



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG**

**Trabajo de Titulación**

**para la obtención del título de:**

**Ingeniera Portuaria y Aduanera Mención Administración Portuaria**

**Tema:**

**Propuesta Metodológica de Mejora en los Procedimientos Logísticos para la Salida de Contenedores, Guayaquil.**

**Autor:**

**Wendy Jacqueline Ortega Ponce**

**Directora de trabajo de titulación:**

**Ing. Marjorie Sofía San Andrés Samaniego, Msc.**

**Septiembre 2019**

**Guayaquil – Ecuador**

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

.....  
Wendy Jacqueline Ortega Ponce

## **Dedicatoria**

A mis padres, Andrés y Jenny, por darme ese ejemplo de superación profesional, gracias a ellos he logrado alcanzar mis objetivos, también por siempre estar a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos, Andrés y María Sol, por sus palabras, confianza y compañía que supieron darme en este trayecto de mi vida profesional.

A mis abuelitos, mis tíos, tías, primos, primas que supieron de una u otra manera motivarme y ayudarme con sus sabios consejos en esta etapa de estudio.

A mis amigos, amigas, compañeros y a todas aquellas personas que han contribuido para el logro de esta meta.

## **Agradecimiento**

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento, primero quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida; también quiero agradecer en especial a mi madre Jenny y a mi padre Andrés que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Mi profundo agradecimiento a la ingeniera Marjorie San Andrés, por confiar en mí, abrirme las puertas y brindarme su ayuda y experiencia para realizar todo el proceso investigativo de mi trabajo.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, a mis profesores quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

# **PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA SALIDA DE CONTENEDORES, GUAYAQUIL.**

**Wendy Jacqueline Ortega Ponce**

wendy95ortega@gmail.com

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como finalidad presentar una propuesta metodológica de mejora en los procedimientos logísticos para la salida de contenedores en la ciudad de Guayaquil, se logró determinar que la logística portuaria es de suma importancia para el sector empresarial generando competitividad en su economía, es por eso que los exportadores e importadores ven conveniente el desarrollo de un software de seguimiento y control a los contenedores al momento que su carga es transportada hasta llegar a su destino final. Se analizó por medio de entrevistas a expertos cómo mejorar las falencias dentro del sistema logístico de contenedores y se desarrolló un plan de mejora para la optimización de los procesos logísticos en base a qué estrategias más relevantes se debe tomar para que el sistema logístico de contenedores mejore y no genere inconformidades a los empresarios.

**Palabras claves:** Logística, sector portuario, transporte de carga, contenedores, estrategia.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación pretende de alguna manera contribuir en un propósito general, que hace referencia al mejoramiento de los procedimientos logísticos para la salida de contenedores en la ciudad de Guayaquil, siendo este uno de los puertos que emana mayor actividad en el transporte y manejo de carga; por tanto, priorizan la logística como un elemento comercial importante, por eso se le reconoce como el sistema de importación y exportación de la nación.

Por esta razón se ha profundizado en mejorar los procedimientos para optimizar y perfeccionar las técnicas del mismo. De esta forma se plantea como pregunta de investigación el ¿Cómo mejorar los procedimientos logísticos para la salida de los contenedores en la ciudad de Guayaquil? El contexto de este artículo está dividido en un desarrollo temático que incluye marco teórico, marco metodológico, análisis de resultados y finalmente las conclusiones. Las técnicas que se utilizarán en la investigación son la revisión de fuentes de investigación primarias encontradas en artículos académicos, tesis y papers, así como entrevistas a expertos en el tema. Este trabajo se basa en una investigación cualitativa, donde se busca identificar mejoras en los procedimientos logísticos de los contenedores.

## **DESARROLLO TEMÁTICO**

### **Antecedentes**

El procedimiento logístico de contenedores a nivel internacional tiene la particularidad de desplegarse de acuerdo al periodo de tiempo en el cual se hace uso del mismo, y su desenvolvimiento se da de acuerdo al número de actividades a las cuales es sometido. Esto hace referencia a los procesos incurridos donde ejecuta sus funciones que normalmente están asociadas a reparación, mantenimiento y limpieza; por tanto, al considerar todas estas funciones realizadas se tiene como consecuencia el costo del tiempo que se necesita para brindar estos servicios. Los procesos parten desde el momento que se carga la mercadería y es subida al buque hasta el momento de la descarga, para finalmente realizar el ingreso a los almacenes, el cual constituye un nodo circunstancial en la cadena logística. Dentro de los depósitos se realizan los procesos anteriormente mencionados que hacen referencia al mantenimiento, reparación y limpieza; por tanto, la suma de estos procesos da como resultado el total de tiempo empleado en el desarrollo del servicio (Vargas & Zambrano, 2015).

De acuerdo a lo descrito con anterioridad, el proceso logístico de contenedores tiene una secuencia partiendo de la carga de la mercadería, la subida al buque el cual realizará la transportación para posteriormente realizar la descarga. Una vez realizado este proceso se procede al ingreso al depósito donde se realiza el mantenimiento, limpieza y reparación, constituyendo estos pasos el tiempo total en demorar en entregar el servicio logístico de contenedores. Cabe recalcar que en este proceso también se involucra el consignatario, agente, armador, depósito y transportista.

Una vez conocido el proceso que se incurre en la gestión de contenedores en cuanto a la entrada y salida de los mismos, es de vital importancia el despacho adecuado logrando los mejores tiempos posibles partiendo desde el momento en que el transporte del cliente ingresa al almacén, se recibe el contenedor y se despacha o retira; otro factor que se debe de tener en cuenta es la calidad con la cual es entregado los contenedores. Por tanto, lograr unos mejores tiempos en el proceso de entrada, salida y calidad de entrega de los contenedores será el resultado de mejora en las operaciones, lo que se transmite en reducción de costos logrando con esto obtener un mejor beneficio en la otorgación del servicio de despacho. Cabe recalcar que el proceso de retiro del contenedor vacío es fundamental, ya que de este depende poder consolidar la carga y enviarlo al terminal portuario (Chong, González, Talavera, Purisaga, & Poquioma, 2018).

### **Justificación**

El mejorar el proceso de salida de contenedores es fundamental, ya que este permite poder consolidar la carga de una manera más pronta y así poder ser enviada al terminal portuario, lo que significa que el cliente podrá hacer uso de su carga de manera oportuna. Este proceso es conseguido por medio de la mejora en las operaciones lo que repercute en el beneficio final obtenido por la empresa. Esta mejora en las operaciones parte de menores tiempos en el despacho y la calidad con la que se entrega el contenedor al cliente.

## **Marco Teórico**

Esta sección pretende presentar una investigación basada en herramientas que fundamenten la aplicación y utilización de una propuesta de mejora en los procesos logísticos de contenedores.

### **Definición de logística**

Según Furió (2015) la logística tiene la particularidad de ser un proceso enfocado a la administración de los recursos y productos, con la finalidad de que los mismos se encuentren posicionados de forma adecuada en el tiempo correcto; cabe recalcar que en esta operación también interviene el lugar y cantidad, procurando que se den las condiciones ideales al menor costo posible. Por tanto, esto significa que la logística puede concretarse como el proceso de actividades necesarias para certificar la entrega de mercancía al cliente final. Dicho proceso comprende la transportación de los bienes desde el lugar de producción hasta el punto en que el producto es entregado al usuario final.

Para Andrés Castellano, experto en logística internacional, actualmente la logística cumple un rol importante dentro de una organización, ya que es un proceso donde se requiere controlar el flujo de almacenamiento de mercancías desde su origen hasta su destino con la finalidad de generar la satisfacción al cliente (Castellano, 2017).

Según Ballesteros (2016) la logística tiene como finalidad incrementar de forma satisfactoria el valor a los servicios fundamentales para con esto lograr la satisfacción del cliente de manera adecuada logrando el incremento de las ventas. Es por esta razón que se debe tener una estrategia competitiva óptima que permita a las organizaciones ser eficientes con los bienes o servicios y que esto ayude a reducir costos a los consumidores.

Cabe recalcar que puede haber más variedades en cuanto a las definiciones sobre la logística, pero el común denominador de todas ellas es que van enfocadas de forma específica a la satisfacción adecuada del cliente, lo que conlleva a la reducción de costos y tiempo.



## **Logística en los puertos marítimos**

En la actualidad, la logística en los puertos marítimos es de fundamental importancia, ya que el hacer este proceso de forma adecuada mejora la representación de movilización internacional de carga; por lo tanto, este procedimiento está comprometido a los diversos cambios que el comercio internacional conlleva para mejorar la movilización de las cargas (Anaya, 2015).

Dentro de la influencia logística en los puertos, su principal función es crear nodos de la red física del transporte marítimo, mejorando así las funciones que llevan a que un puerto brinde mejores servicios al comercio internacional y a empresas navieras ofreciendo ser más rápidos y seguros en el movimiento y traslado de cargas (Revista Énfasis Logística, 2019).

De acuerdo a lo indicado anteriormente, la carga es el cliente máspreciado y potencial que tiene un puerto, ya que desde la perspectiva logística las actividades de transporte dentro de un puerto deben enfocarse netamente en mejorar el sistema tecnológico, debido a que son los puertos marítimos una pieza clave en el comercio mundial.

Según Castellanos, Lombana y Ortiz (2015) la logística en los puertos es de mayor interés para los países porque así miden su competitividad, siendo la logística un factor principal para el desarrollo del sector. Por tanto, para que el servicio logístico sea eficaz debe de haber una coordinación adecuada en los diferentes medios de transporte, esto implica que la carga que viene por un sistema marítimo sea trasladada por vía terrestre por camión o tráiler y que no tenga ningún tipo de dificultad y así pueda llegar hasta el destino final.

La integración de la cadena logística en los puertos es fundamental porque va desde la elaboración de materia prima hasta el consumo final en los países de destino. En resumen, desde un análisis logístico, los puertos tienen una gran estrategia en el comercio y transporte internacional como también dentro del sistema de producción. Sin embargo, desde un punto de vista más estratégico los puertos son la conexión de llegada y salida del transporte marítimo, también es importante destacar que el mayor movimiento de cargas de contenedores se da por vía marítima (González, 2016).

Según Sánchez, Palma y Mouftier (2017) el renovar la industria logística de un puerto para operar de mejor manera la cadena logística, conlleva a que los puertos también realicen seguimiento de los contenedores desde el momento de llegada de los buques a los muelles hasta cuando el contenedor es despachado. Por tanto, la logística como los puertos buscan una misma estrategia con la única finalidad de dar seguimiento a los contenedores una vez despachados. La logística se enfoca más al momento en que el contenedor es despachado desde la almacenadora del puerto dando así seguimiento final hasta llegar al destino. En cambio, lo que el puerto hace es darle seguimiento al contenedor que llega al muelle y es trasladado hacia los almacenes temporales.

Según Encinas (2017) hoy en día el transporte marítimo es el más competente para transportar mercaderías no solo por su gran capacidad de movilizar cargas, sino también porque realizan el traslado de la mercadería a largas distancias y a un bajo costo. Es por eso que la logística es de gran influencia para los puertos para la competitividad brindando a los beneficiarios un servicio más rentable y ventajoso.

La logística de operaciones en los puertos marítimos en cuanto a las actividades de comercio exterior tiene como característica de que intervienen un conjunto de entidades intermediarias las cuales son: los importadores, los exportadores, agentes de carga, agentes de aduana, los almacenes o contenedores, y las compañías especializadas en transporte marítimo y terrestre. Cabe recalcar que entre las funciones más relevantes dentro de los intermediarios están: el que tiene como finalidad la gestión oportuna del pre y post embarque el cual es el agente de carga. Otro intermediario se encarga de la parte documentaria por medio de la declaración ante la entidad competente del ingreso y salida de productos en el territorio nacional el cual es el agente de aduana; finalmente las empresas encargadas llevan los contenedores a la zona primaria para su almacenamiento para que después de realizar la gestiones para dejarlos ahí procedan a la gestión de los contenedores vacíos de forma oportuna los cuales son los almacenes de contenedores (Chong, González, Talavera, Purisaga, & Poquioma, 2018).

El Puerto de Marítimo de Guayaquil es considerado como el estandarte económico de la ciudad y el país, debido a que por medio del mismo pasa un gran volumen de carga por medio del canal que proviene del brazo de mar, el cual conecta de manera adecuada al Golfo con las terminales existentes públicas y privadas del país. Por tanto, el puerto es considerado

como un factor importante para el comercio exterior en el Ecuador. Cabe recalcar que, a pesar de aportar beneficio en el comercio del país, este no está en las posibilidades de aumentar su competitividad debido a que no está apto para recibir embarcaciones de mayor calado; por tanto, es una condicionante para el aumento del comercio internacional vía marítima, ya que no se puede ampliar la oferta en relación a los vecinos del país como Perú y Chile (Berruz, 2017).

### **La logística como factor clave para la estrategia del sector empresarial**

A través de los años las empresas han venido compitiendo por sobresalir en el mercado mundial. Es ahí donde la logística aparece de manera estratégica para reducir tiempos, ya que hoy en día las empresas buscan trabajar con agilidad en los canales de distribución.

Dentro de una empresa, la logística organiza los procesos internos y externos generando una estrategia de valor agregado haciendo que la empresa tenga sistemas de calidad adecuados ante los competidores y el mercado.

Según Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017) la cadena de suministro y la logística tienen un rol importante, tanto para empresas exportadoras e importadoras ya sean empresas grandes, medianas o pequeñas. En la actualidad la globalización de mercados hace más complicado el sistema logístico, por ello es recomendable realizar mejoras en las empresas de bienes y servicios que se relacionan con el negocio internacional.

El transporte y la distribución son actividades logísticas de especial consideración para las empresas, ya que representan las dos terceras partes del conjunto de los costos logísticos. Además, estas actividades son clave dentro del concepto de servicio al cliente, ya que producen las entregas en el tiempo y la forma acordada, teniendo en cuenta las expectativas y requerimientos.

Según Bernal y Aguilar (2015) sostienen que hoy en día existe más incremento de empresas locales e internacionales en el mercado generando una gran apertura para la cadena logística. Dentro de las actividades de la logística empresarial hay dos factores importantes que son:

**Atención al cliente:** Atender cada necesidad y requerimiento que solicita el cliente ya sea por vía telefónica o por correo con respecto al servicio de logística dando una respuesta rápida y clara al servicio brindado (Alonso & Felipe, 2014).

**Transporte:** Elegir el tipo de transporte que esté acorde a las exigencias del cliente, describiendo rutas y el tiempo estimado para que las mercancías lleguen a tiempo (Baquerizo & Duarte, 2016).

Actualmente en Ecuador el sistema logístico ha venido mejorando de manera competitiva siendo así el Puerto de Guayaquil el mayor centro logístico del país. Se puede citar a Montañez, Granda, Rodríguez y Veverka (2015), cuando detallan la elaboración estratégica que hizo el país para reforzar la logística y la facilitación del comercio exterior ya que esta ha ayudado como base para que Ecuador se amplíe como un área transversal de gran importancia para el mejoramiento comercial del país. Implementando Programas como Ventanilla Única de Comercio Exterior, Sistema Nacional de Inspecciones No Intrusivas, Plan Estratégico de Desarrollo de Sector Transporte Terrestre e implementación de políticas de puertos y aeropuertos.

### **Eficacia en la gestión logística de contenedores**

La capacidad logística de las empresas, desempeña un papel clave en el éxito o el fracaso del proceso de transporte de contenedores desde el puerto marítimo de su liberación hasta el proceso de control y seguimiento como destino final al puerto seco o destino final en el sector terrestre del país. En este sentido, son distintas las acciones que se pueden llevar a cabo desde las empresas y del sector público para mejorar la competitividad logística de sus empresas a través del servicio de entrega de las mercancías por contenedor y transporte de carga del mismo hasta el punto final de destino.

Son diversos los beneficios de la utilización del contenedor en el comercio internacional, algunos de los más notables son:

Estandarización del transporte de productos.

Flexibilidad de uso. Manejo computadorizado de rastreo.

Reducción de los costos de transporte. Almacenamiento.

Seguridad (los contenedores sólo pueden ser abiertos en el origen, destino o aduana).

Para Sánchez, Palma y Mouftier (2017) la preocupación con los contenedores es debido a su importancia en el comercio internacional a nivel mundial, ya que la industria logística mueve millones de contenedores alrededor del globo todos los años, permitiendo el transporte de todos los tipos de mercancías de un país a otro.

### **Logística de salida de contenedores**

El proceso logístico de gestión de contenedores parte desde que se carga la mercancía en el contenedor, es subida al buque para su transporte y posterior descarga para ingresarlo al depósito con la finalidad de constatar el estado del mismo. En esta etapa se realizan las verificaciones para la limpieza, mantenimiento y en caso de necesitarse mantenimiento, para finalmente ser entregado al cliente o transportista. Cabe recalcar que, la realización de este proceso se constituye como clave, debido a que de este depende poder realizar la respectiva consolidación de la carga concluyendo en el envío al terminal portuario; es decir, la importación culmina cuando el contenedor es devuelto por parte del importador.

A continuación, se describe el proceso: cuando el contenedor llega del transporte marítimo se envía un transporte de carga el cual tiene la finalidad de transportar el mismo hasta las bodegas del importador, para finalmente ser descargados. Una vez terminado este proceso se realiza la devolución del contenedor el cual es llevado al almacén de stock; cabe recalcar que el proceso de importación culmina al momento de que el importador entrega vacío el contenedor. Una vez llega el contenedor al almacén, este pasa por un proceso de revisión con la finalidad de verificar su estado físico partiendo de la limpieza, mantenimiento y en caso de ser necesario reparación del mismo. Esto con la finalidad de dar el visto bueno para ser enviados a la zona de despacho de contenedores vacíos hasta que se los necesite para un proceso de exportación, donde se envía un transporte para enviarlos al cliente para su carga y posteriormente se pueda enviar de manera satisfactoria al puerto para proceder con el envío de la mercadería a su lugar de destino como se puede apreciar en la figura 1 (Chong et al., 2018).

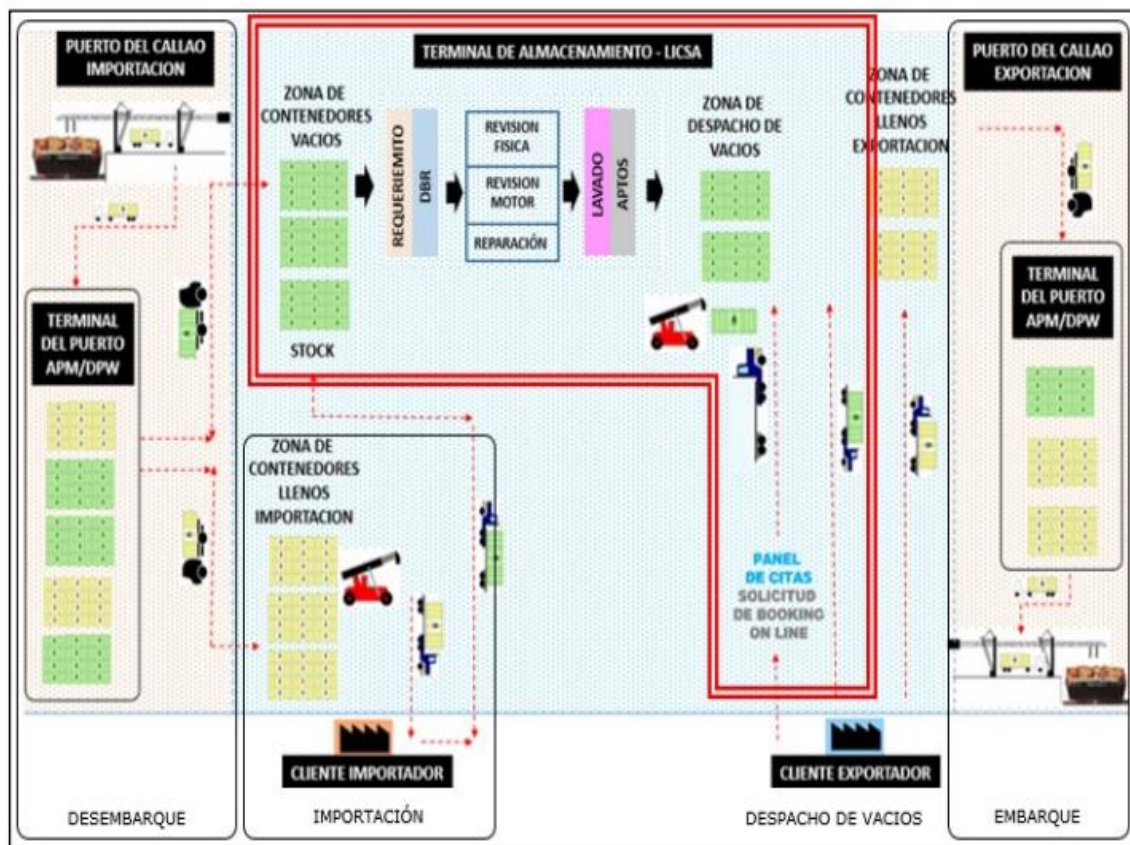


Figura 1. Proceso de entrada y salida de contenedores  
 Fuente: Chong et al. (2018).

Con respecto al proceso de abastecimiento de contenedores en el almacén, parten desde que llega la importación, la misma que es recibida por medio de los camiones para su posterior movilización para su almacenaje en la zona primaria de aduanas. En esta etapa la mercadería debe de pasar por un proceso de pago de tributos y derechos denominado nacionalización de la mercancía, para luego ser retirados y entregado al cliente el cual devuelve el contenedor vacío a la empresa, para que en su llegada este forme parte del inventario disponible para revisión. Es en este proceso donde los contenedores pasan por un proceso de lavado, mantenimiento o reparación según el caso. Finalmente, luego que los contenedores pasen el proceso de revisión, estarán aptos para ser entregados a los clientes exportadores o mantenerlos en bodegaje. Cabe recalcar que, el peor escenario está en función de que el contenedor tenga averías importantes pasando a reparaciones (Poquioma, Purizaga, & Rodríguez, 2016). A continuación, se puede observar el proceso de flujo de los contenedores vacíos.

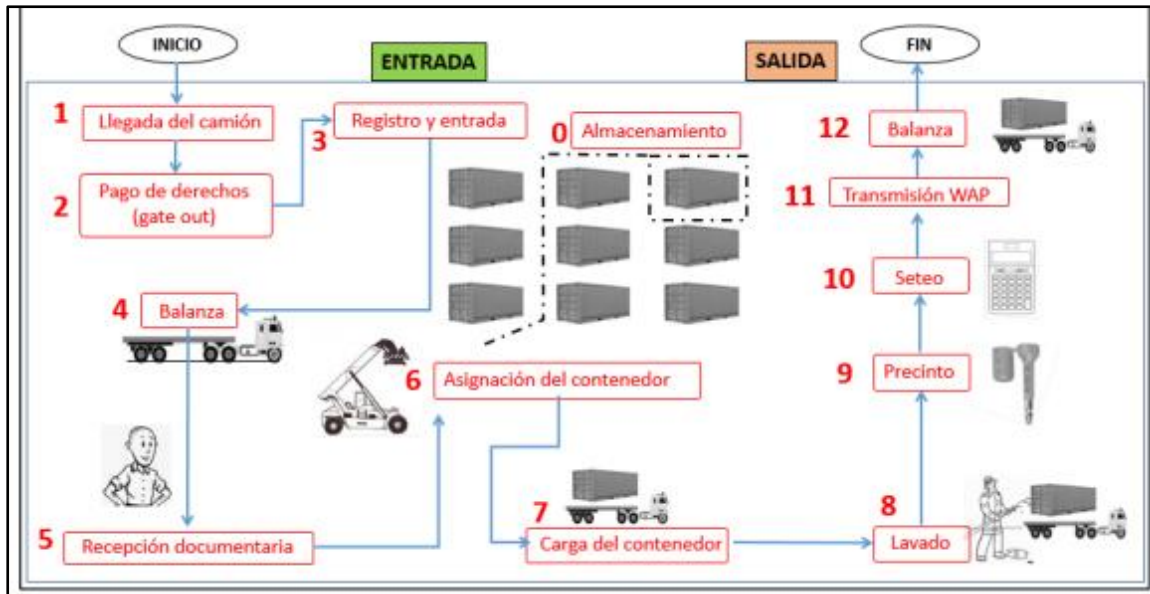


Figura 2. Flujo de proceso de despacho  
 Fuente: Poquioma (2016).

### Transportación y tipos de carga

Los diferentes medios de transporte son creados y adecuados para la movilización de diferentes tipos de carga. Es por eso que los operadores de transporte han implementado algunas fórmulas respectivas a la relación de volumen-peso, los estudios económicos sobre la capacidad de carga de las bodegas y los costos de operación por servicio de transporte de contenedores con mercancías.

El transporte de mercancías es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución, ya que en él están involucrados fundamentalmente tres aspectos básicos: la calidad de servicio que se brinda a los clientes, los costos añadidos al producto de difícil recuperación y las inversiones de capital demandadas.

Se puede enseñar que, los objetivos básicos de la función de transporte desde un punto de vista logístico se concentran fundamentalmente en dos aspectos: dar satisfacción a los clientes siendo ágiles con el proceso de entrega y reducir los costos a un nivel eficiente para el cliente y transportista. (Villacis, Haro, & Lavaven, 2017). A continuación, se da paso a la metodología del presente trabajo de investigación.

## **METODOLOGÍA**

En los procesos de investigación es importante que se desarrolle un marco estructurado, organizado y planificado, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos planteados, como son demostrar de qué manera se puede reducir el tiempo de salida en los contenedores tanto en la salida de las almaceneras hasta llegar a su destino final. En la investigación el marco metodológico describe qué herramienta o técnica de investigación se usará para poder realizar la misma.

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación se clasifica en tres apartados cuantitativo, cualitativo y mixto. El cuantitativo tiene la particularidad de medir fenómenos por medio de la utilización de la estadística con la finalidad de probar hipótesis, el proceso que usa en su método es deductivo y entre las bondades está la generalización de resultados y mayor precisión. La investigación cualitativa tiene la característica de explorar fenómenos de forma profunda en ambientes naturales y no se fundamenta en la estadística, entre las bondades de este tipo de enfoque está que posee una riqueza interpretativa con profundidad de significados; mientras que el enfoque mixto hace el uso de los dos tipos de investigaciones anteriormente mencionados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El tipo de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue de enfoque cualitativo, debido a que la extracción de datos se basó en la observación literaria y en la entrevista a expertos en el tema de procedimientos logísticos para la salida de contenedores.

### **Técnica de la Investigación**

La técnica utilizada en la investigación fue la observación, debido a que se partió del estudio de referencias bibliográficas obtenidas de tesis y papers académicos encontrados en el internet, también se extrajo el conocimiento de expertos en el tema por medio de entrevistas profundas para recabar información que aporte al tema de investigación que se centró en los procedimientos logísticos para la salida de contenedores.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se empleó una técnica de investigación descriptiva cualitativa, pues se describirá en base a las entrevistas a personas expertas en el área logística, dentro de esta metodología se analizó lo siguiente:



- Factores principales para que la carga no llegue a tiempo al destino final.
- Causas para que los procesos logísticos no mejoren.
- Mejoramiento de los procesos logísticos.

## **RESULTADOS**

### **Factores Principales para que la Carga no Llegue a Tiempo al Destino Final**

En la actualidad el transporte constituye un factor fundamental para el desplazamiento de productos; para que esto se debe formar parte de operaciones logísticas para que pueda atender la oferta y demanda del mercado.

Según LAARCOURIER (2019) en la actualidad el transporte constituye un factor fundamental para el desplazamiento de productos, y para que esto se dé debe formar parte de operaciones logísticas para que pueda atender la oferta y demanda del mercado; por tanto, las empresas que se dedican a esta labor deben de poseer un valor corporativo óptimo, ya que entre sus procesos deben de contener una planificación que vaya en función de favorecer sobre todo la satisfacción del cliente.

Por lo expuesto, el no contener flujos adecuados y una falta de planificación en la logística de transporte da como resultado demoras en el proceso de llegada del producto a su destino, más aún si en el proceso no se tiene la capacidad instalada suficiente para responder en momentos de alta demanda; es decir, no tener a disposición una flota adecuada de camiones para tener una respuesta rápida en virtud de las exigencias de los clientes.

Entre los principales factores que hacen que la carga no llegue a tiempo al destino final está: el tránsito que el conductor puede padecer debido a la falta de planificación en la logística de transporte, retrasos en trasbordos debido a que el contenedor por falta de coordinación es enviado a otro lugar distinto al de su destino final. Otro factor hace referencia a los embarques roleados, este es el típico problema cuando la empresa de logística no tiene la capacidad en función de la demanda del cliente, también se puede dar este inconveniente cuando no se tiene los papeles listos, el número en el cual se pueda incurrir con respecto a

escalas de origen y destino, elementos externos no controlables como mal clima, guerras, incendios, desastres naturales, buques dañados, entre otras situaciones.

### **Causas para que los Procesos Logísticos no Mejoren**

Una de las causas de que los procesos logísticos no mejoren es la falta de un programa de mantenimiento preventivo de la flota de carros, ya que uno de los causales que afecta al proceso es tener carros en mal estado, resultado de no darle mantenimiento de forma oportuna sino solo cuando se ocasiona el daño o durante tiempos prolongados, tomando en consideración que los carros trabajan de una forma recurrente. A esto se le suma el no tener en nómina choferes que contengan las capacidades idóneas para el cargo, lo que da como resultado que el empleado no esté comprometido con la empresa y por ende esto repercuta en las operaciones de la organización afectando los procesos logísticos (Vargas & Ripe, 2015).

Sumado a lo anterior es de vital importancia indicar que los procesos no mejoran debido a que las organizaciones no se especializan en el proceso logístico y gestión de transporte, por medio de la contratación de talento humano de primera que aporte el conocimiento y experiencia, sino más bien lo que realizan es subcontratar el servicio que el cliente solicita sin tener un conocimiento amplio del procedimiento y planificación logístico.

### **Mejoramiento de los Procesos Logísticos**

Una de las opciones que tienen las instituciones para mejorar el proceso logístico se da por medio de la implementación de herramientas de gestión logística, gestión de transporte y trade marketing, ya que analizando las estadísticas disponibles en el medio que proporciona información valiosa para mejorar la gestión de transporte por medio de indicadores que puedan ser comparables con respecto a la información levantada previamente, ya que la única manera de mejorar un proceso es midiéndolo y comparándolo en función a la competencia, industria e histórico de la empresa (Revista Énfasis Logística, 2018).

## **Análisis de la Entrevista a los Expertos**

### **Extracto de la entrevista realizada a la Ing. Andrea Villacís / Experta Logística y a la Ing. Alexandra Flores experta en agentes de aduanas.**

Con respecto a la pregunta 1 que indica ¿Cuál es la estrategia logística que usted maneja en su empresa? Villacís determinó que para cumplir parámetros y estándares internacionales es muy importante contar con la certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce), esta es importante porque ayuda a la empresa a cumplir con parámetros y procesos necesarios para poder tener un mayor control del manejo de las operaciones tanto a nivel administrativo como operativo y a su vez lograr un mejor manejo de las empresas. Alexandra Flores afirmó que los procesos logísticos, de los cuales están acostumbrados a aplicar, les han funcionado y hasta el momento en ocho años de labores, solo dos veces han tenido atracos en los transportes, en este caso cada vez que sucedió este tipo de problemas se procuró optimizar el recurso tecnológico que necesitan, de esta forma, en la actualidad se pretende lograr conseguir un sistema por satélite, tal como lo hacen las navieras a nivel de transporte marítimo y otras empresas a nivel internacional.

En relación a la pregunta 2 que señalaba ¿De qué modo considera usted que su proceso de control para el seguimiento de los contenedores es beneficioso? Villacís afirmó que para un mejor control y disminución de riesgos se debe contar con un monitoreo permanente tanto en la unidad de transporte como en el chasis portacontenedor desde la salida del puerto o sus módulos hasta la bodega de los clientes. Flores indicó que considera que el sistema logístico tiene algunas fallas, pero sí vería sostenible generar la compra o que las empresas de transporte implementen un software y según la empresa el tipo de servicio que brindará con esta solución y si esta tendría algún beneficio en la optimización del tiempo.

Con respecto a la pregunta 3 que indaga sobre ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en el sector logístico? Villacís señaló tener 10 años en el campo aduanero. Flores afirmó que tiene ocho años de labores.

En base a la pregunta 4 que cuestiona ¿De qué manera cree usted que las empresas navieras del país le brindan un buen servicio al momento de trasladar su carga? Villacís afirmó que hasta el momento no ha tenido inconvenientes, ya que las empresas de transporte

que contratan regularmente no han generado problemas en el transporte de mercancías desde Quito hasta Guayaquil. Lo que sí se genera es uso extremo del tiempo, del cual debería llegar la mercancía a entrada de puerto en 10 horas máximo y suele llegar en 16 y 18 horas. Flores también certificó que no ha tenido inconvenientes ya que el servicio es regular, cumple con las entregas, pero se demora mucho en llegar, conlleva a pérdidas de productos en muchos casos cuando de exportar se trata, ya que se planifica el tiempo de llegada al puerto marítimo y desde ahí el tiempo que se lleva el navío en entregar la mercancía al país de destino y viceversa, a su vez que en el país de destino se demore el transporte en entregar la mercancía en el punto final.

En relación a la pregunta 5 que determina ¿Cuál cree usted que es el principal factor para que su carga no llegue a tiempo a su destino final? Villacís sostiene que el sistema de control no es tan beneficioso porque se debería generar un tipo de propuesta que sea dirigida a cada empresario y de esta forma se pueda tomar una decisión por individual para así el sector empresarial se vea beneficiado ante el seguimiento y control de tiempos de las mercancías y poder exigir a cada transportista que genere el traslado de la misma por al cual fue contratado, lo que facilitaría todo este proceso; es decir, el principal factor en mi caso es la falta de un control personalizado para mi contexto. Flores afirmó que el principal factor es la negligencia de las empresas de logística en cuanto a sus servicios.

Con respecto a la pregunta 6 que señalaba que si tuviera la oportunidad de mejorar los procesos logísticos de su empresa ¿Cómo los implementaría? Villacís señaló que las empresas han invertido mucho en tecnología, logrando solucionar muchos procesos logísticos que están generando problemas en el sistema de negociación nacional-internacional, pero aún falta generar inversión en el sistema tecnológico del seguimiento del contenedor después de haberse liberado en el Puerto. Flores determinó que para mejorar los procesos logísticos se deberían generar propuestas que faciliten el sistema de control y seguimiento del contenedor, pero que no se presentan buenas propuestas y la solución no justifica los medios de inversión en dichos softwares.

En la pregunta 7 que señalaba sobre ¿Cuáles son las causas para que los procesos logísticos no mejoren? Andrea Villacís especificó que para que el sistema logístico no mejore se debe a la no adquisición de software de seguimiento, ya que al no ser implementado afecta la situación de control de los productos mientras rueda en las vías ecuatorianas. Alexandra

Flores en cambio señaló que el proceso logístico no mejora debido a la situación actual de cada empresa, donde se mantienen las irregularidades de sus propios conductores y estos se aprovechan de dicho beneficio. Al solapar esto, los empresarios que envían mercancías y requirieren del transporte para trasladar del puerto las mercancías y viceversa, generan pérdidas económicas.

Acorde al estudio generado, se entiende que la logística como tal, es una herramienta que favorece cualquier actividad comercial, de esta forma los empresarios internos y externos pueden estar seguros cuando se libera el contenedor de puerto y se traslada la mercancía de un punto a otro.

## **PROPUESTA METODOLÓGICA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS**

Indagar el beneficio que un sistema de control y seguimiento puede originar para las empresas aduaneras en la liberación y seguimiento de contenedores. Es importante evaluar la logística del transporte de carga, ya que esta es una parte de la cadena de llevar la mercancía a su destino final, y así pudiendo evitar los riesgos que amenazan la imagen e integridad de la empresa, porque dependiendo de esto se puede ocasionar la pérdida de clientes.

Se verificó el coste del proceso de control y seguimiento de contenedores, del cual existe con constante incremento, que se aplican a los procesos logísticos aprovechados por las empresas importadoras y exportadoras, que trasladan sus mercancías por contenedor y a través de vehículos de transporte de carga pesada en diferentes sectores del territorio ecuatoriano.

Para un mejor control y disminuir riesgos se debe contar con un monitoreo permanente tanto en la unidad de transporte como en el chasis portacontenedor desde la salida del puerto o sus módulos hasta la bodega de los clientes, adicional a esto para cumplir parámetros y estándares internacionales.

Es muy importante contar con la certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC) porque ayuda a la empresa a cumplir con parámetros y procesos necesarios para poder tener un mayor control del manejo de las operaciones tanto a nivel administrativo como operativo y a su vez lograr un mejor manejo de la empresa.

Invertir en tecnología para el rastreo y control de cargas. Esto permitirá a las organizaciones tener procesos más eficaces y eficientes en toda su cadena logística. Desde este aspecto, se considera la adquisición de un software que permita un monitoreo de la mercancía durante su transportación, así como también un control de los tiempos, estados y otros aspectos importantes en la recepción de la carga.

Establecer legalmente en el contrato retribuciones económicas por negligencias de la empresa transportista, de tal forma que se tenga un mayor compromiso en las operaciones de parte de esta.

Desarrollar políticas estrictas para la contratación de una empresa transportista con la finalidad de que la relación calidad-precio sea adecuada y se garantice los tiempos de transportación.

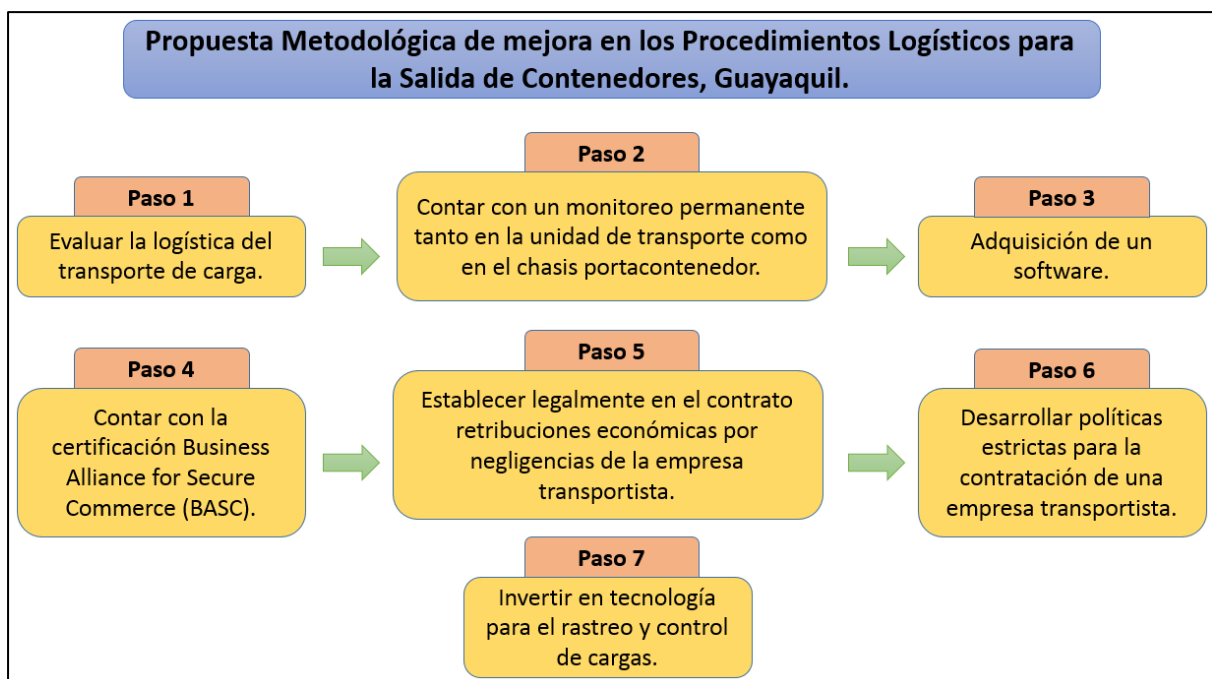


Gráfico 1. Propuesta metodológica de los procesos logísticos.

Fuente: Investigación de la autora.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir como respuesta al objetivo general de diseñar una propuesta metodológica a los problemas en los procedimientos logísticos en la salida de contenedores de la ciudad de Guayaquil para optimizar recursos de tiempo y mejora en el servicio de coordinación del transporte que el presente trabajo de investigación concluye con la propuesta a cada una de las fases del proceso logístico. Se propuso un monitoreo permanente en la unidad de transporte y el chasis portacontenedor; el contar con la certificación BASC; invertir en tecnología para el proceso logístico; elaborar contratos con retribuciones económicas por negligencia y desarrollar políticas para la contratación de empresas transportistas.

Sobre el objetivo específico 1 que fue establecer los aspectos teóricos acerca de los procesos logísticos, se concluyó las facilidades que presenta un proceso logístico en el campo de transporte y de importaciones/exportaciones benefician realmente al sector empresarial, siendo la logística comercial que incluye al transporte, la herramienta que conlleva a verificar, coordinar, planificar las actividades a realizarse en todo el campo comercial y en el proceso de las exportaciones o importaciones por traslado de mercancías.

Sobre el objetivo específico 2 que fue describir las falencias que intervienen dentro del sistema de control de contenedores se concluyó que los recursos tecnológicos requeridos en los procesos logísticos escasean causando ineficiencia en las actividades de exportación e importación, debido a esto se han presentado situaciones que arruinan las negociaciones con los clientes. Como alternativa de solución al riesgo del transporte se debe plantear cambios en lo que refiere a seguridad, condiciones y procesos que hagan que la carga llegue sin contratiempo a su destino final

Sobre el objetivo específico 3 que fue analizar los procedimientos logísticos, a través de un sistema de control en la salida de contenedores de la ciudad de Guayaquil, se establece un software de control y seguimiento, el mismo que genera un tipo de beneficio para los empresarios que están con la incertidumbre de si su mercadería podría ser afectada o no durante el transporte terrestre hasta la llegada de destino del mismo. La propuesta de esta investigación que está alineada bajo el marco científico de investigación promete una mejora en los procesos logísticos de contenedores, el aumento de la productividad y la minimización de los errores en los procesos.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, A., & Felipe, P. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, 152(2), 184-192.
- Anaya, J. (2015). *El transporte de mercancías*. Madrid: Gráficas Dehon .
- Ballesteros, J. (2016). Cómo la logística contribuye al desarrollo de la competitividad de una empresa. (Paper académico). Repositorio de la Fundación Universitaria Los Libertadores. Obtenido de Fundación universitaria los libertadores: <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/948/PlazasGilJuanCarlos.pdf>.
- Baquerizo, Z., & Duarte, H. (2016). Procedimientos logísticos de la empresa consolidadora “Blue Cargo Ecuador, S.A.” para las cargas marítimas contenerizada con destino a Guayaquil – Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14.
- Bernal, O., & Aguilar, E. (2015). Panamá como centro logístico multimodal de las américas en un mundo globalizado. *Revista aglala*, 6(1), 121-141.
- Berruz, L. (2017). Análisis de la competitividad del Puerto Marítimo de Guayaquil con los puertos marítimos de la región del pacífico sur. (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad del Pacífico.
- Castellano, A. (2017). *Logística comercial internacional*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Castellanos, A., Lombana, J., & Ortiz, M. (2015). Infraestructura logística y estrategias de marketing para la competitividad portuaria. *Revista de Economía & Administración*, 96-112.
- Chong, M., González, R., Talavera, Á., Purisaga, E., & Poquioma, A. (2018). Sistema de reservas para mejorar la logística de contenedores vacíos caso de estudio de un almacén de contenedores en el Perú. *Revista Electrónica de Estrategia & Negocios*, 11(2), 222-245.
- Encinas, J. (2017). *La evolución de los Puertos Marítimos*. Obtenido de [http://repositorio.uninav.edu.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/23000/307/da\\_65-17.pdf](http://repositorio.uninav.edu.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/23000/307/da_65-17.pdf)
- Furió, S. (2015). Modelos y métodos avanzados para la logística del contenedor. Aplicación al puerto de Valencia. (Tesis doctoral). Repositorio de la Universidad Politécnica de Valencia.

- González, R. (2016). *Administración de la cadena logística portuaria*. Obtenido de <http://www.sela.org/media/2303845/1-administracion-cadena-logistica-portuaria.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- LAARCOURIER. (2019). *La importancia del transporte en la logística de una empresa*. Obtenido de <https://www.laarcourier.com/la-importancia-del-transporte-en-la-logistica-de-una-empresa>
- Montañez, L., Granda, I., Rodríguez, R., & Veverka, J. (2015). *Guía logística: aspectos conceptuales y prácticos de la logística de cargas*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15539/guia-logistica-aspectos-conceptuales-y-practicos-de-la-logistica-de-cargas-2015>.
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276.
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), 264-276.
- Poquioma, A., Purizaga, E., & Rodríguez, N. (2016). Mejora del proceso de despacho para contenedores refrigerados vacíos en LICSA. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad del Pacífico.
- Revista Énfasis Logística. (2018). *Mejora logística la toma de decisiones en aduanas*. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/81474-mejora-logistica-la-toma-decisiones-aduanas>
- Revista Énfasis Logística. (2019). *La función logística de los puertos*. Obtenido de <http://m.logisticamx.enfasis.com/notas/3846-la-funcion-logistica-los-puertos>
- Sánchez, R., Palma, E., & Mouftier, L. (2017). *Reflexiones sobre el futuro de los puertos de contenedores*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43132-reflexiones-futuro-puertos-contenedores>
- Vargas, K., & Zambrano, L. (2015). Diagnóstico de los servicios logísticos de los contenedores en el mercado ecuatoriano para la creación de un depósito en el canton General Villamil Playas, provincia de Guayas . (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad de Guayaquil.

- Vargas, L., & Ripe, G. (2015). Propuesta para la mejora del proceso logístico de transporte y entrega de los productos comercializados por la compañía CCeneca Comercial . (Tesis de Pregrado). Repositorio de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Villacis, A., Haro, A., & Lavaven, H. (2017). Procesos logísticos en el seguimiento de contenedores por vía terrestre desde la liberación de las almceneras. *Polo del conocimiento*, 2(9), 836-864.

## ANEXOS



### PROPUESTA METODOLÓGICA DE MEJORA EN LOS PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA SALIDA DE CONTENEDORES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Como parte de mi artículo académico en la facultad de Comercio Exterior de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil estoy realizando una investigación acerca de un plan de mejora en los procedimientos logísticos para la salida de contenedores. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para propósitos académicos de investigación. Agradezco de antemano su colaboración.

Fecha: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

1.- ¿Cuál es la estrategia logística que usted maneja en su empresa?

2.- ¿De qué modo considera usted que su proceso de control para el seguimiento de los contenedores es beneficioso?

3.- Señale ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en el sector logístico?

1 a 5 años .....

6 a 10 años .....

11 en adelante .....

4.- ¿De qué manera cree usted que las empresas navieras del país le brindan un buen servicio al momento de trasladar su carga?

5.- ¿Cuál cree usted que es el principal factor para que su carga no llegue a tiempo a su destino final?

6.- Si tuviera la oportunidad de mejorar los procesos logísticos de su empresa ¿Cómo los implementaría?



7.- Según sus años de experiencia indique ¿Cuáles son las causas para que los procesos logísticos no mejoren?

