



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Licenciada en Puertos y Aduanas Mención
Administración aduanera

Tema:
Análisis de siniestros a la carga de importación por inadecuada
manipulación de operadores en bodega de TPG

Autora:
Carmen Lisette Alencastri Rosado.

Director de Trabajo de Titulación:
Ing. Sedolfo Carrasquero Ferrer. Ph.D

2023

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a Dios todopoderoso y a mi Señor Jesucristo por brindarme su sabiduría en el estudio universitario, también por fortalecerme antes los malos momentos que he pasado en mi vida, y lo más importante por darme fuerzas para no desfallecer en los obstáculos que se me presentan. Así mismo, agradecer infinitamente a mis padres por ayudarme, guiarme y apoyarme en mis estudios, por estar siempre conmigo en la salud y enfermedad. también, por darme ánimos y asesorarme constantemente de lo que debo de hacer tanto profesional, académico y personal.

Extender mi agradecimiento a mi novio Carlos Granda, por ser un ángel de luz en mi camino, por estar siempre conmigo, por ayudarme y aconsejarme profesionalmente, también por darme su amor incondicional.

Finalmente, agradecer a mi Universidad por los docentes altamente calificados que me han tocado en mi carrera profesional, unos sabios en comercio exterior que con su gentileza y paciencia nos enseñaron todo y estuvieron predispuestos a asesorarnos más allá de la malla curricular.

DEDICATORIA

Dedico este artículo científico a mi Abuelita Cira García (+) por haber sido la mejor abuela que he tenido en mi vida, por preocuparse por mí, por emocionarse cuando la íbamos a visitar, espero que estés disfrutando del paraíso con nuestro señor Jesús, algún día nos volveremos a encontrar.

A mis papitos que los amo con toda mi alma, por estar conmigo siempre por apoyarme en lo económico para poder financiar mis estudios, por hacer lo imposible por encontrarme las pasantías y gracias a Dios y a ellos pude trabajar en la empresa que hice mis practicas pre profesionales.

También a mi novio por ser mi guía en este ámbito estudiantil, por enseñarme como hacer una tesis / artículo científico, por dedicarse a perfeccionar mis imperfecciones, esto va dedicado a él con todo mi amor.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, Carmen Lissette Alencastri Rosado con cédula de identidad No 0951512912, declara que este trabajo de titulación “ANÁLISIS DE SINIESTROS A LA CARGA DE IMPORTACIÓN POR INADECUADA MANIPULACIÓN DE OPERADORES EN BODEGA DE TPG” es de su autoría, considerando los aportes intelectuales de distintos autores bajo las respectivas citas bibliográficas por lo cual, dicho trabajo de investigación con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Carmen Lissette Alencastri Rosado

ANÁLISIS DE SINIESTROS A LA CARGA DE IMPORTACIÓN POR INADECUADA MANIPULACIÓN DE OPERADORES EN BODEGA DE TPG

Carmen Lissette Alencastri Rosado.
Lalencastri@gmail.com

RESUMEN

La problemática comercial principal que se presenta entre importadores y terminales portuarias privadas es un inadecuado manejo de las cargas cuando están en el depósito temporal, no hay una supervisión adecuada al momento de la trazabilidad logística que involucra sustraer la mercadería del contenedor, para guardarla en perchas hasta que el cliente realice todos los trámites con la máxima autoridad aduanera del Ecuador. El malestar se genera por el daño a su importación hace que, gestione nuevamente todo el proceso de compra para comercializarlo al consumidor final, esto puede provocar que ambos lazos se debiliten y prefieran otra entidad portuaria para evitar averías totales a su carga. El presente artículo tiene como objetivo general analizar los siniestros a la carga de importación por una inadecuada manipulación de operadores en bodega del Terminal Portuario de Guayaquil se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo con un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) que permitirá tener una óptima observación y estudio de los casos de daños que se presentan en el puerto mencionado diariamente con un promedio de 4 a 5 casos reportados por el personal de bodega. De igual manera, hay mercaderías que fueron declaradas pérdida total por parte de la aseguradora con lo cual, el reembolso al importador es elevado conocimiento del frágil manejo del producto por lo que, manipulan erróneamente el empaque primario y terciario, no emplean una apropiada seguridad al pallet con el embalaje.

Palabras clave: daños, desconsolidación, despacho, seguro, traslado.

INTRODUCCIÓN

Las operaciones portuarias han desempeñado un papel fundamental en el sector económico ecuatoriano, debido a que los operadores del comercio exterior gestionan diferentes tipos de importación de mercancías de toda naturaleza que permiten la reactivación de la matriz y productiva del país, generando un incremento en las distintas actividades comerciales dando paso a la libre competitividad en el mercado. Según Ferrer (2021) “Los puertos son parte importante en el proceso de transferencia de los bienes de los productores iniciales hacia los consumidores finales” (p. 46).

Durante el año 2022 el Terminal Portuario de Guayaquil (TPG) recibió medio millón de contenedores de carga general desde varios puntos a nivel mundial. De acuerdo con González (2021) refiere que “la mala estiba de las cargas se ha transformado en uno de los principales problemas del transporte de mercancías. Y, salvo que se actúe rápida y contundentemente, los prejuicios aumentarán a medio-largo plazo”. La correcta operación de carga y descarga de estas mercancías depende en gran medida en la calidad del tipo de embalaje utilizados para el traslado o almacenamiento de estas de acuerdo con su naturaleza, por lo cual, puede simplificar o complicar el traslado de éstas. De la misma manera, los siniestros causados durante las operaciones portuarias se basan en dos factores principales como son, el cambio climático y el mal embalaje o preparación de la carga para los tránsitos en las diferentes rutas comerciales existentes.

En el presente artículo se hará referencia a los siniestros presentados en TPG, donde la errónea manipulación es evidenciada por parte de los operadores y estibadores que intervienen en las operaciones de la bodega del puerto, por lo cual, esto ocasionan que los OPE tengan pérdidas comerciales y económicas afectando la cadena logística, donde se tiene

planificado la distribución de la mercancía al consumidor final.

Por tal motivo, es necesario conocer los tipos de seguros a la carga como la póliza portuaria TOLL que contrata TPG. Así mismo, se debe detallar el proceso del trámite ante la aseguradora mencionada, y gestionar la respectiva revisión de la mercadería afectada dando a conocer, si hubo daños a la carga. Es por ello por lo que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los tipos de siniestros a la carga ocasionados por la mala manipulación de los operadores en el periodo fiscal 2022?

Como objetivo general de la investigación se tiene analizar los siniestros a la carga de importación por una inadecuada manipulación de operadores en bodega del Terminal Portuario de Guayaquil. Por ello se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar la naturaleza de la carga que fue afectada en la desconsolidación, traslado a la bodega o despacho de la mercadería al transportista durante el periodo 2022.
2. Determinar tipos y frecuencias de siniestros durante la desconsolidación, traslado o despacho de la mercadería de importación en el periodo fiscal 2022.
3. Describir el proceso del seguro TOLL para las mercancías afectadas en la bodega del Terminal Portuario de Guayaquil.

MARCO TEÓRICO

Los servicios portuarios son actividades logísticas que se gestionan en una zona primaria siendo objeto principal el facilitar y fluir progresivamente su tráfico comercial procurando estar anexada con diferentes condiciones como la eficiencia, eficacia, seguridad, regularidad, entre otras. Debe estar complementada con diferentes principios que fundamenta su lealtad y compromiso en el mundo del comercio exterior como son: La mejora de la

competitividad, libertad de servicio, marco libre, buena fe, desarrollo de labor económico en los puertos. (Quintero et al., 2018, p. 25)

En la industria portuaria existen actividades que en su mayoría provocan accidentes y/o riesgos. En el 2017 se registraron 2.712 víctimas en el servicio portuario del mundo, lo cual representó un 3%. Los principales incidentes que derivan en muertes son los daños en la maquinaria sea buque, portacontenedores, montacargas, entre otras. Esto representa el 42% en las regiones del Mediterráneo y mar negro (ZYGHT HSE Technology, 2023).

La importación es el conjunto de bienes y servicios que se obtienen de un país extranjero, para distribuirlo en territorio nacional para el consumo del cliente final. Por lo tanto, se puede decir que se efectúa la compra de mercadería o bienes intangibles para cubrir con las necesidades nacionales del Ecuador debido a que, no pueden producir dicho bien. Adicional, para cumplir con dicho proceso se debe de realizar un sinnúmero de trámites que engloben al término de comercio exterior como es importación (SICEX, 2022).

Es importante mencionar lo que dispone el art. 147 del código orgánico de la producción, comercio e inversiones, COPCI:

Importación para el consumo. - Es el régimen aduanero por el cual las mercancías importadas desde el extranjero o desde una Zona Especial de Desarrollo Económico pueden circular libremente en el territorio aduanero, con el fin de permanecer en él de manera definitiva, luego del pago de los derechos e impuestos a la importación, recargos y sanciones, cuando hubiere lugar a ellos, y del cumplimiento de las formalidades y obligaciones aduaneras (2019, p. 53).

Carga

La carga es un conjunto de mercancías permitido por la ley competente aduanera en cualquier territorio nacional e internacional que permita su traslado físico en diferentes

medios de transportes. Cabe mencionar que, debe tener un adecuado embalaje para asegurar la carga en el proceso de manipulación (Chuqui, 2019).

La carga se clasifica en mercancías homogéneamente de distintas naturalezas y estas, son transportadas en pequeñas o grandes unidades acorde a su embalaje. Por lo general, ciertas cargas no necesitan esta protección como son las llantas, los cilindros, etc. Según Mise (2023) determina que la carga general se divide en:

1. **Carga general no unitarizada o suelta:** Carga constituida por bienes sueltos que se manipulan o se embarcan individualmente como unidades separadas.
 - Con embalaje: Dicha mercadería debe ser embalada debido a sus características en el cual, requieren de una protección al momento de su manipulación como: cajones de repuestos para maquinaria.
 - Sin embalaje: Se refiere a la carga que no necesita de un embalaje como: tubos, planchas de hierro, etc.
2. **Carga General unitarizada:** está compuesta por varios empaques secundarios sueltos que se estiban en una sola unidad de carga con su respectivo embalaje, para agilizar la logística.
3. **Carga Frágil:** se la conoce como una mercancía especial que por características se pueden averiar durante su traslado, por lo tanto, es importante su embalaje y pictograma en cada cartón como señalética de manipulación como televisores, cerámicas, vidrio, entre otras,
4. **Carga IMO o peligrosa:** estos compuestos provocan accidentes, daños a la naturaleza y al personal como: Inflamable, radioactivos, corrosivos, explosivos, entre otras.

De acuerdo con Transeop (2023) menciona que “La desconsolidación es el proceso

de dividir mercaderías individuales que fueron consolidadas en origen para su entrega a diferentes importadores en destino. Se requiere la agrupación cuando realmente esté en modalidad LCL para múltiples clientes de un mismo exportador”. Así mismo, es importante recalcar lo planteado por otros autores sobre el proceso de la desconsolidación:

Las mercancías consolidadas deben ingresar a los almacenes generales de depósito, luego de haber declarado dicha carga a los agentes de aduanas. Cabe mencionar que, pueden existir cobros por almacenaje y su debido cuidado para su eficacia y legalidad. Una vez que se agrupa carga de distintos importadores se envían a un determinado país, para que procedan con el servicio de desconsolidación de carga en un medio de transporte el cual debe ser consignada a más de un cliente (Garay, 2015, pág. 37, como se citó en Chumpitaz, 2018, p. 26).

Para fundamentar la teoría mencionada, la desconsolidación aplicada en un terminal portuario inicia cuando el contenedor en condición Less Container Load se traslada del muelle al depósito temporal, para que se realice la estiba de dicha mercadería de acuerdo con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en el cual, emite un cronograma de las unidades que serán desconsolidadas. Una vez que se encuentre ubicado en patio de bodega, procede a dañar el sello para poder abrir la puerta con lo cual, los estibadores manipulan y lo agrupan en los pallets correspondiente de cada importador, el jefe de turno bodega diferencia los bultos con el bill of lading que emite la empresa consolidadora. por lo consiguiente, una vez agrupado procede a embalar la carga y el operario de montacargas con ayuda del equipo moviliza la mercadería a las perchas de la bodega.

Manipulación

“Consiste en mover físicamente la mercadería o el equipamiento de un lugar a otro del puerto o terminal marítimo, sin cargarla o descargarla en vehículos para su salida del

recinto portuario” (Rosero, Piloso, & Mero, 2017, como se citó en Narváez, 2021, p. 29). De acuerdo con los comentarios de la Organización Internacional del Trabajo con respecto a la manipulación define que “La manipulación manual consiste en elevar, descender, impulsar y movilizar las cargas hacia un punto determinado. Cuando no se realiza correctamente la operación existen riesgos de sufrir lesiones” (OIT, 2023).

La manipulación portuaria a la carga se refiere a la acción de movilizar unidades de diferentes tamaños desde el contenedor que se encuentra desconsolidado hasta la bodega mediante personas especializadas en el manejo, sujeción y traslado de esta. Esta operación se realiza cuando se recibe el contenedor del importador que aún no ha gestionado el pago de la liquidación aduanera por lo cual, debe efectuar el trámite con el depósito temporal para que su mercancía permanezca en las perchas de la bodega de carga suelta hasta su pago correspondiente. Mientras tanto, los trabajadores deben de utilizar Equipo de Protección Personal como Casco, guantes, gafas, prendas con reflectores, botas, arnés de seguridad y mascarilla, para evitar riesgos en el manipuleo. Según Cerem Global Business School (2022) menciona que:

La manipulación manual de cargas establece medidas de prevención para llevar a cabo la operación como que el peso máximo no debe superar los 25 kg. Así mismo, el personal entrenado debe de maniobrar un límite de 40 kg (hombres) y 25 kg (mujeres). Finalmente, el peso para mujeres que no han sido entrenadas son de 15 kg.

Personas involucradas en el manipuleo de la carga

El estibador es el encargado de manipular, distribuir y trasladar la mercancía en el cual, ejecuta la estiba, desestiba de la carga que llega a la bodega. También, son responsables de trincar los contenedores en el buque o desconsolidar la mercadería en otra zona del puerto (Suisca Group, 2023).

Por otro lado, el operario de montacargas es la persona responsable y calificada para maniobrar equipo eléctrico o a gas denominado Montacargas en el cual, gestiona el movimiento de mercancías paletizadas o cajas hacia un punto determinado. Cabe mencionar que, apila la carga cuando se procede a almacenarla. Así mismo, traslada la mercadería al camión del importador con precaución para evitar daños a su embalaje.

Dicho lo anterior, cuando se utiliza los recursos necesarios para la estiba de la carga en el depósito temporal, se agrupan los bultos de los diferentes importadores en su respectivo pallet por lo cual, para identificarlo y almacenarlo en las perchas se debe de generar un papel plegable que irá en el embalaje del cliente donde indica nombre, peso, cantidad de bulto, entre otros. Además, se crea un documento electrónico denominado tarja donde los compradores pueden visualizar cómo llegó la carga desde el puerto de origen con evidencias fotográficas.

De acuerdo con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas en su Norma que Regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador indica que:

Tarja: Comprende la determinación y verificación de cantidad, marcas y condiciones visuales de los elementos contenidos en los manifiestos de carga contra la carga físicamente transferida de la nave o artefacto naval al muelle o viceversa, mediante medios electrónicos o físicos (p. 6).

Una vez, que se haya efectuado la desconsolidación y su respectivo manipuleo se debe de movilizar la carga al depósito temporal por lo cual, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, (2023) define que “Es aquel donde la mercancía es descargada en el lugar de entrega pactado con el transportista internacional en el documento de transporte y que será movilizada posteriormente a otra zona primaria para llevar a cabo el proceso de despacho”.

Siniestro

Durante el transporte existen daños a la mercancía en el cual, es provocado por diferentes motivos que son los siguientes: a. Acción directa: se trata de la forma en el cual, se manipulan los bienes tangibles durante las operaciones de carga, descarga. Trasbordos, estiba, traslado, etc. B) Acción indirecta: consiste en riesgos de acuerdo con las características del medio de transporte conforme a las condiciones atmosféricas, humedad, temperatura, etc. O condiciones ambientales como ventilación, condensación, visibilidad, entre otros (Sagués, 2020, p. 106).

Los siniestros a la carga son producidos por una mala estiba al momento que se realiza la manipulación lo cual, produce averías al embalaje o directamente una afectación mayor a la mercadería que se transporta o se esté maniobrando en las operaciones portuarias. Ya sea en la desconsolidación o en el traslado que parte desde el almacén hacia el medio de transporte terrestre. Como plantea Castro (2022) Las caídas que sufren los productos al transportarse pueden derivarse en ciertas ocasiones, con roces, vibraciones y piso en mal estado la cual, hace que el empaque primario se dañe o destruya en su movimiento. Así mismo, cuando el producto tiene una ubicación errada dentro del vehículo por parte de los estibadores provocan averías al contenido o embalaje de la mercancía (p.11).

Seguros

Indica Martín (2019) que “Cuando se realiza una negociación de compraventa internacional es importante efectuar la adquisición de la póliza de seguro, para asegurar la mercancía de diferentes averías que pueden suceder en su tránsito comercial” (p. 24).

Como hace referencia Mapfre (2023) “Este seguro ampara la pérdida o daño de la mercadería asegurada en el cual, se ocasiona al momento de su movilización o manipuleo en

los diferentes medios de transporte”. Cabe indicar que, existen coberturas para asegurar la carga conforme a la eventualidad presentada como:

1. Libre de avería particular: La compañía de seguros es responsable por pérdidas o daños que presente la mercadería como consecuencia directa de las eventualidades que se detallaran a continuación:

- * Terremotos, erupción volcánica, inundación, avalancha, deslizamiento de tierra, huracán entre otros.

- * Colisión del medio de transporte, caída de puentes, caída de aeronaves, etc.

- * Incendio, explosión que haya afectado la totalidad del producto, dicho daño debe de relacionarse con la carga, descarga o transbordos y alud de la carga al agua.

2. Con avería particular: La compañía es responsable por daños o pérdidas que sufra la mercadería de averías especiales como las siguientes:

- * Carga mojada, rotas, derrame, daños por ratas u otros bichos, contaminación por olores raros, hurtos, falta de mercadería.

3. Todo riesgo: La aseguradora se hace responsable por cualquier daño o extravío que sufra la carga, con excepción de las exclusiones mencionadas anteriormente.

El medio de transporte ha contribuido al desarrollo del comercio exterior debido a que, representa un modo para unir distintos países comerciales. Es por esto que, los operadores de comercio exterior deben de contratar un seguro para proteger su mercadería de diversos peligros en las operaciones logísticas, pero esto no elimina el riesgo sino reduce monetariamente cuantiosas pérdidas a la empresa en un futuro (Sotomayor et al. 2020, p. 48).

De acuerdo al artículo 6 de la ley general seguros define lo siguiente:

Son peritos de seguros: a) Los inspectores de riesgos, personas naturales o jurídicas cuya actividad es la de examinar y calificar los riesgos en forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato; y, b) Los ajustadores de siniestros, personas naturales o jurídicas, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza. El ajustador tendrá derecho a solicitar al asegurado la presentación de libros y documentos que estime necesarios para el ejercicio de su actividad.

El perito de seguros o inspector es la persona experta en realizar la estimación o verificación de las averías sufridas en una empresa asegurada. Es decir, su papel como juez implica en decidir los daños que sufrieron las mercancías reportadas con lo cual, debe tener un comentario imparcial en su análisis conforme a la valoración realizada, así mismo, indicar si la indemnización aplicaría para dicho caso (Euroinnova, 2023). Se debe agregar que, cuando proceden a notificar al seguro la eventualidad ocurrida en zona primaria, el surveyor o perito se contacta con la encargada de siniestros, para obtener información de todos los hechos que condujo al daño de la mercadería. Cabe mencionar que, una vez asentada la reunión e indicado todos los pormenores, se gestiona una inspección a la carga averiada, para realizar un informe y determinar si es necesario cubrir el monto reclamado por el cliente debido a que el valor debe de superar el deducible pactado entre el seguro y el asegurado.

En primera instancia, la inspección de la carga consiste en evaluar, indagar y analizar de manera detallada en qué condiciones fueron encontradas la mercadería en el depósito temporal, a su vez, verificar todos los hechos que llegaron a dicha eventualidad que perjudica al cliente final. Luego de la comprobación de la avería y haber cumplido con las pruebas correspondientes en la inspección, se gestionó el informe de siniestros donde anexó todas las

evidencias pertinentes del suceso ocurrido. Sin embargo, el perito de seguros mencionó que, si cumplió con la póliza se paga el daño por inadecuada manipulación, en el caso de que, si sobrepase el monto estipulado, se coordina con la aseguradora el retiro del salvamento, para que inicien el trámite de indemnización. Por otra parte, si es negativa la respuesta del inspector, no se reembolsa el daño por lo cual, se emitió el informe y se derivó al área de gerencia de operaciones y financiera, para que aprueben el valor reclamado y se gestione el reembolso lo antes posible.

De acuerdo con Morte (2020) “El siniestro será indemnizado en su alcance económico o perjuicio patrimonial siempre que la causa de este sea una de las que se encuentra incluida en la cobertura contratada respecto de la que no concurra exclusión de ninguna clase” (p. 32).

Si el siniestro está cubierto por la póliza, una vez que se determina la cuantía o la forma de indemnizar al asegurado, el siniestro debe ser indemnizado, ya sea reparando el daño o pagando su importe, en el plazo legal establecido. Junto a la indemnización tendrá que abonarse al asegurado aquellos gastos contemplados en el contrato de seguros, que se hayan llevado a cabo (p. 37).

La compañía de seguros debe efectuar el pago por los daños ocasionados en zona primaria por lo cual, procedió a revisar la documentación otorgada, para liquidar al importador afectado. Es importante señalar, que no solo se paga el valor FOB de la carga, sino que se agregan otros rubros que incurrieron en el proceso logístico de la mercadería como: seguro y transporte.

METODOLOGÍA

En el presente estudio de investigación se utilizó un diseño no experimental, dado

que, se usó información obtenida del Terminal Portuario de Guayaquil en el cual, no ha sido manipulada. Los datos que se recopiló fueron analizados de acuerdo a los objetivos específicos en el cual, mencionó los siniestros a la carga de importación provocados por los operadores al momento de su manipuleo. Así mismo, su alcance de investigación ha sido descriptivo puesto que son esencialmente observacionales, esto quiere decir, que son estudio sin intervención toda vez que el investigador observa el fenómeno y lo describe en su campo de acción sin intervenir o modificar el ámbito de estudio (Ocho-Pachas y Yunkor-Romero, 2020).

El método de investigación seleccionado fue el inductivo debido a que, se busca observar, estudiar y analizar un conjunto de realidades de acuerdo a las características de las premisas que influye en lo individual hasta lo general.

Posteriormente este artículo científico tuvo un enfoque mixto o complementario combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos en una misma investigación. Por lo general, se divide en dos fases: la primera es cualitativa se encamina en la recolección de datos descriptivos y subjetivos mientras que, la segunda es la cuantitativa y se basa en la recopilación de datos numéricos (Acosta, 2023, p. 85). Este enfoque pretende obtener un amplio análisis estadístico de la frecuencia reportada de los siniestros a la mercadería ocasionado por una mala estiba al momento de la desconsolidación de la misma. Los reportes de siniestros fueron registrados en una matriz a partir de lo recolectado en la información suministrada de la Coordinación de Siniestros del TPG en el periodo fiscal 2022 que toma la información de los incidentes registrados en el terminal y sus proveedores: Neymer General Services S.A, que ofrece el servicio de estiba, apertura de contenedores consolidados y desconsolidados, Mientras que, Flamonti CIA LTDA se dedica a brindar máquinas de montacargas para la operación de desconsolidación y traslado de la carga.

De la misma forma, se obtuvo los puntos de vista del funcionario de TPG, que se dedica a la verificación, control y coordinación de los riesgos a la carga, a través de una entrevista estructurada que se guió con un total de 10 preguntas y que ayudó a comprender con mayor profundidad dicha problemática.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En un reporte de daños y siniestros del periodo 2022 se registró 28 casos de incidentes que afectó a 817,60 m³ de diferentes importadores, la mala gestión de los estibadores y operadores de montacargas en los procesos de desconsolidación, traslado y/o despacho de la carga han provocado disgustos agravando las negociaciones comerciales entre clientes y el Terminal Portuario de Guayaquil.

Para comprender dicha intervención, se contextualiza los trabajos efectuados en bodega del TPG; los estibadores son los responsables de quitar el sello del contenedor que se va a desconsolidar, para iniciar con la apertura de las cargas mediante la sustracción de la misma. Mientras que la mercadería es ubicada en los pallets de acuerdo a la documentación proporcionada por la empresa consolidadora. Cuando se culmina la paletización, se procede a embalar con stretch film adecuadamente para asegurar la carga y se evite averías a su estructura. Por lo consiguiente, el operador de montacargas es el encargado de movilizar el producto para su almacenaje cabe indicar que se lo posiciona en cada percha acorde a lo programado por jefatura de bodega.

Se elaboró una entrevista a la coordinadora de siniestros con base a los objetivos específicos planteados anteriormente referente a los daños que se efectuaron en el año 2022,

Tabla 1

Resultados de la entrevista

de los cuales se muestran los resultados a continuación:

<i>Entrevista realizada a coordinadora de siniestros del Terminal Portuario de Guayaquil.</i>	
<i>ASPECTO</i>	<i>ANÁLISIS</i>
<i>Frecuencia de Siniestros</i>	Los siniestros a la carga en bodega ocurren de 4 a 5 casos diarios en el cual, se debe reportar de inmediato al cliente.
<i>Tipo de carga</i>	Por lo general, no existe una carga específica al momento del daño debido a que, en nuestro terminal portuario se manejan diferentes tipos de carga de importación.
<i>Consecuencias por mala manipulación</i>	La incorrecta manipulación de los estibadores provoca pérdidas de la mercadería, además del malestar generado al cliente por no poder comercializar al consumidor final.
<i>Daños provocados por los operadores</i>	Durante el traslado de la mercadería, la carga se vence producto de mala manipulación. Un factor que se repite constantemente es cuando el operador moviliza la carga ya sea en las perchas de la bodega o directamente al furgón del cliente con las uñas del montacargas provoca daños en el empaque terciario de la misma.
<i>Medidas preventivas luego del siniestro</i>	El personal de bodega reporta la novedad mediante correo electrónico al área encargada de siniestros, con los debidos soportes.
<i>Proceso de determinación de averías.</i>	Una vez que la bodega reporta la novedad con la carga, se notifica al cliente y se coordina una inspección en la bodega para verificar el estado de la mercadería.

<i>Entidad encargada de revisar los casos reportados</i>	Si el reclamo supera el deducible, es decir, \$10.000, reportamos a la aseguradora SAAM TOLL en el cual, al momento de su activación se deriva a la empresa Tecniseguros. Si el reclamo es inferior, se gestiona internamente con Gerencia de operaciones.
<i>Procedimiento del Perito</i>	El delegado del seguro se contacta con nosotros para coordinar una reunión en el cual, se brindará toda la información del siniestro reportado, además, gestiona la inspección de la carga para proceder a generar un informe.
<i>Documentación</i>	La información que presentamos ante nuestro seguro son: documentos de importación (BL, packing list, factura comercial, documento de seguro a la carga, soporte de gastos administrativos, liquidación aduanera).
<i>Reembolso de valores</i>	La indemnizarán de los valores y se reembolsará en un lapso de 2 semanas.

Fuente. Elaboración propia.

Se evidenció en los resultados de la entrevista qué, diariamente existen daños a la carga en el cual, estuvo involucrada distintas naturalezas de carga como, vehículos, sacos, bolsos, maquinaria, materia prima, entre otros con los cuales, podemos determinar que las averías se presentan al momento de la desconsolidación, traslado e incluso despacho de la misma. Es importante recalcar que, en un puerto se manipulan un sin números de mercaderías que no están exentas de peligros o daños.

Así mismo, las frecuencias de los siniestros se presentan de 4 a 5 casos de forma cotidiana puesto que, se debe reportar de forma inmediata al cliente final. Con respecto a los tipos de siniestros, mencionó la encargada del área qué durante el proceso de desconsolidación se evidenció que los estibadores no tienen conocimiento acerca de cómo realizar una estiba a la carga, además, no es utilizado el embalaje adecuadamente. En otras

ocasiones, maltratan la carga por lo que genera daños y pérdidas monetarias para el importador.

Por otra parte, el operador de montacargas al trasladar la mercadería no utilizó adecuadamente el vehículo por lo que, la carga se cae y produce el daño. Otro factor que se repite es cuando se moviliza la carga hacia la bodega o en su despacho no se ubica correctamente las uñas del montacargas en el pallet generando daños en el empaque terciario.

De acuerdo a la Tabla 3 referente a los datos estadísticos de TPG la cantidad de producto siniestrado por parte de los estibadores es elevada con una suma de 16 casos reportados en el año 2022 lo cual representa \$17,377.15 reembolsados al importador por parte del terminal privado. Con respecto a los daños de mayor magnitud reportado al seguro se pudo evidenciar que los estibadores realizaron una inadecuada manipulación de un equipo de esterilización al momento del despacho en el cual, la carga cayó dentro del furgón generando daños técnicos y la pérdida total por \$16,762.42.

Como se muestra en la tabla 4, los operadores de montacargas ocasionaron daños con las uñas del equipo, además de empujar la carga y provocar caídas, golpes y raspones. En el año 2022 el monto pagado por el terminal portuario fue de \$2,461.00 Sin embargo, hubo averías con daños superiores por lo cual, fue reportado al seguro TOLL por un valor de \$23,735.00. Cabe mencionar que, cuando un proveedor está involucrado en estos tipos de incidentes, se cobra el deducible 10,000 dólares por haber causado daños a la mercadería del importador. Se debe agregar que, existen daños provocados por operadores de TPG por un valor de \$1,460.00 que fueron pagados por el puerto. Además, se pudo evidenciar que el piso de la zona de bodega está en mal estado lo que impide realizar una logística idónea con la carga de los clientes, esto es uno de los factores de daños muy recurrentes cuando se moviliza la mercadería debido a que, el operador para evitar la caída de la carga, gestiona un

movimiento inadecuado con las uñas produciendo el siniestro. Ver tabla 5.

<i>Etiquetas de fila</i>	<i>Cuenta de IMPORTADOR</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Estibador</i>	16	57%
<i>Mal estado del piso</i>	1	4%
<i>Operador</i>	8	29%
<i>Operador TPG</i>	3	11%
Total general	28	100%

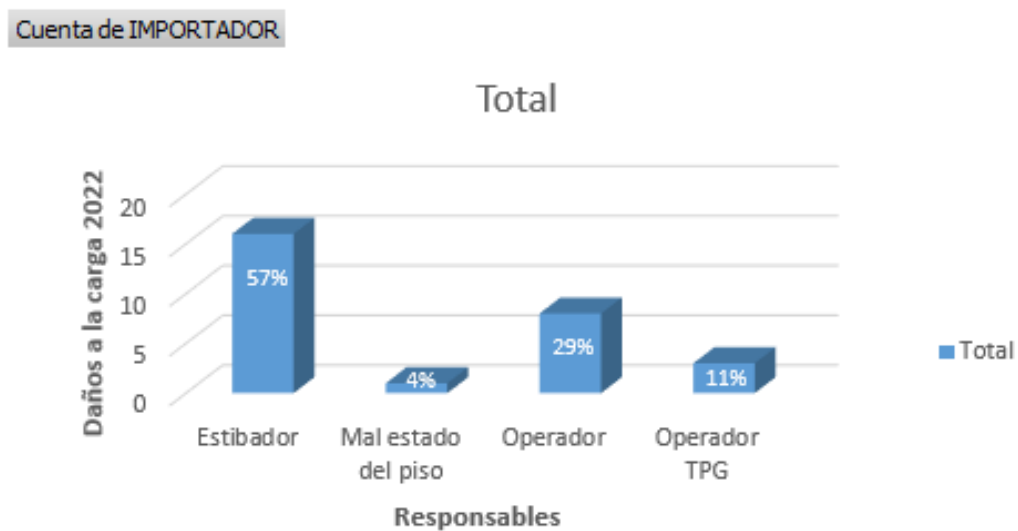
Fuente. Elaboración propia.

Tabla 2

Daños a la carga 2022 – porcentaje de responsabilidad

Figura 1

Daños a la carga 2022 – Responsables.



Fuente. Elaboración propia.

Tabla 3
Siniestros provocados por Estibadores

CONTENIDO	IMPORTADOR	PRODUCTO	NOVEDAD	POR COBRAR	SEGURO	RESPONSABLE
02 Tanques	Cliente 2	Esencias	Golpes y Hundimiento	\$ 70.00	\$ -	Estibador
01 Pallet	Cliente 8	Licuadoras personales	Golpe con hundimiento	\$ 3,575.00	\$ -	Estibador
129 bultos	Cliente 9	Tapas metálicas para envases.	Carga dañadas	\$ 123.00	\$ -	Estibador
01 Caja	Cliente 11	Equipment Isol Horizontal Sterilizer	Golpe por mala estiba	\$ -	\$ 16,762.42	Estibador
02 Cartones	Cliente 12	Tv box, mouse, teclado, etc.	Cartones rotos, abollados y faltantes	\$ 853.65	\$ -	Estibador
12 Pallets	Cliente 13	Tazas de cerámicas	20 piezas rotas	\$ 135.00	\$ -	Estibador
07 Cajas	Cliente 14	Medical Furniture	07 cajas de cartón aplastadas	\$ 550.00	\$ -	Estibador
09 cartones	Cliente 15	Medicamentos de uso humano	Cartones aplastados	\$ 990.00	\$ -	Estibador
19 pallets	Cliente 16	Tolvas metálicas anaranjadas	Carga con golpes y rayones	\$ 1,500.00	\$ -	Estibador
01 Bulto	Cliente 19	Plywood	Se observa golpes, hundimiento, rayones	\$ 2,100.00	\$ -	Estibador
26 pallets	Cliente 21	Respuestos hidráulicos	Golpe con hundimiento	\$ 153.00	\$ -	Estibador
12 Pallets	Cliente 23	Baterías	02 teclados dañados, 1 tarjeta rota	\$ 320.00	\$ -	Estibador
227 Bultos	Cliente 25	Polyurethane + Coated Glous	Cajas con embalaje manchado y rayado.	\$ 1,265.00	\$ -	Estibador
8bultos	Cliente 26	Artículos varios	Caja de madera cae al mismo nivel dentro del furgón.	\$ 421.00	\$ -	Estibador
1 bulto	Cliente 27	cosméticos	Daño en la parte inferior lateral del pallet	\$ 210.00	\$ -	Estibador
10 bultos	Cliente 29	Televisores	Carga dañada por mala estiba	\$ 5,111.50		Estibador
TOTAL				\$ 17,377.15	\$ 16,762.42	16

Fuente. Terminal Portuario de Guayaquil, bases de datos de daños a la carga 2022 proporcionado por el área de siniestros.

Tabla 4
Siniestros provocados por Montacarguistas

CONTENIDO	IMPORTADOR	PRODUCTO	NOVEDAD	POR COBRAR	SEGURO	RESPONSABLE
08 Cajas	Cliente 1	Juguetes didácticos.	Caja golpeada y rota	\$ 742.00	\$ -	Operador
09 Pallets	Cliente 3	power fresh/ grindsted	Daño con uñas de montacargas	\$ -	\$ 12,500.00	Operador
01 Pallet	Cliente 6	Caramelos de esencias	Fundas dañadas y 01 funda faltante	\$ 183.00	\$ -	Operador
58 Cajas	Cliente 7	Zapatos de mujer	Carga doblada	\$ 62.50	\$ -	Operador
08 pallet	Cliente 20	Potassium Sorbate	Cartones quedan regando su contenido	\$ 652.00	\$ -	Operador
67 Cajas	Cliente 22	Remaches	Embalaje roto y aplastado	\$ 356.00	\$ -	Operador
1 pallet	Cliente 28	BOXES STC VARROC BRANDED	Operador se le vence pallet en percha	\$ -	\$ 11,235.00	Operador
03 bultos	Cliente 30	STC Pharmaceutical	Operador al movilizar derrama el producto	\$ 465.50	0	Operador
TOTAL				\$ 2,461.00	\$ 23,735.00	8

Fuente. Terminal Portuario de Guayaquil, bases de datos de daños a la carga 2022 proporcionado por el área de siniestros.

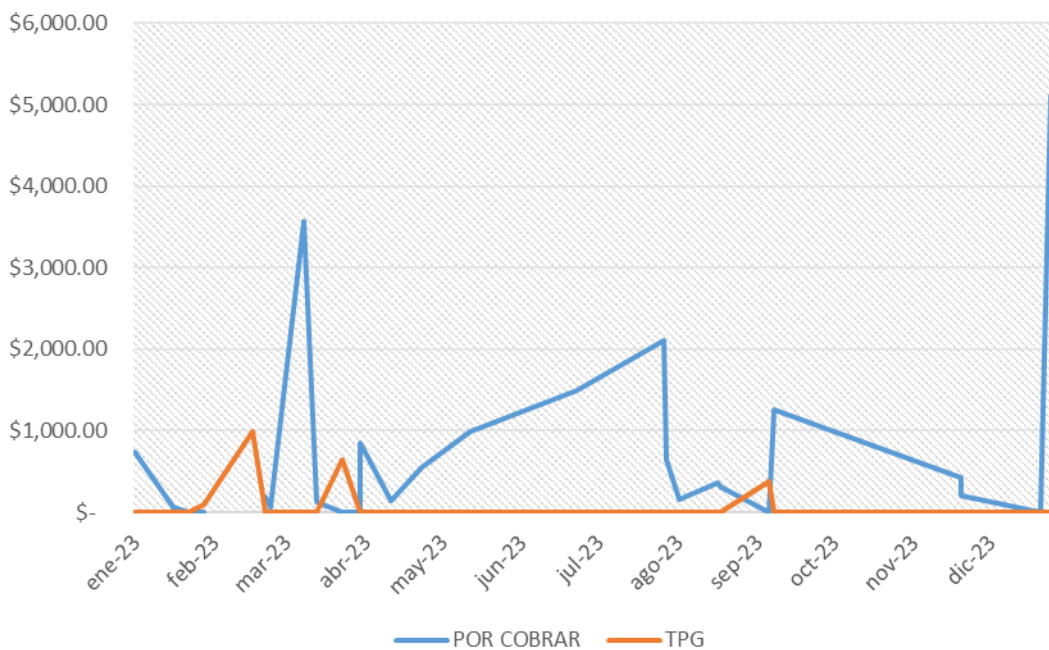
Tabla 5
Siniestros Varios

CONTENIDO	IMPORTADOR	PRODUCTO	NOVEDAD	TPG	RESPONSABLE
04 bultos	Cliente 4	Máquinas y accesorios mecánicos	Carga sufrió caída al trasladarla para ser almacenada	\$ 100.00	Operador TPG
25 Bultos	Cliente 5	Rulimanes, piezas automotrices	Faltante de regulador de presión Cheu Aued- 100 piezas	\$ 990.00	Operador TPG
05 Pallets	Cliente 10	Figuras juguetes de colección	Carga en mal estado	\$ 645.00	Mal estado del piso
06 Pallets	Cliente 24	Rack Metálico	Carga presenta golpe y raspones	\$ 370.00	Operador TPG
TOTAL				\$ 2,105.00	4

Fuente. Terminal Portuario de Guayaquil, bases de datos de daños a la carga 2022 proporcionado por el área de siniestros.

Figura 2

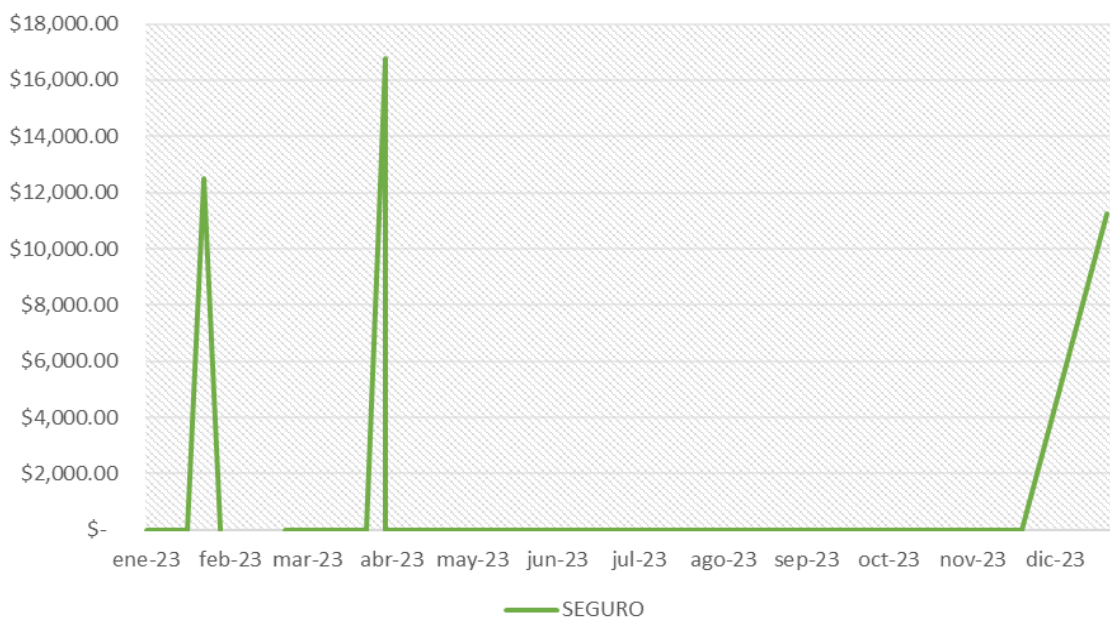
Daños mensuales a la carga – correspondiente a los responsables: proveedores y TPG



Fuente. Elaboración propia.

Figura 3

Daños mensuales a la carga – Seguro Pérdida total a la carga



Fuente. Elaboración propia.

Basado en la Figura 4, se reporta un total de 4019 contenedores desconsolidados en el año 2022 el cual, suma un cubicaje de 203,139.184 metros cúbicos estibados por parte de los proveedores mencionados anteriormente. De acuerdo al análisis efectuado en dichos reportes se puede evidenciar en la Tabla 7 que, se produjeron 28 siniestros a la carga de los importadores afectando el 817.60 metros cúbicos. Esto quiere decir que, al momento de desconsolidar un contenedor de diferentes clientes, solo un importador es perjudicado de manera parcial o total su mercancía.

Tabla 6

Desconsolidaciones mensuales 2022 con su cubicaje

Etiquetas de fila	Cuenta de CTND	Suma de CUBICAJE CNT
ene	402	20793.358
feb	267	13251.622
mar	363	18338.569
abr	289	14408.832
may	305	15688.54
jun	280	14097.8
jul	378	19259.076
ago	361	18495.26
sep	350	18126.212
oct	316	15766.43
nov	355	17805.47
dic	353	17108.015
Total general	4019	203139.184

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 7

Daños mensuales 2022 con su cubicaje

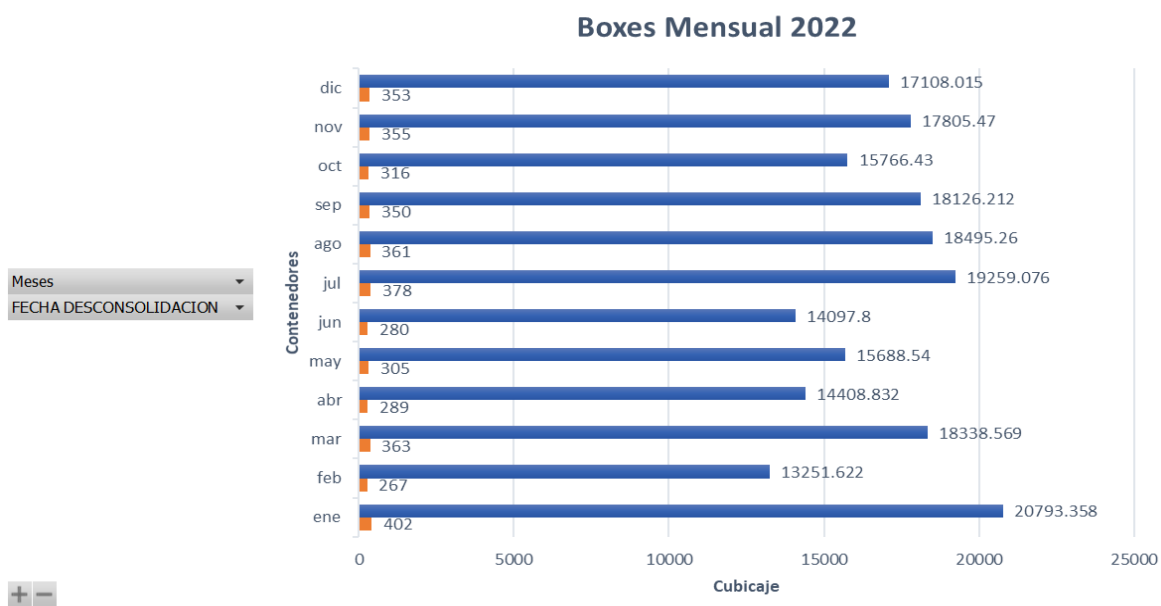
Etiquetas de fila	Suma de CUBICAJE	Cuenta de RESPONSABLE
ene	45.92	4
feb	78.53	3
mar	135.39	3
abr	45.1	4
may	8.19	1
jun	57	1
jul	24.91	2
ago	174.97	3
sep	224.57	2
nov	8.19	2
dic	14.83	3
Total general	817.6	28

Fuente. Elaboración propia.

Figura 4

Desconsolidaciones mensuales 2022 con su cubicaje

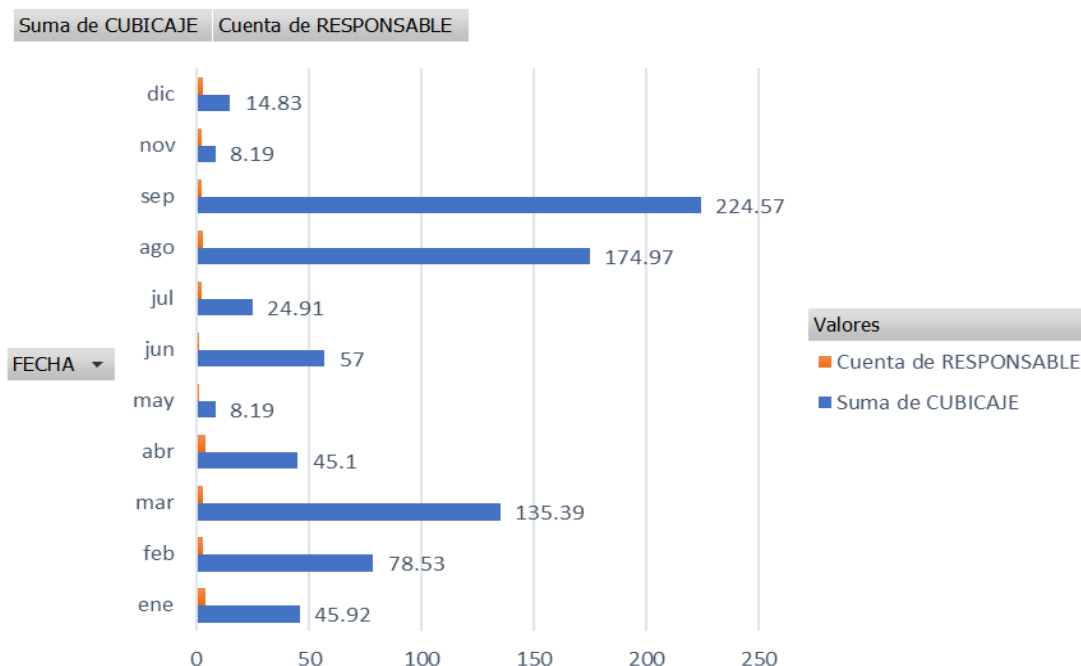
Cuenta de CTND Suma de CUBICAJE CNT



Fuente. Elaboración propia.

Figura 5

Daños mensuales 2022 con su cubicaje

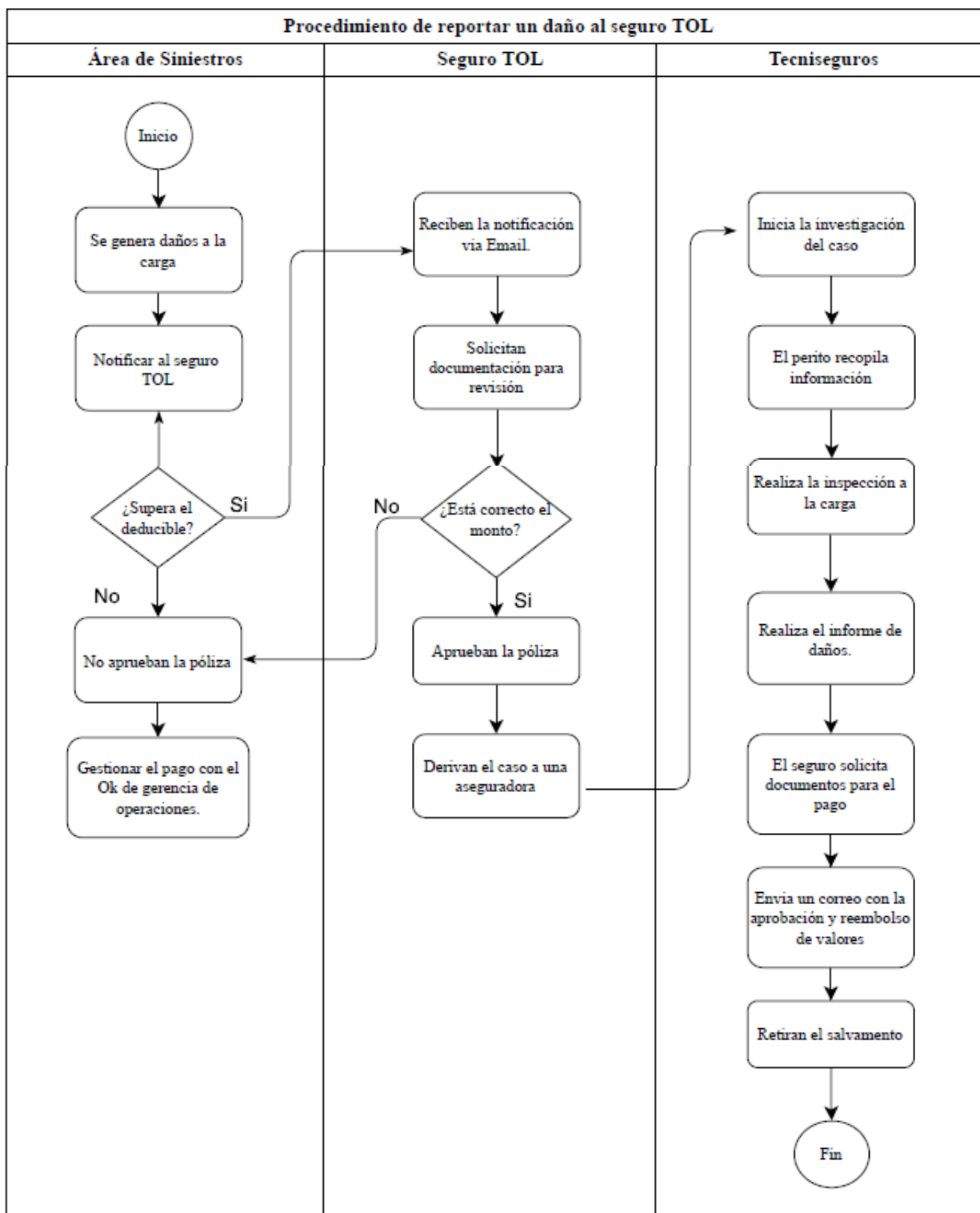


Fuente. Elaboración propia.

En relación al tercer objetivo específico se pudo indicar que, una vez que ocurra un siniestro a la carga de importación de un cliente, se notifica al seguro TOLL para que procedan a indagar el monto de la mercadería, además, se verificó el tipo de incidente que condujo a que los operadores hayan efectuada una mala manipulación de la carga. Dicho esto, se solicita los documentos necesarios para determinar si se acepta o no la póliza del seguro. Si es positiva la respuesta, se deriva el caso a una asegurada ecuatoriana quien realiza el proceso de inspección, informe y recopilación de la data para aprobar los valores reclamados por el importador afectado. Sin embargo, si la confirmación es negativa, el caso se emite a gerencia de operaciones, para indagar el daño producido en la bodega ya sea en su desconsolidación, traslado o despacho. Ver Figura 6.

Figura 6

Procedimiento de reportar un daño al seguro TOLL



Fuente. Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Con respecto a la mala manipulación de los operadores, se pudo concluir que, los estibadores son los responsables de la mayor parte de los daños que ocurren con la carga de importación en bodega de TPG representando un 57% en el año 2022. Todo esto se debe, a que dichos trabajadores no tienen conocimiento de cómo estibar una carga ni tampoco la forma de distribuir correctamente los empaques en un pallet para aprovechar el espacio y que no incurran dejar agujeros que en su traslado ocasionen que la carga paletizada dañe el embalaje por el movimiento y se pierda el equilibrio del producto.

Se ha comprobado que los operadores de montacargas ocasionaron un 29% de daños en diferentes eventos, es decir, son suscitados por un mal embalaje por parte de los estibadores al trasladar la mercadería de boquete hacia la bodega o a su despacho esto origina una desestabilización de la mercadería por el movimiento que ejerce la máquina. Del mismo modo, el montacarguista no cuenta con una guía en la bodega al momento de ubicar el pallet en las perchas provocando averías al embalaje terciario con las estructuras de los racks haciendo que la pérdida de la carga sea superior declarándola pérdida total.

Por otro lado, los operadores de TPG representa una minoría del 11%, es decir, tienen una mayor precaución de los objetos que movilizan hacia bodega o en su despacho. El 4% de daños fue provocado por el mal estado del piso en bodega. En consecuencia, el Terminal Portuario de Guayaquil ha reembolsado 21,943.15 dólares bajo el concepto de siniestro a la carga, de aquello solo ha recuperado \$19,838.15 debido a que, los valores fueron recuperados por los proveedores involucrados.

Para finalizar, el principal objetivo del seguro TOLL es gestionar oportunamente los casos reportados dentro de un plazo de 24 horas para determinar si aplica la póliza contratada

por la entidad portuaria. En el año 2022, se ha reportado a SAAM TOLL, tres casos fortuitos que se encuentran detalladas en las tablas 1 y 2 respectivamente en el cual, han aplicado la prima correspondiente con un valor de 40,497.42 dólares, dicho monto se canceló a los clientes afectados.

RECOMENDACIONES

Consecuentemente, de acuerdo al criterio de la encargada del departamento de daños y siniestros se establecen las siguientes sugerencias que pueden ser implementadas como parte de una mejora en cuanto a la manipulación de la carga y así, evitar daños que perjudiquen tanto la imagen de la empresa como la logística del importador con su bien.

- Capacitar sobre el correcto manipuleo de la carga.
- Supervisar los procesos logísticos de la carga de importación por parte de la jefatura de bodega.
- Distribuir uniformemente la carga al momento de consolidar en el pallet.
- Capacitar a los operadores sobre el adecuado uso de los montacargas.
- Ubicar nuevas cámaras en toda la zona de la bodega.
- Mantenimiento preventivo y correctivos de las perchas tipo rack.
- Mejorar el estado del piso en el área de bodega (infraestructura).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Faneite, S. F. (2023, junio 23). *Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales*. Idicap.com. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Castro Yagual, D. (2022). *Análisis de proceso logístico en la entrega de mercancías realizado por las empresas de transporte terrestres, año 2021*. Edu.ec. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23738/1/UPS-GT004028.pdf>
- Cerem Global Business School. (2022, mayo 20). *Riesgos y medidas preventivas de la manipulación manual de cargas*. Cerem.pe. <https://www.cerem.pe/blog/manipulacion-manual-de-cargas-riesgos-y-medidas-preventivas>
- Chumpitaz, L. F. (2018). *Propuesta de implementación de un servicio de transporte y agenciamiento de aduana de carga consolidada para incrementar las ventas y mejorar la rentabilidad en un terminal de almacenamiento extraportuario* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10215/Chumpitaz_cl.pdf?sequence=3
- Chuqui, E. (2019). *TIPO DE CARGA*. Edu.ec. http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14591/1/E8830_CHUQUI%20MENDIETA%20JARITZA%20ESTEFANIA.pdf
- Código orgánico de la producción Comercio e Inversiones. (s/f). *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI*. Gob.ec. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/202004/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION%2C%20COMERCIO%20E%20INVERSIONE>

S%20COPCI.pdf

- Euroinnova Business School. (2020, octubre 8). *¿Sabes que hace un Perito ante un Siniestro?* Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.ec/que-hace-un-perito-ante-un-siniestro>
- Ferrer, C. A. F. (2021). Un puerto eficaz. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 18(1), 45–64. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/114>
- González, I. G. (2021, abril 7). *Causas y Consecuencias de una carga mal sujeta Transporte*. Blog de CC de Transporte y Logística. <https://blogs.ucjc.edu/cc-transporte-logistica/2021/04/causas-y-consecuencias-de-una-carga-mal-sujeta/>
- MAPFRE. (2021, agosto 3). *Seguro de transporte*. MAPFRE ECUADOR. <https://www.mapfre.com.ec/segueros-generales/transporte/>
- Martín, E. (2019). *Gestión del transporte internacional*. Uoc.edu. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147450/1/GestionDelTransporteInternacional.pdf>
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2016, marzo 30). *NORMAS QUE REGULAN LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN EL ECUADOR*. Gob.ec. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/LOTAIP_1_MTOP-SPTM-2016-0060-R_Normas_que_regulan_los_servicios_portuarios_en_el_ecuador_2016.pdf
- Mise, J. (2023, enero 1). *CARGA*. Acavir.com. <https://www.acavir.com/comercio-exterior/carga>
- Morte Al-lal, M. (2020). *GESTIÓN DE SINIESTROS MARÍTIMOS Y SU APLICACIÓN A UN CASO PRÁCTICO* [COMILLAS UNIVERSIDAD PONTIFICIA]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/61269/TFM001628.pdf>

?sequence=1

Narvaez, J. (2021). ANÁLISIS DE COSTOS QUE INTERVIENE EN EL PROCESO LOGÍSTICO DENTRO DEL TERMINAL PORTUARIO DE MANTA [ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO] Edu.ec. 1- 115

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16087/1/112T0328.pdf>

Ochoa-Pachas, J., & unkor-Romero, Y. (Eds.). (2023). *El estudio descriptivo en la investigación científica*.

<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>

Organización Internacional del Trabajo. (s/f). Manipulación manual. Ilo.org.

<https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/manual-handling/lang--es/index.htm>

Rodrigo Quintero González, J., María, A., Avila, C., Andrea, Y., Sosa, R., & Quintero-G Ingeniería, A. (s/f). *Transporte marítimo internacional: aspectos operativos y comercio, logística portuaria, aspectos jurídicos y comerciales, prospectiva para Colombia*. Edu.co. <https://jci.uniautonoma.edu.co/2018/2018-3.pdf>

Sagués Jiménez, M. (2020). *Servicios de valoración e inspección de mercancías* [Universitat Politècnica de Catalunya].

<https://upcommons.upc.edu/handle/2117/329532>

Suisca Group (2021, noviembre 24) ... *¿En qué consisten los servicios de estiba?*

Obtenido de <https://www.suiscagroup.com/es/noticias/en-que-consisten-los-servicios-de-estiba/>

Ley General Seguros. (s/f). *LEY GENERAL SEGUROS*.

Gob.ec.<https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/LEY-GENERAL->

SEGUROS.pdf

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE). (s/f). *Autorización de Traslado de Mercancías de un punto a otro dentro del territorio aduanero ecuatoriano*. Gob.ec.
<https://www.gob.ec/senae/tramites/autorizacion-traslado-mercancias-punto-territorio-aduanero-ecuatoriano>

SICEX. (2022, agosto 4). *Conozca las diferencias entre importación y exportación*. SICEX - Inteligencia de Mercados. <https://sicex.com/blog/diferencias-entre-importacion-y-exportacion>

Sotomayor Candelario, G., Pérez Segarra, E., & Gonzabay Tigrero, J. (2020, septiembre 22). *LA IMPORTANCIA DE LOS SEGUROS EN MERCANCÍAS Y SU INCIDENCIA EN EL TRANSPORTE MARÍTIMO*. Edu.ec.
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/245/333>

Transeop. (s/f). *CONSOLIDACIÓN-DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA DE TRANSPORTE*. Transeop.com., <https://www.transeop.com/blog/consolidacion-desconsolidacion-carga-transporte>

Valle Taiman, A. (Ed.). (2020). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

Zyght. (2019, julio 11). *¿Cuáles son los riesgos portuarios más frecuentes?* ZYGHT.
<https://zyght.com/blog/es/cuales-son-los-riesgos-portuarios-mas-frecuentes/>

ANEXOS.

Entrevista.

1. ¿Con qué frecuencia ocurren siniestros a la carga en la desconsolidación, traslado y/o despacho?
2. ¿Qué tipo de carga considera usted, presenta mayor daño al momento de la desconsolidación, traslado y /o despacho en bodega?
3. ¿Cuáles son las consecuencias generadas por los estibadores tras la mala manipulación de la mercadería?
4. Al momento de trasladar el pallet con el montacargas, ¿cuáles son los daños que provocan los operadores?
5. Cuando una carga es siniestrada, ¿Qué medidas realizan los encargados de bodega para notificar el daño?
6. Como encargada del departamento de daños y siniestros. ¿Cuál es el proceso que usted realiza para determinar si hubo daño a la carga?
7. Cuando reciben la carta formal de daños por parte de cliente ¿A qué entidad lo deriva para su revisión y qué sucede cuando el monto reclamado por el daño a la carga del cliente está bajo del deducible?
8. ¿Qué tipo de procedimiento realiza el perito de seguro con la carga siniestrada?
9. ¿Qué documentación solicita el seguro para indagar y revisar la avería notificada?
10. Al momento de que la aseguradora dé su aprobación con la indemnización, ¿cuál es el proceso que se lleva a cabo para reembolsar los valores?