte-](https://www.transgesa.com/blog/transporte-terrestre-tipos-camiones/)

[terrestre-tipos-camiones/](https://www.transgesa.com/blog/transporte-terrestre-tipos-camiones/)

Transporte Terrestre Fernández S.A. Transtefer. (s.f.). *Transporte terrestre de carga pesada*.

Obtenido de <http://www.transtefer.com/>

UPCT. (s.f.). Obtenido de

<https://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf>

f

Zona Económica. (2020). *Política Comercial*. Obtenido de

<https://www.zonaeconomica.com/politica-comercial>

ANEXOS

Anexo 1 Modelo de encuesta

- 1) ¿Cuál de los servicios que ofrece la empresa TRANSTEFER ha usado?
- 2) Califique la calidad de nuestro servicio
- 3) Califique la eficiencia de lo expuesto a continuación*
- 4) ¿Qué tan importante es el precio al momento de escoger nuestros servicios ante otras empresas?
- 5) ¿Como califica el nivel de conocimiento del personal que lo atendió? *
- 6) ¿Volvería a contratar el servicio de transporte de carga pesada con nosotros? *
- 7) ¿Hubo costos adicionales que se generaron por el retraso en el transporte?
- 8) ¿En qué área usted cree que debemos mejorar para satisfacer sus necesidades?
- 9) ¿Cómo calificaría la condición física de las unidades de transporte de la empresa?
- 10) ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? *
- 11) ¿Cree usted que con un manual de procesos logísticos se vería beneficiado con el servicio?

Anexo 2 Modelo de entrevista

- 1) ¿Qué tipos de transportes son los más usados?
- 2) ¿Cuáles son las causas que usted cree que generan retrasos en el proceso logístico de transporte de carga pesada?
- 3) ¿Cree usted que los puertos y terminales de vacío ingieren en la correcta coordinación del transportista?
- 4) ¿Qué riesgo usted cree que hay en las operaciones de traslado de carga pesada?
- 5) ¿Usted cree que utilizando un registro diario de actividades logísticas mejoraría el proceso?
- 6) ¿Usted contrata servicios de transporte de terceros para cumplir su demanda?
- 7) ¿Usted cree que las empresas que cuentan con un manual de procesos se podrían desempeñar mejor?

Anexo 3 Formulario de obtención de permiso



Ciudad y Fecha del

Señor (a)
Subsecretario (a) de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial
Ciudad

YO, solicito a usted se digne disponer se me conceda el (los) siguiente(s) certificado(s), matrícula(s) para lo cual adjunto los requisitos solicitados.

1. Matrícula de Operadores Portuarios de: Carga, Buque, Pasajeros y Servicios Conexos

- Inscripción
- Renovación
- Ampliación de Servicios
- Cambio de Representante Legal
- Registro y Asignación de Muelle
- Autorización de Carga OMI
- Autorizaciones e Inspecciones Infraestructura Portuaria (muelles, diques, varaderos, etc.)
- Otros _____

2. Agencias Navieras

- Matrícula
- Inspecciones

3. Matrícula de Armadores

- Naves mayores a 50trb
- Naves menores a 50trb

4. Inspecciones de Naves

- Inspecciones LEFORTAAC
- Seguridad y prevención de la contaminación
- Auditoría PBIP
- Auditoría ISM
- Documentos de Bandera (certificaciones)
- Inspecciones Especiales
- Inspecciones Estatutarias, IOPP, LC
- Inspecciones Estado Rector del Puerto

5. Registro provisional de consolidador y/o desconsolidador

-

6. Autorizaciones especiales

-

7. Registro de Contratos y tarifas

-

8. Viáticos

-

9. Personal Mercante

- Especialidad: _____
- Matrícula Tráfico Nacional
- Matrícula Tráfico Internacional
- Emisión y/o Refrendo de Títulos
- Certificado de Suficiencia (Cursos)
- Permiso Provisional de Embarque
- Diapemas
- Dotación Mínima de Seguridad
- Otros _____

10. Documentos Técnicos de Naves

- Licencia de construcción o modificación
- Aprobación de Planos por construcción, modificación o legalización
- Libreto de Estabilidad
- Certificado de Arqueo
- Certificado de Línea de Carga
- Patente
- Passavante
- Permiso de Vane / Devane
- Inspecciones Técnicas

11. Permisos de Tráfico

- Nacional
- Internacional
- Autorización Libre Operación ALO
- Autorizaciones por arbo (arbitrium)
- Trajectory Interna

12. Registro de Personas jurídicas sin fines de lucro

-

13. Copias certificadas de documentos emitidos por la SPTMP

-

14. Otros

-

Nombre: Matrícula Nave:

Dirección Domiciliar:

Teléfono: Celular: Email:

Explicación Adicional:

Firma del Solicitante

Anexo 4 Factura



TRANSPORTE TERRESTRE FERNANDEZ S.A.
“TRANSTEFER”
R.U.C. 0992832983001
 ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
 Dir.: Capitán Nájera 2604 entre Asisclo Garay y Andres Marin
 Cea.: 0007543579 045116483 * E-mail: transtefen@outlook.es
 Guayaquil – Ecuador

FACTURA
 Serie 002 012 00

0001796

Aut. S.R.L. 1126996881

Fecha: _____

Cliete: _____

Telf: _____ R.U.C.: _____ G. REMISION _____

CANT.	DESCRIPCION	V.UNIT.	TOTAL

FORMA DE PAGO:			SUB-TOTAL
<input type="checkbox"/> Efectivo	<input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito		
<input type="checkbox"/> Dinero Electronico	<input type="checkbox"/> Otros		I.V.A. 0% \$
PUNTO DE EMISION: 012	PLACA GBN 6136		I.V.A. 12% \$
RUC: 1707584023001	CONTRIBUYENTE: Otros		TOTAL US\$
RAZON SOCIAL: ELIAS GUSTAVO ANAHIMINI HERNANDEZ			Rec. b/ Confirma

Dir. de Fomento G. Banco Pichincha; Agencia GLT - ARTE - R.U.C. 054670702001; Aut: 15729 - 2 d. - 1906 N° 1801 1800
 L. Inc. 27 de Mayo de 2002. * Código 27 de Agosto de 2001 Documento Computarado NO
 Original: ADQUIRENTE - Im. Copia: EMISOR - 2da. Copia: SRI

Anexo 5 E.I.R Intercheng

 TERCON Una empresa del GRUPO TRANSOCEANICA E.I.R.												OPS FOR 1 V. 02/FEB./09 2000221357																	
<input type="checkbox"/> O.K. <input checked="" type="checkbox"/> X												<input type="checkbox"/> DMG <input checked="" type="checkbox"/> X						<input type="checkbox"/> IN <input checked="" type="checkbox"/> X						<input type="checkbox"/> CUT <input checked="" type="checkbox"/> X					
PREFIX	01	05	N	11	NUMERO	6	0	3	5	5	9	2	20	40	DRY	VENT	REEFER												
TIME:	DAY	MONTH	YEAR	SHIPPING LINE								STANDARD	HIGH CUBE	OPEN TOP	TANK	FLAT RACK													
11:24	08	10	2020	COSCO CONTAINER LINES CO LTD								X	X	X	X														
TRANSPORT/TRANSPORTE:				LICENSE PLATE:				AGENCY:				VESSEL:				TYPE MACHINE:													
TRANSPORTE TERRESTRE FERNANDEZ				GBNS126				AGENCIA DEL PACIFICO DEL PAC S.A.				APL ESPLANAGE																	
LOCATION/DEPOT:				DEPOT SEAL:				CUSTOMER SEAL:				VOYAGE:				CODE/GO ISO:													
TERCON 2												04MS871564				43GB													
BKG:				DESTINATION:				REQUIREMENT:				RETURN/RELEASE:				CODE/STATUS													
																3													

MACHINE DATA
 DISPLAY: CONTROLLER: COMPRESSOR:

MISSING COMPONENTS
 N/A
 TODO EQUIPO QUE INGRESA ESTA SUJETO A VERIFICACION DE UN ESTIMATIVO EN FECHA POSTERIOR A SU RECEPCION

OBSERVACION:
 BARBER:

NUMERO: 04MS871564 ANA RECHING FERNANDEZ CLL: 70734322	CUENTE: IMPORTSUN S.A. IMPORTACIONES IMPORTACIONES PCL RUC: 1883944210	INSPECTOR: MARTIN ROMAN OJEDA LINO CLL: 108004134
---	--	--

Carrito Entrada: Fecha/Hora:	JLOOR 08/10/2020 11:25:40	Carrito Salida: Fecha/Hora:	CASANZA 08/10/2020 11:36:55
---------------------------------	------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

