



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

Diseño de proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Modalidad: Trabajo de investigación

**TEMA**

**PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE  
MERCANCÍAS DENTRO DE LOS MÓDULOS PORTUARIOS DEL ÁREA DE  
OPERACIONES DE LA EMPRESA GENERAL LOGÍSTIC AND SERVICES.**

**AUTOR:**

Reyna Margarita Sabando Alvarado

**DOCENTE:**

Ing. Ramón Guzmán

Guayaquil, Ecuador

2021

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi Fortaleza durante el desarrollo de este trabajo de investigación, a toda mi familia por su apoyo incondicional también a mi querido esposo por siempre estar conmigo en todos los momentos que se me han presentado.

A mis amigos por todo el apoyo brindado durante mi carrera universitaria, sin duda han sido un soporte fundamental e importante para mí.

Agradezco de manera especial a mi tutor Ing. Ramón Guzmán por su ayuda y orientación brindada con respecto a mi trabajo.

**Reyna Sabando Alvarado**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios quien ha sido el principio y fundamento en mi vida, a mi Madre María Alvarado quien ha sido mi motor de lucha y soporte para el logro de mis metas académicas y futuras al animarme con todo y cada uno de su consejo y su amor en todo momento.

Quiero expresar mi gratitud a mi esposo Rafael Bustamante por su amor paciencia y por todo el apoyo brindado sin duda alguna mi pilar fundamental.

Finalmente, a mi Madrina Joselyne Zamora por su amistad incondicional y por brindarme su ayuda de una manera desinteresada.

**Reyna Sabando Alvarado**



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

#### TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones de la empresa general Logistic and Services.

**Autor:** Reyna Margarita Sabando Alvarado

**Tutor:** Ing. Ramón Guzmán

#### Resumen

La empresa **GENERAL LOGISTIC AND SERVICES**, dedicada a la actividad de nacionalizar mercancías que son importadas por personas naturales y/o jurídicas del Ecuador a su vez dando el transporte y logística a ciertos clientes.

Actualmente la empresa presenta problemas en los cuales no se está llevando el respectivo control y proceso dentro del área operativa, lo que provoca una desorganización lo cual afecta los resultados de su gestión. El desafío es mejorar sus operaciones enfrentándose con una problemática formada por la carencia de coordinación y supervisión al momento de ejecutar las funciones y el mal manejo de los mismos, no cuenta con un control para cada uno de sus procesos al momento de generar salida de la mercancía.

Control

Procesos

Coordinación



# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

#### TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones de la empresa general Logistic and Services.

**Autor:** Reyna Margarita Sabando Alvarado

**Tutora:** Ing. Ramón Guzmán

#### Abstract

The company **GENERAL LOGISTIC AND SERVICES**, dedicated to the activity of nationalizing goods that are imported by natural and / or legal persons from Ecuador, in turn, providing transport and logistics to certain clients.

Currently the company has problems in which the respective control and process is not being carried out within the operational area, which causes a disorganization which affects the results of its management. The challenge is to improve its operations by facing a problem formed by the lack of coordination and supervision at the time of executing the functions and the mismanagement of them, it does not have a control for each of its processes at the time of generating output from the commodity.

Control

Procesos

Coordinación

# ÍNDICE GENERAL

**Contenidos:**

**Páginas:**

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de aceptación del tutor .....	iv
Claúsula de autorización .....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice general.....	x
Índice de figuras.....	xi

## CAPITULO I

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Ubicación del problema en un contexto .....	1
1.1.2. Situación conflicto .....	2
Árbol de problemas causas y efectos .....	2
Ejemplo árbol de problemas .....	3
1.1.3. Problema de investigación .....	4
1.1.4. Delimitación del Problema .....	4
Variables de la Investigación .....	4
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	5

## CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÒRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes Históricos .....	6
Fundamentos Teóricos (Marco teórico conceptual) .....	15
Empresa de Transporte y logística.....	15
PROCEDIMIENTO PARA EL RETIRO DE MERCADERIA .....	17
PARTICIPANTES DEL DESPACHO ADUANERO.....	17
Definiciones conceptuales .....	20

## CAPÍTULO III

<b>MARCO METODOLÒGICO.....</b>	<b>23</b>
--------------------------------	-----------

3.2 Metodología de la investigación .....	25
---	----

#### **CAPÍTULO IV**

<b>4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS INSTRUMENTOS .....</b>	<b>29</b>
Análisis e interpretación de los Instrumentos .....	29
<b>4.2. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>37</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>40</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>41</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>42</b>

# CAPITULO 1

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Ubicación del problema en un contexto

La globalización de la economía es un fenómeno que involucra a muchas organizaciones empresariales del mundo, indistintamente de su tamaño y ubicación. Para las pequeñas y medianas empresas los retos que este fenómeno trae son aún mayores, ya que no están listas para hacer frente al dinamismo e incertidumbre que el entorno global trae aparejado. Será imprescindible para ellas de esta forma prepararse especialmente en el adecuado desempeño de sus procesos y en el funcionamiento administrativo y de gestión, solo así podrán afrontar situaciones externas que impacten e influyen en sus resultados.

Hoy en día las empresas deben estar claras de sus funciones tanto operativas, tácticas como estratégicas y a su vez, éstas deben estar alineadas entre sí, a través de los procesos de la empresa, de manera que permitan el desempeño satisfactorio y el alcance de las metas que desean alcanzar como parte de su planeación y crecimiento (Tejero, 2015).

La logística implica la gestión bajo una metodología determinada, de infinidad de tareas y procesos que se llevan a cabo en el día a día de una empresa, tanto de producción, como de servicios. Se dice, por tanto, que la logística está presente de una u otra forma en todas y cada una de las empresas. Tanto es así, que se considera a la logística como el puente entre la producción y el consumo.

El crecimiento económico y social, la mejora en las comunicaciones y la externalización funcional, entre otras, son razones que han contribuido a que las actividades logísticas hayan experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Actualmente, además de que la empresa sea competitiva, es un

medio de canal de distribución con el que accede al consumidor. Esto hace que sea necesaria la cooperación y coordinación de funciones, lo que justifica la importancia de estudiar la satisfacción de una empresa con la relación que mantiene con otro eslabón del canal.

El mejoramiento de procesos más que una orientación, es una estrategia y como tal constituye a una serie de esquemas de acción y despliegue de recursos para lograr los objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo.

### **1.1.2. Situación conflicto**

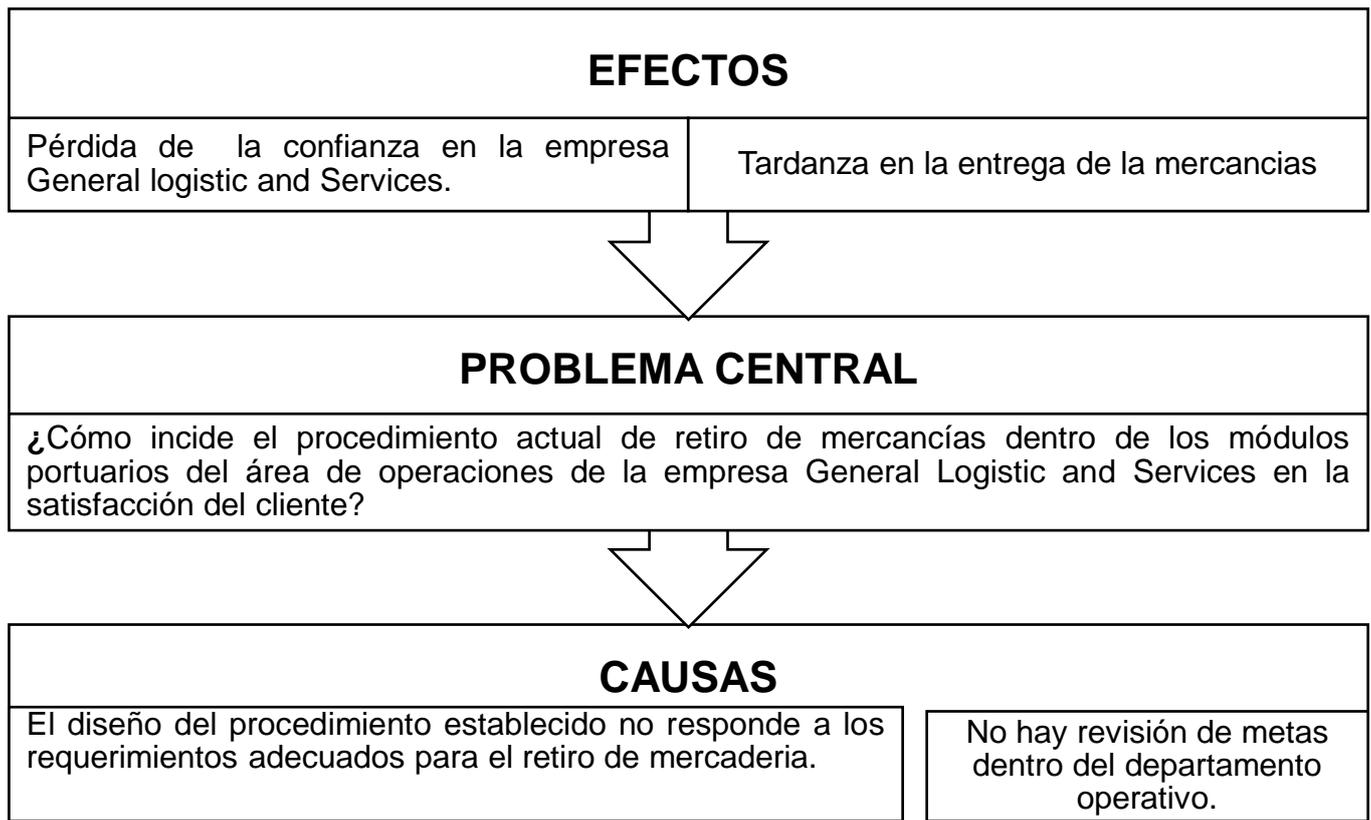
La empresa de servicio General Logistic and Services representa a un Grupo que realiza actividades desde hace más de 21 años en la actividad de nacionalizar mercancías que son importadas por personas naturales y/o jurídicas del Ecuador a su vez dando el transporte y logística a ciertos clientes.

Actualmente la empresa presenta problemas en los cuales no se está llevando el respectivo control y proceso dentro del área operativa, lo que provoca una desorganización lo cual afecta los resultados de su gestión. El desafío es mejorar sus operaciones enfrentándose con una problemática formada por la carencia de coordinación y supervisión al momento de ejecutar las funciones y el mal manejo de los mismos, no cuenta con un control para cada uno de sus procesos al momento de generar salida de la mercancía.

De esta manera buscamos responder a las necesidades de los clientes en general y de la forma más sencilla y práctica utilizar ciertos métodos que nos lleven a un mejor manejo de cada proceso, se hace imprescindible implementar procesos claros y eficientes dentro de la organización.

### **Árbol de problemas causas y efectos**

A continuación se presenta la técnica de árbol de problemas que permitirá identificar las posibles soluciones al problema, las cuales podrían ser expresadas como manifestaciones contrarias del mismo.



### Ejemplo árbol de problemas

Para concluir, del árbol de problemas se puede obtener la información que se necesita para el desarrollo del árbol de objetivos y sus componentes de las cuales se puede desarrollar el proyecto que permita dar una solución al problema principal

### **1.1.3. Problema de investigación**

¿Cómo incide el procedimiento actual de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones de la empresa General Logistic and Services en la satisfacción del cliente?

### **1.1.4. Delimitación del Problema**

**Campo:** Administración operativa/ Despacho

**Aspecto:** Proceso retiro de mercancías

**Área:** Administrativa

**Tiempo:** 2020

### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente:** Procedimiento actual de retiro de mercancías

**Variable dependiente:** Satisfacción al cliente

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Proponer mejoras al procedimiento de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones para contribuir a la satisfacción de los clientes de la empresa General Logistic and Services.

#### **Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre distribución y entregas de mercancías.

- Diagnosticar el procedimiento actual de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la empresa General Logistic and Services.
- Proponer mejoras al procedimiento de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

El trabajo presentado es de suma importancia debido a que gira en la búsqueda de una solución en el área operativa dentro de cada uno de sus procesos al momento que una mercadería tiene autorizada su salida por el SENA, el cual ha presentado falencias insatisfacciones que se tiene que mejorar dentro del Grupo.

El trabajo es conveniente porque brindará un procedimiento mejorado para que los clientes retiren sus mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones sin que existan demoras innecesarias, se agilicen las actividades y operaciones de manera general y existan por tanto, menos quejas e insatisfacciones.

La propuesta brindará un procedimiento mejorado para que los clientes retiren sus mercancías dentro de los módulos portuarios del área de operaciones sin que existan demoras innecesarias, se agilicen las actividades y operaciones de manera general y existan, por tanto, menos quejas e insatisfacciones, teniendo en cuenta que mantener un cliente satisfecho, significa un cliente fiel y a su vez garantiza que la empresa permanezca en el mercado por largo tiempo. Con este trabajo, además, se puede llevar a cabo un proceso de mejora continua, pues se determinarán todas las insatisfacciones, las que se podrán estudiar detalladamente de forma gradual, e dependencia de su importancia en cuanto a la relevancia en el trabajo del General Logistic and Services.

## **CAPITULO 2**

### **MARCO TEÒRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

Según (Vargas, 2017) durante el período 1910-1917, el comercio exterior fue afectado severamente por la situación interna del país y por la Primera Guerra Mundial. La etapa de la revolución mexicana de 1911 a 1922 se caracterizó por la disminución de la recaudación en las aduanas del país; como consecuencia de ello el gobierno intentó superar la coyuntura comercial exterior mediante políticas impositivas y la contratación de empréstitos.

En 1916 se publicó la nueva tarifa de aranceles, en la cual el único producto prohibido era el opio; se redujeron los gravámenes a los artículos de primera necesidad y se aumentaron para los artículos de lujo. El gobierno de Carranza siguió en un principio la costumbre de cobrar algunos de sus ingresos en metálico, principalmente los que recaían sobre el comercio exterior, mientras que las contribuciones internacionales se pagaban en papel moneda. En las tarifas de importación, el gobierno redujo los derechos a aquellas mercancías de indispensable consumo en el país, cuando no sean producidas en el interior o cuando la producción nacional fuera insuficiente, disminuyendo así la protección a las industrias nacionales y dejando una protección racional a las industrias viables.

Empero que se pretendió facilitar el comercio entre México y los Estados Unidos de América, pero las relaciones mercantiles entre ambos países quedaron suspendidas por la situación de desorden interno. Asimismo, las restricciones de los países participantes directamente en la Primera Guerra Mundial (1914-1918) puestas en práctica sobre el comercio internacional, orillaron al Ejecutivo a establecer tarifas diferentes sobre el comercio, con el propósito de favorecer a aquellas naciones que no hayan establecido restricciones en su comercio con México.

Recordemos que el 5 de febrero de 1917 fue promulgada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos por el presidente Venustiano Carranza, como producto de los movimientos revolucionarios de 1910; este texto vigente que contiene los lineamientos de las políticas económicas, de desarrollo y de comercio exterior, entre otros muchos aspectos, a lo largo de la historia ha sido reformada más de 200 veces.

Bajo este orden, el 15 de febrero de 1918 Venustiano Carranza firmó un decreto en uso de facultades extraordinarias (decreto ley) el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de febrero del mismo año, que crea la figura del agente aduanal y regulaba en forma detallada la función de quienes actuaban en legítima representación en las operaciones aduaneras y que para poder ejercer dicha actividad requerían de autorización de la entonces Secretaría de Hacienda.

Este ordenamiento jurídico fue reglamentado a través de un instrumento relativo de 7 de mayo de 1918; sin embargo, ambos dispositivos legales fueron abrogados por decreto del 20 de mayo de ese mismo año, precisando que se aplicaría la Ordenanza de 1891. Posteriormente, se halla la Ley de Agentes Aduanales del 27 de agosto de 1927, que regulaba la actividad del agente aduanal. Asimismo, encontramos la existencia de tres leyes aduanales de fechas 18 de abril de 1928, de 29 de diciembre de 1928 y de 19 de agosto de 1935, las cuales no se apartaron de la regulación establecida en la Ley de Agentes Aduanales de 1927.

En 1919 se emite una iniciativa sobre petróleo y combustibles minerales que regula su explotación.

Siendo Presidente de la República Álvaro Obregón, en 1922 logra un equilibrio fiscal sin recurrir a medidas extraordinarias y sienta las bases para la explotación del petróleo en principios constitucionales.

## **Etapas Posrevolucionarias**

En 1929 la Ley Aduanera vigente intentó modernizar y simplificar los procedimientos para el despacho de mercancías en las aduanas, junto con ella

se pretendió la unificación en una sola tarifa de los diferentes impuestos. Esta ley fue abrogada por la nueva Ley Aduanera de 1935, en la que se incluyó un nuevo régimen jurídico para las actividades de los agentes aduanales.

El 18 de noviembre de 1931 se expidió el Reglamento Interior de la Dirección General de Aduanas y el Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda. En su artículo 3 se ubicó a la Dirección de Aduanas dentro de las Oficinas de Servicios Generales, con la función de administrar, coordinar y controlar los impuestos, derechos y aprovechamientos aduanales.

El Código Aduanero de los Estados Unidos Mexicanos del 30 de diciembre de 1951, vigente hasta 1982, prácticamente durante el periodo de sustitución de importaciones, señalaba los lugares para realizar la introducción o extracción de mercancías, los casos de excepción para comerciar con los países, los requisitos especiales, las prohibiciones y la documentación para la operación, así como los productos sujetos a contribuciones aduaneras. Además, en su Título XVIII, reguló las actividades de los agentes aduanales. Después, fue sustituido por la Ley Aduanera del 28 de diciembre de 1984, vigente hasta que entró en vigor la Ley Aduanera publicada en el DOF de 15 de diciembre de 1995, la cual entró en vigor el 1o. de abril de 1996. Esta Ley Aduanera es la que actualmente rige, sin embargo ha sido modificada en más de 12 ocasiones, de acuerdo a los requerimientos de control, facilitación y uso de tecnologías de la información, siendo su más reciente modificación la publicada en diciembre de 2013.

Con la publicación de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el 29 de diciembre de 1976, se crea un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el 23 de mayo de 1977, quedando integrada por la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público, la Subsecretaría de Ingresos, la Subsecretaría de Inspección Fiscal, a la que se encontraba adscrita la Dirección General de Aduanas, la Oficialía Mayor, la Procuraduría Fiscal de la Federación y la Tesorería de la Federación.

La Ley Aduanera, publicada el 30 de diciembre de 1981, contenía la terminología utilizada internacionalmente; se simplificó la estructura de los recursos administrativos, remitiéndose a los previstos en el Código Fiscal de la Federación y se regía por un nuevo principio de confianza en el contribuyente, a través del

principio de la autodeterminación de los impuestos al comercio exterior; se recopilaban las normas de valoración de mercancías; se promovía la industria maquiladora (actualmente conocidas como “IMMEX”) y las empresas “Pitex” de exportación, y se definieron los regímenes aduaneros que conocemos actualmente.

## **Las Aduanas en los Inicios del Milenio 2000**

Cabe recordar que a finales de los 80’s el despacho aduanero de las mercancías todavía se realizaba en forma manual, revisándose teóricamente el 100% de las mercancías y sus pedimentos, con una duración de dos a tres horas, pero en la generalidad de los casos prácticamente el desaduanamiento de la mercancía tardaba días.

Fue así, a finales de 1989 que la revisión manual de los pedimentos empezó a ser sustituida por sistemas modernos y ágiles, primero fue la Captura Desconcentrada del Pedimento Aduanal (CADEPA), después la revisión aleatoria con el Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI) y posteriormente hasta llegar a principios de la década del milenio 2000, con el SAAI M3, operado bajo análisis de riesgos.

En los 90’s, inicia prácticamente la materialización de la modernización del Sistema Aduanero de México con el equipamiento, automatización y la utilización de tecnología de punta en las aduanas contribuyendo con ello a facilitar las operaciones para que México pueda aprovechar al máximo los tratados comerciales suscritos y también para contrarrestar las prácticas de comercio desleal.

Para los inicios del 2000 el valor de las operaciones de comercio exterior mexicano representaba aproximadamente 67% del producto interno bruto (PIB). Esto obligó a las aduanas del país a operar como promotoras del comercio exterior, sin olvidar su labor de fiscalización y de control, así como a reconocer el importante papel que las aduanas juegan dentro del proceso de integración económica de México, tanto en un contexto regional como con bloques comerciales de otros continentes. En este sentido, después de la mitad de la década del 2010 las 49 aduanas del país iniciaron la renovación de su imagen y redefinieron su papel en la política comercial del país como instrumento

facilitador y de fiscalización de las operaciones de comercio exterior, así como de apoyo de los programas de fomento al comercio exterior, principalmente para el fomento de exportaciones de las empresas maquiladoras “IMMEX”, el desarrollo del sector aeronáutico y del fortalecimiento de la industria automotriz.

De igual forma, en la década del 2000, se hicieron modificaciones importantes para el control electrónico, principalmente en el manejo, almacenaje y custodia de mercancías de comercio exterior; el ingreso o extracción de mercancías por vía postal; la valoración aduanera; la garantía de contribuciones para el régimen de tránsito de mercancías, los procedimientos administrativos y las infracciones aduaneras; así como el establecimiento de empresas certificadas como el Operador Económico Autorizado (OEA), entre otras figuras aduaneras

## **La Aduana Electrónica**

Empero, el establecimiento en la década posterior al 2010 por parte del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de mayores controles a las empresas importadoras y exportadoras, particularmente a las empresas maquiladoras (IMMEX) y a los sectores sensibles del país; aparece el Sistema Electrónico Aduanero (SEA) y el pedimento electrónico, así como el representante legal (aduanero) para las empresas, los cuales eran algunos de los elementos pendientes en la legislación nacional para su modernización, los cuales fueron cubiertos con la reforma a la Ley Aduanera publicada en el DOF del 9 de diciembre de 2013; con lo cual se confirma la tendencia de la instauración de la aduana electrónica, la ventanilla digital de comercio exterior y la utilización de los expedientes electrónicos, conceptualizándose el Despacho Aduanero como una serie de actos y formalidades conteniendo documentos electrónicos y digitales que deberán generarse, transmitirse, presentarse o declararse a través de medios tecnológicos y el uso del Internet. De esta manera el despacho aduanero se convierte en “electrónico” definiéndose al pedimento como: “la declaración en documento electrónico, generada y transmitidas, respecto del cumplimiento de los ordenamientos que gravan y regulan la entrada y salida de mercancías del territorio nacional”

Sin embargo, con esto también las autoridades aduaneras iniciaron en 2016 con las auditorías electrónicas en las operaciones de comercio exterior y el uso del buzón tributario electrónico. (Vargas, 2017)

### **Importación y Exportación**

Dentro de la historia se puede observar que el comercio ha sido muy importante para el desarrollo de las comunidades, este proceso fue iniciando desde la creación de los imperios coloniales y se hizo fundamental para poder satisfacer las necesidades que una población posee, y no solo eso, el comercio también ayuda a que las poblaciones puedan compartir dentro de los aspectos sociales, y de ésta manera compartir cada uno de los rasgos que las culturas poseen. Desde el inicio del comercio las poblaciones intercambiaban ciertos bienes por medio del trueque que les permitía acceder a bienes que no poseían dentro del sitio donde vivían con el fin de obtener más riqueza.

Actualmente los países dependen del comercio internacional para el desarrollo económico y bajo el mismo principio como inició el trueque dentro de las comunidades satisfacer las diferentes necesidades que la población posee, éste comercio se refiere a las importaciones y exportaciones, inversión directa, financiación internacional, mercadeo etc., las cuales se realizan mundialmente y participan las diferentes comunidades.

El comercio internacional se produce debido a que ningún país es autosuficiente, es decir, siempre va a necesitar de otro país debido a que cada país posee cierta ventaja comparativa, que es uno de los fundamentos básicos del comercio internacional. (Ceballos, 2019)

La ventaja comparativa que tienen los países se refiere a que ciertos países tienden a especializarse en la producción y exportación de aquellos bienes o servicios que producen con un coste relativamente más bajo con respecto al resto del mundo. Esto produce una competencia entre países lo cual hace que la calidad, eficiencia y eficacia de producción mejore y la competencia de comercios sea más competitiva y mejor.

Se puede observar a lo largo del tiempo que el comercio internacional ha sido de gran ayuda para el crecimiento económico mundial ayudando de ésta manera a

la población a tener mejores condiciones de vida y poseer mayores posibilidades de trabajo, pero a pesar de la evolución que hemos tenido muchos países aún no se han desarrollado adecuadamente y aún se encuentran sumidos en la pobreza , y esto se debe a la competencia que poseen las empresas mundiales para captar mayormente el mercado bajo costos más bajos, lo cual hace que busquen mano de obra mucho más barata bajo la explotación de países subdesarrollados, bajo un trato no adecuado a los obreros muchas veces exponiendo sus propias vidas debido a que muchos de los materiales que utilizan para la producción son tóxicos para la salud humana.

Con el inicio del comercio exterior se pueden ver muchas ventajas, pero a la vez encontramos desventajas, como por ejemplo la más importante es la destrucción de nuestro medio ambiente debido a la explotación exagerada de algunos recursos naturales y que por lo general son vitales para el ser humano. Con este tipo de desventaja podemos ver que se va desviando el principio básico del comercio exterior, que si bien es buscar la riqueza de un pueblo mediante el intercambio, pero no se toma en cuenta los daños que podríamos estar causando al ambiente.

Es de vital importancia que se cree una estrategia para que existan menores impactos dentro de nuestra naturaleza, ya que muchos de los recursos que son usados no son renovables, se debe producir de una manera más responsable para que todos nos veamos beneficiados dentro de éste importante proceso como es el intercambio de las mercancías. Se deben adoptar medidas para que el enriquecimiento y el beneficio sea para todas las naciones y de ésta manera que las personas obtengan mejores condiciones de vida.

A continuación se presenta una síntesis valorativa de un trabajo de investigación previo que se hayan realizado en el Ecuador hasta los últimos cinco años relacionados con el tema que se investigación.

**TEMA:** PROPUESTA DE MEJORA EN PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA HIDROSA SA PARA MAXIMIZAR LA SATISFACIÓN AL CLIENTE

**AUTOR:** Ing. Glenda Elizabeth Gellibert

**AÑO:** 2015

## **Gestión logística**

Para realizar un diagnóstico de la gestión logística en la empresa Hidrosa S.A. es necesario revisar los procesos que se realizan, para ello es necesario dividir estos procesos en:

**Logística Interna:** relación Proveedor-Fábrica

**Logística externa:** atención a los diferentes canales de venta:

Distribuidores, proyectos, ferretero y cliente final.

### **Logística Interna**

Este proceso inicia a través de un requerimiento de productos por parte del área comercial, quienes a su vez deben cumplir un presupuesto de ventas mensual y algunos requerimientos puntuales de productos que se presentan en el día a día.

Una vez recibido el pedido a través del departamento de abastecimiento se realiza un análisis de stocks de productos que se disponen en las bodegas y en base al plan de producción de nuestros proveedores, se procede a enviar este nuevo requerimiento para la fabricación de estos productos. El abastecimiento de productos se lo realiza según el producto y se estima para un periodo de ventas de 3 meses aproximadamente si son proveedores locales. Para el abastecimiento para productos importados se realiza el mismo proceso anterior pero con una diferencia en el tiempo que se toma en llegar la mercadería al país, el cual se suma al tiempo que se requiere para abastecimiento, por ejemplo para productos importados de China se toma el periodo de preparación de los productos más 2 meses y medio que puede durar aproximadamente hasta que lleguen los productos al puerto. Una vez que llegan los productos locales y exteriores, luego de proceso de retiro de la aduana en el caso de productos importados, se hace el ingreso a las bodegas, mediante ubicaciones destinadas para cada uno de ellos. (Gaete, 2015).

### **Logística externa:**

La logística externa empieza a través de una nota de pedido a través del sistema de parte del área de ventas para atender un requerimiento para un 44 cliente sea este distribuidor, cliente de proyectos, canal ferretero o atención al cliente final. El área de bodega recibe este pedido y realiza el alistamiento de los productos, previo a la confirmación de disponibilidad en stock del mismo, luego de la confirmación se procede a la descarga del inventario. Todo este proceso y control se lo realiza en forma manual, lo cual conlleva a errores y demoras en la atención al cliente, por tanto es necesario una mejora en este proceso. El retiro de los pedidos para clientes finales se lo realiza en el momento que realiza la compra si el cliente decide llevarse los productos, caso contrario se le hace llegar en un periodo previamente establecido con el cliente que puede ser hasta después de 48 horas de realizada la compra. El retiro de productos para distribuidores locales se lo hace en horarios establecidos para cada distribuidor y para los distribuidores de provincia, el departamento de coordinación de transporte realiza la programación de entrega de estos productos ya sea a través de vehículos propios o a través de la contratación de transporte (Gaete, 2015)

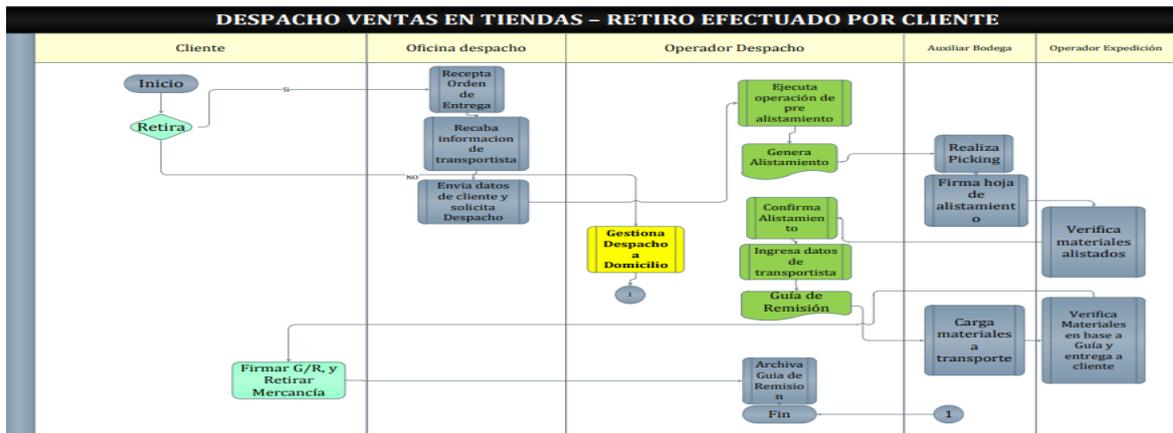
A continuación se puede visualizar flujograma de dos de los procesos relacionados con el área de logística:

### **Flujograma de proceso de despacho de productos a obra**

#### **Figura No.1**

### **Flujograma de proceso en retiros de productos efectuados por cliente**

#### **Figura No.2**

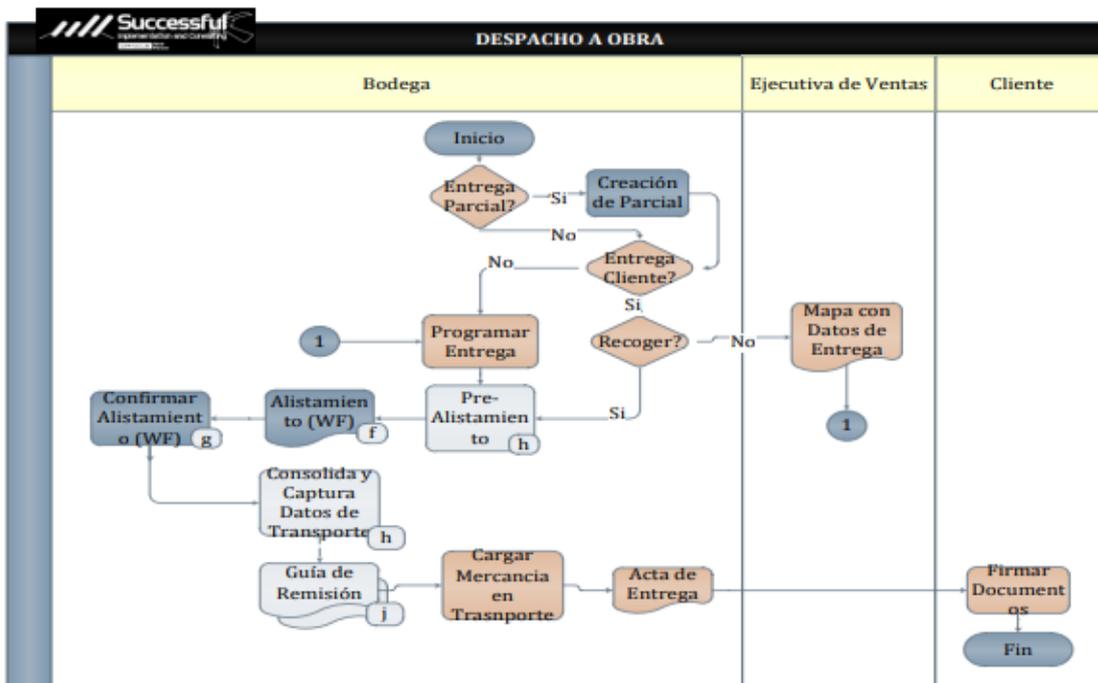


En el trabajo que se presentó pudimos ver las diferentes falencias que se presentan al momento de un despacho de mercadería con el cambio tecnológico propuesto se integraran los sistemas operativos y detectará cual es la manera adecuada con el fin de corregir y evitar las demoras en el mismo.

### Fundamentos Teóricos (Marco teórico conceptual)

#### Empresa de Transporte y logística

Los transportistas aduaneros son personas, físicas o jurídicas, auxiliares de la función pública aduanera; autorizados por la Dirección General de Aduanas. Se encargan de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la



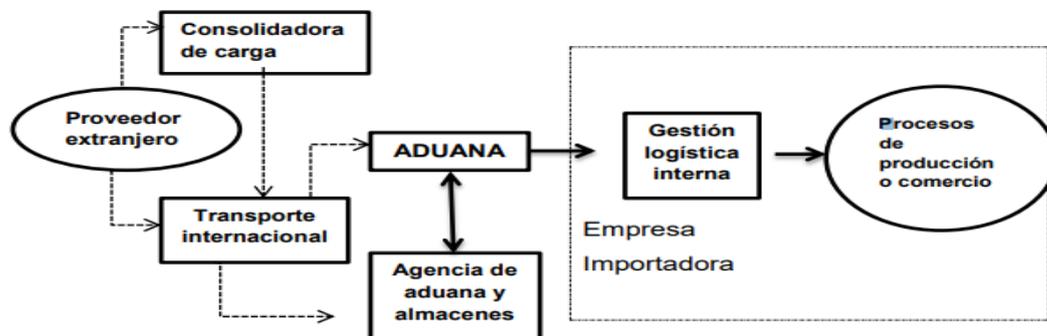
presentación del vehículo, la unidad de transporte y sus cargas ante el Servicio Nacional de Aduanas, a fin de gestionar en la aduana el ingreso, el arribo, el tránsito, la permanencia o la salida de mercancías. (Ecuatoriana, 2008)

Dentro de las diferentes responsabilidades del transporte aduanero hay que destacar que las empresas son responsables de cumplir las obligaciones en cuanto a recepción, salida, transporte aéreo, marítimo o terrestre de los vehículos de transporte o de las propias mercancías.

La logística es un área que requiere de una planificación estratégica muy detallada y minuciosa. No se trata solo de hacer llegar una mercancía del punto A al punto B, sino de diseñar un proceso de entrega basado en el máximo ahorro de recursos, rapidez en los tiempos de transporte, control de los vehículos, planificación de las rutas de distribución, entre otros.

En este sentido, las empresas pueden tener como referencia los excelentes procesos de logística, una de las organizaciones más eficientes en cuanto a transporte y entregas se trata.

### Servicio aduanero de los procedimientos de Importación



**Fuente:** (Barahona, 2012)

**Figura No.3**

A través del gráfico se puede apreciar que el proveedor extranjero despacha la mercancía expendida al importador local, a través de diversos servicios de transporte internacional. En algunas circunstancias, la mercadería se traslada a

través de vía marítima, la consolidadora de carga se encarga de situar en un container fijo y se elige el trayecto más adecuado. Antes de que la carga arribe al país de destino y en los procesos aduaneros tecnificados, la compañía de transportes traslada el manifiesto de carga hacia la aduana, a través de sistemas electrónicos. Al arribar la mercadería al país, la agencia de la aduana efectúa los requisitos aduaneros y da persecución a los procedimientos hasta que la carga es otorgada a sus propietarios.

## **PROCEDIMIENTO PARA EL RETIRO DE MERCADERIA**

### **PARTICIPANTES DEL DESPACHO ADUANERO**

**SENAE:** El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) es una institución pública responsable de impulsar el buen vivir de la sociedad ecuatoriana a través del control eficiente del comercio exterior, es decir, las exportaciones e importaciones y su facilitación, promoviendo un comercio justo entre los comerciantes que cumplen con las formalidades aduaneras y con los productos locales que producen bienes con el sello ecuatoriano. (ECUATORIANA, JULIO 2008)

Según el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE, 2016), el Estado Ecuatoriano busca impulsar el Buen Vivir de la Sociedad Ecuatoriana, a través de un control eficiente al Comercio Exterior que promueva una competencia justa en los sectores económicos; teniendo como base un recurso humano honesto y productivo, una tecnología adecuada y un enfoque a la mejora permanente de servicios. A continuación, tres conceptos de lo que significa el proceso de importación, necesarios para el presente trabajo de investigación: El fin principal de este trabajo, el ofrecer una atención de calidad.

Por tanto aduana, es la entidad que controla todas las operaciones de comercio exterior y en la cual participan los Agentes de Aduana, en nuestro caso el Agente Vicente Cueva Maridueña.

**Agente de aduana:** Es el operador de comercio exterior calificado y autorizado por la Administración Aduanera del Servicio Nacional

de Aduana del Ecuador (Senae), para realizar declaraciones aduaneras, así como el proceso de importación y exportación.

Su labor consiste en agilizar los procesos de importación y exportación de mercancías entre territorios que están relacionados comercialmente mediante aduanas, normativas y restricciones. Son profesionales de comercio exterior.

**Nacionalización de Mercancías:** Instante en que ocurre el pago de los derechos de internación y de los impuestos internos aplicables, tales como el ad valorem, impuesto de consumos especiales ICE, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), entre otros, que habilitan al importador para ingresar bienes al país. Actividad que realiza el Agente de Aduana, Vicente Cueva Maridueña, en la aduana, conforme la demanda de sus clientes

**Importador/Exportador:** Es la persona natural o jurídica que acredite su condición de tal, mediante la presentación del original de la factura comercial y/o el conocimiento de embarque marítimo, la carta de porte o la guía aérea en su caso y que cumple con las exigencias establecidas por la Corporación Aduanera y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que regulan el comercio exterior. Mediante resolución No. 723 emitida por la Gerencia General de fecha 3 de noviembre de 2007 y en concordancia con la Decisión 571 emitida por la Comunidad Andina, se establece que la Declaración Andina de Valor DAV deberá ser firmada por el importador o comprador de la mercancía, y por consiguiente se convierte en responsable de la información en la misma transmitida. Material Capacitación Agentes SIC

### **Módulos portuarios autorizados por la SENAE**

En la ciudad de Guayaquil los principales terminales portuarios en donde se mueve con mayor representatividad la carga, son el Puerto de Guayaquil, concesionado a Contecon y de los Puertos Privados, Naportec, Fertisa y Dp World.

### **Depósito Temporal**

Corresponde a un destino aduanero, en el cual las mercancías objeto de las operaciones aduaneras se almacenan temporalmente en un lugar autorizado por la administración aduanera, los cuales pueden ser recintos cerrados, áreas

cercadas o delimitadas y ubicadas dentro de las zonas primarias de las aduanas o en espacios geográficos cercanos a las aduanas. Por lo que en los depósitos temporales son almacenadas las mercancías importadas y el personal operativo de Vicente Cueva, debe realizar gestiones para la nacionalización de mercancía

### **Despacho de Aduana**

El despacho de aduanas es el conjunto de trámites que se llevan a cabo para controlar, vigilar y aprobar la entrada o salida de mercancías en un territorio concreto durante cualquier operación comercial internacional.

Este proceso se basa en la declaración de cierta información relacionada con la importación o exportación ante la autoridad aduanera correspondiente, como los datos de la mercancía y de las personas u organizaciones que se encargan de enviarla o recibirla.

**En cuanto a la información requerida para tramitar el despacho de aduanas, entre otros, se debe detallar:**

- Datos fiscales del exportador o importador.
- Origen y destino de la mercancía.
- Número de bultos.
- Peso bruto y neto.
- Tipo y procedencia del medio de transporte.
- Impuestos a pagar.

### **Encargado de despacho**

La persona encargada de realizar el despacho aduanero es el agente de aduanas, que representa al importador o al exportador en la aduana dentro del proceso de transporte internacional.

Entre otras acciones, el agente aduanero es el responsable de notificar al cliente cualquier información anunciada por la aduana, así como de efectuar el abono de los impuestos y de los aranceles en su nombre, entre otras tareas.

## **2.3 Marco legal**

Dentro de la presente investigación se tomará en cuenta:

- Resoluciones de Comité de Comercio Exterior. Directamente relacionado a nuestro proceso a mejorar porque de este Comité se derivan las políticas y macro definiciones del comercio exterior ecuatoriano.
- Reglamentos Técnicos del Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN). Dirigido a la protección del consumidor y la promoción de la cultura de la calidad y el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad ecuatoriana. Está vinculado a todo proceso de comercio exterior, sea en el ámbito de exportación e importación de carga. (Exterior, 2011)

### **Art. 35 Ley Aduanera**

El conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a su salida del mismo, que de acuerdo con los diferentes tráficos y regímenes aduaneros establecidos en el presente ordenamiento lo deben realizar ante la aduana.

A continuación, se ejemplifica la esencia tres de los documentos enumerados con anterioridad y como ello, respalda desde el punto de vista legal el contenido y alcance del presente tema de la investigación en donde abarca cual es el procedimiento actual que debemos recordar y plantear en el proceso productivo en el comercio exterior a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

### **Definiciones conceptuales**

#### **Servicio al cliente**

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia. Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa. (Parra, 2013)

Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

Mejorar significa cambiar la forma de ver y producir la calidad, significa dejar de controlar la calidad para empezar a diseñarla y producirla.

Otra herramienta que se plantea utilizar es la administración de procesos, que es una metodología que permite en forma sistemática enfocar, analizar y mejorar los procesos con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes, que es

### **Sistema Aduanero**

Según (Moreno, 2015) manifiesta que el sistema aduanero tiene como finalidad fundamental ejercer el control del ingreso y salida de las mercancías y de toda la normatividad, las estructuras, las funciones, las cuales deben estar encaminadas a cumplir las políticas del gobierno en materia económica, comercial y aduanera. Por esta razón, se considera como función esencial del sistema aduanero de un Estado, la adopción de medidas para asegurar el cumplimiento de la normatividad en las importaciones y exportaciones, basado

en las políticas económicas, comerciales y aduaneras, para lograr de forma eficiente, efectiva y eficaz el control aduanero.

Así, los trámites y procedimientos comunes del desaduanamiento son:

- La Declaración de Aduanas.
- Confrontación y recepción de documentos.
- Reconocimiento.
- Liquidación de gravámenes.
- Pago.
- Retiro de la mercancía.

Según (Frazelle, 2011) define que el despacho es un proceso perteneciente a la gestión de almacenes que suele desarrollar procesos de consolidación/desconsolidación de cargas para introducirlas en el medio de transporte, verificación de que los pedidos estén completos, pesaje de las cargas para determinar los costos de transporte, preparación de la documentación y registro de la información en software logístico relacionado con el proceso.

En tanto, (Hadman, 2011) lo define como el momento en que los productos están en el puerto de embarque para la verificación de la cantidad a despachar, identificación de daños visibles de los productos a entregar, revisión de las facturas a enviar y cargar la mercancía en el camión o medio de transporte designado para la distribución.

De los conceptos presentados por los autores podemos decir que el proceso de despacho es el encargado de las operaciones que permiten el envío eficiente y eficaz de productos a los próximos clientes asegurando cantidad y calidad y el adecuado recurso en esta área operativa entre ellas tenemos: montacargas, transporte y tecnologías de información.

## CAPITULO 3

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Presentación de la Empresa

**Nombre de la Empresa:** General Logistic Group

General Logistic and Services es un Grupo conformado por Agente Nacional de Aduana (Vicente Cueva Maridueña), desde hace 21 años, con credencial emitida por la SENAE, una vez cumplidos todos los requisitos exigidos por la entidad reguladora. Es una empresa que cuenta con la infraestructura logística y recursos para poder ofrecer soluciones integrales para atender requerimientos de importaciones.

El objetivo estratégico del Grupo es realizar operaciones de nacionalización de mercancías en el menor tiempo posible, considerando el tiempo promedio definido por la SENAE para Agencias Aduaneras con un volumen de menos 100 operaciones al mes y constituirse en el mediano plazo en la Agencia más importante en su segmento e introducirse en el grupo de Agencias con más de 100 operaciones al mes.

La empresa está exclusivamente prevista para el manejo del proceso de importación de mercadería, para lo cual posee un área de Operaciones que se encarga de la recepción y verificación de la documentación, el área de transmisiones, y el personal de apoyo compuesto por auxiliares y mensajeros. Finalmente cuenta con un plus de servicio de transporte que ofrece a sus clientes una vez concluido el proceso de desaduanización. Actualmente no cuenta con manuales de procedimientos operativos y administrativos de las tareas que realiza por lo que es imprescindible la elaboración de los mismos, para así cumplir con los objetivos de la empresa.

#### **Estructura de la empresa**

Es un esquema donde se representa gráficamente la estructura organizacional de un ente, empresa u organismo público.

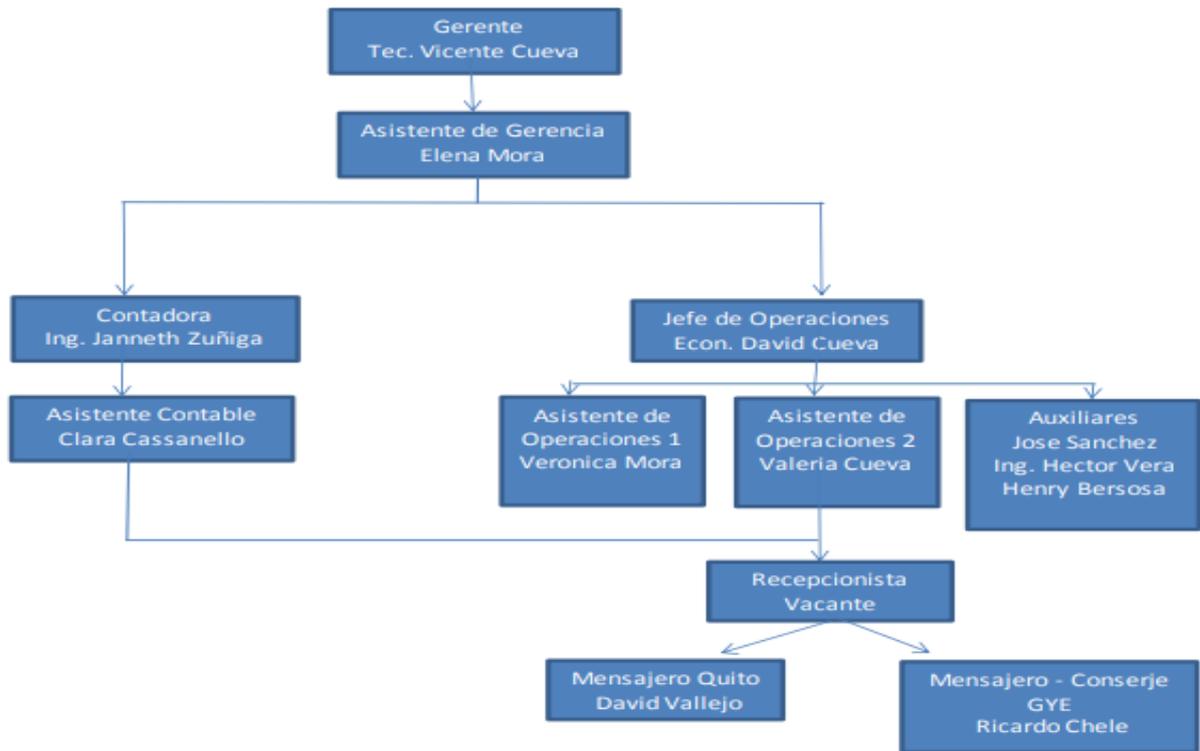


Figura No.4

### Ubicación de la Empresa

Se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

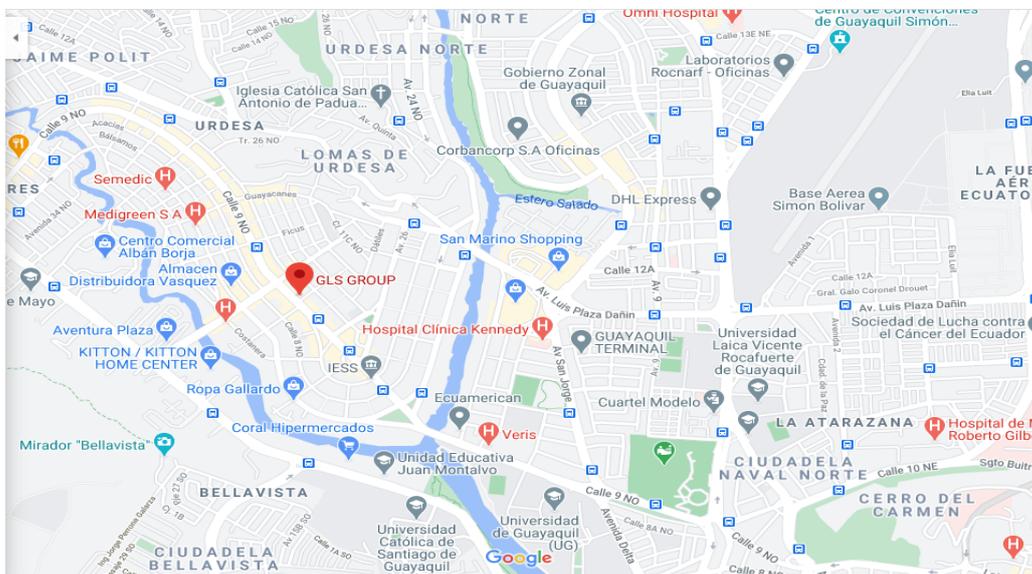


Figura No.5

**Dirección:** Víctor Emilio Estrada 504 y 2da peatonal de ébanos piso 1 oficina 1

**Misión:** La misión de una empresa hace referencia a tiempo presente o a corto plazo, se expresan las cualidades que la empresa tiene y lo que ofrece a sus clientes, esta se realiza en base a la actividad económica de la empresa. En este caso la empresa GLS Group es “Mantener una relación duradera y efectiva con nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades, uniendo la técnica y la experiencia para la obtención de la calidad total”

**Visión:** La visión de la empresa hace referencia a los objetivos y metas planteados a largo plazo, lo que la empresa desea ofrecer a sus cliente a tiempo futuro, la visión debe ser realista y tiene similitud con la misión. “Ser empresa líder en el mercado, con los mejores estándares de eficiencia y calidad de servicio, actualizándonos e innovando para satisfacer los requerimientos totales de nuestros clientes y seguir tras la excelencia”

## **3.2 Metodología de la investigación**

### **1.6.1 Tipos de Investigación**

Existen varios tipos de investigación que se clasifican dependiendo de su objetivo, los investigadores por lo general deciden aplicar los siguientes tres tipos o métodos de investigación: la descriptiva, la explicativa y la correlacional.

- **Investigación descriptiva**

Según (Tamayo M. , 2003) la investigación descriptiva consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia, estos estudios permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor de estudio

La investigación que se realiza es de tipo descriptiva porque abordará a profundidad todo lo relacionado a las variables de la investigación. Se describirán los procesos de despacho, y se realizara un análisis sobre el estado actual de la empresa para corroborar nuestro problema y cumplir nuestros objetivos.

- **Investigación explicativa**

(Arias, 2006) La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las

causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de la hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos”.

- **Investigación correlacional**

Se utiliza para determinar estadísticamente las variables implicadas requiere información de carácter cuantitativo.

**Este tipo de investigación** se justifica pues en el trabajo se definirá una mejora para el procedimiento actual de retiro de mercancías dentro de los módulos portuarios y de esta manera obtener resultados de satisfacción al cliente y mejora en cada uno de sus procesos.

**Población**

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio (Tamayo M. , 2003)

Se considera a las personas que trabajan dentro del Dpto. Operativo y despacho de mercancías

**Muestra**

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Proponer un diseño de los diferentes procesos que llevará a cabo el despacho para el área operativa.	Presidente de la empresa Vicente Cueva Maridueña (General Logistic and Services)	Revisando cada uno de los procesos y determinar las falencias.	De esta manera se podrá realizar el proceso en menos tiempo y mostrar gran satisfacción al cliente.	Área operativa	2021	\$ 5000 1 AÑO

La muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo M. , 2003)

**1.7. Cronograma de la investigación**

El cronograma de la investigación se presenta en el diagrama de Gantt, que se muestra en el cuadro 1

A	B	C
<b>RECURSOS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>COSTOS</b>
MATERIALES	BOLIGRAFO	5
	Hojas A4 Resmas	12
	IMPRESIÓN	22
	ANILLADOS	7
	MOVILIZACION+ALIMENTACIÓN	30
	CARPETAS	12
TECNOLÒGICOS	COMUNICACIÓN,HORAS INTERNET	60
	CD	12
TOTAL FINANCIEROS		160

## 1.8. Recursos proyectados para la investigación

Los recursos que se proyectan para la investigación se presentan en el cuadro **Figura No. 6** Recursos proyectados para la investigación

## Técnicas y herramientas

### PLAN DE ACCIONES

**Oportunidad de mejora:** Satisfacción en el cliente por motivos de mejora en su despacho de mercancías

**Meta:** Mejora en el Proceso del área Operativa

**Responsable:** Presidente Vicente Cueva Maridueña ( Gls Group)

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### Encuesta

(Tamayo, 2008), considera a la encuesta que “permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta la misma que será aplicada a colaboradores de la Empresa. (Se anexa el siguiente cuestionario) **Anexo 1**

#### Entrevista

Para (Arias, 2006), la entrevista, es una técnica basada en un dialogo o conversación “Cara a Cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un

tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

En la presente investigación se aplicará la técnica de la entrevista la misma se le aplicará a colaboradores de la Empresa. (Se anexa el formulario de la entrevista) **Anexo 2**

## CAPITULO V

### 4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS INSTRUMENTOS

#### Análisis e interpretación de los Instrumentos

La encuesta se aplicó a 2 auxiliares de Aduana de la Empresa General Logistic and Services quienes tienen entre 8 a 9 años de experiencia en el proceso de mercancías.

#### A continuación se presenta los principales resultados obtenidos:

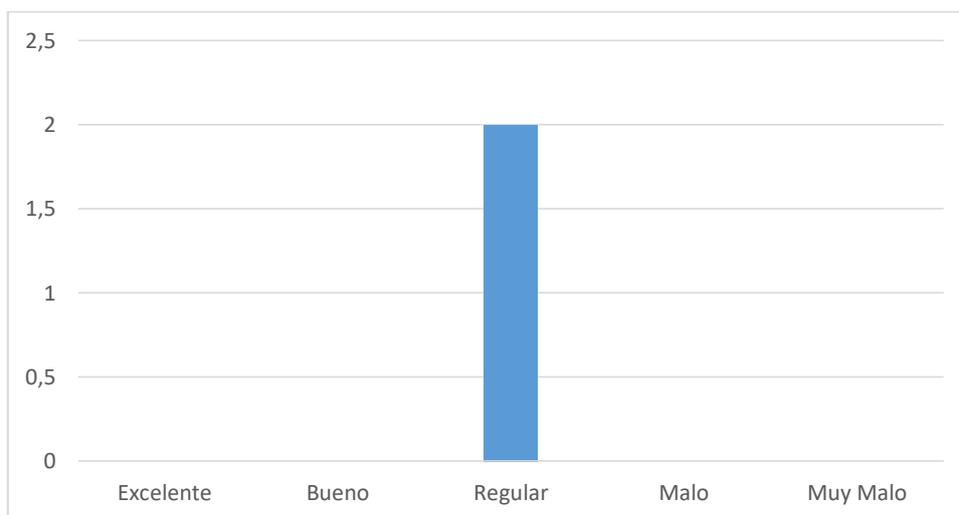
Cuestionario de encuesta dirigido a colaboradores de la empresa General Logistic and Services?

1. Del 1 al 5 ¿Cómo califica el nivel de servicio (calidad) que brinda la Empresa General Logistic and Services con respecto al despacho y recepción de mercancías?

**Tabla No. 1** Nivel de servicio despacho de Mercancías.

No	Alternativas	Cantidad	%
1	Excelente		
2	Bueno		
3	Regular	2	100%
4	Malo		
5	Muy Malo		
	Total	2	100%

Elaborado por: Autora



**Figura No.6**

#### Interpretación:

Ambos colaboradores indican que el sistema de retraso en la mercancía es regular 50% por lo que se amerita una mejora en el departamento de despacho para la satisfacción del cliente.

## 2. ¿Cuál es el tiempo promedio de despacho y recepción de mercancías por parte de la Empresa?

Tabla No. 2 Tiempo de despacho

No	Alternativas	Cantidad	%
1	0-10 minutos		
2	11-30 minutos		
3	30-60 minutos	1	50%
4	Más de 1 hora	1	50%
5	Sin retiro		
	Total	2	100%

Elaborado por: Autora

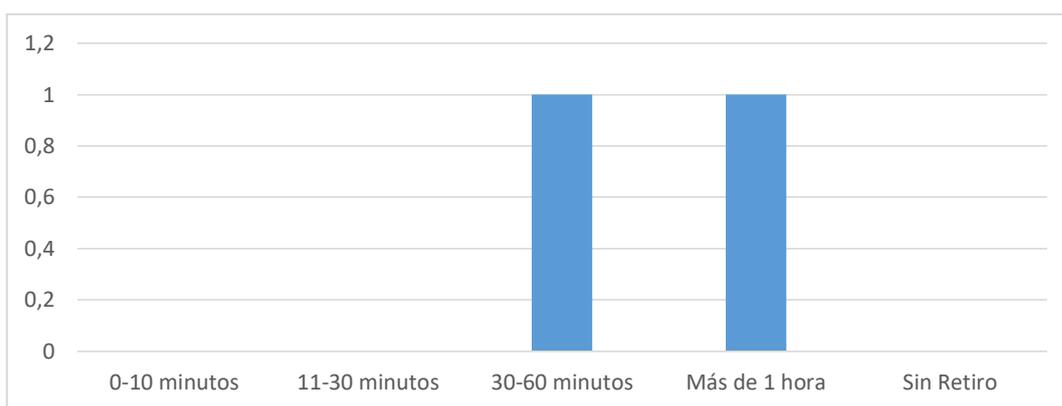


Figura No.7

### Interpretación:

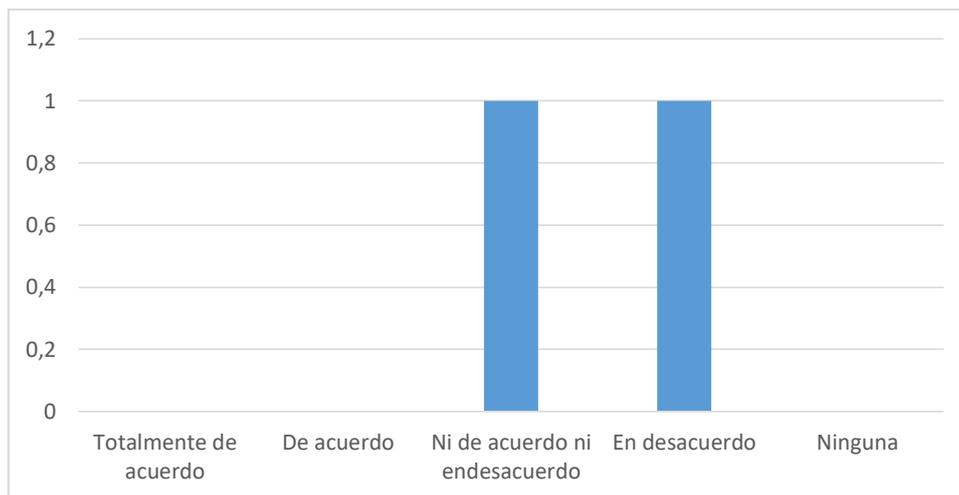
El persona indica que un despacho de mercancías es entre 30 minutos a 1 hora se requiere mejorar este tiempo por lo que esto puede lograr una no salida de mercancías.

## 3. ¿Ha tenido problemas en consecuencia al despacho que realiza la Empresa?

Tabla No. 3 Inconvenientes de despacho por parte de la Empresa

No	Alternativas	Cantidad	%
1	Totalmente de acuerdo		
2	De acuerdo		
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	50%
4	En desacuerdo	1	50%
5	Ninguna		
	Total	2	100%

Elaborado por: Autora



**Figura No.8**

**Interpretación:**

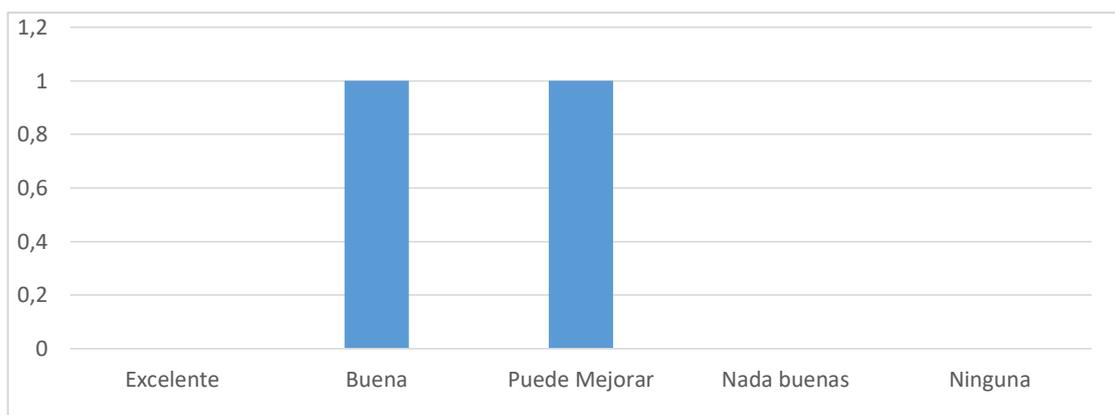
Podemos observar que la empresa tiene problemas en el despacho no solo por tiempo si no por falta de una organización y coordinación.

**4 ¿Cómo calificas el sistema informático que actualmente utiliza la Empresa?**

**Tabla No. 4** Calificación del sistema informático

No	Alternativas	Cantidad	%
1	Excelente		
2	Buena	1	50%
3	Puede Mejorar	1	50%
4	Nada buenas		
5	Ninguna		
Total		2	100%

Elaborado por: Autora



**Figura No. 9**

### Interpretación:

Nos indican que debemos revisar el sistema que cuenta la empresa actualizar e implantar mejora.

### 5. Cree usted que este tipo de procesos (Preguntas y encuestas) nos ayudaran a mejorar como Empresa y a su vez una mejor atención al cliente?

Tabla No. 5 Perspectiva por parte de los colaboradores en la mejora de procesos.

No	Alternativas	Cantidad	%
1	Totalmente de acuerdo	1	50%
2	De acuerdo	1	50%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
4	En desacuerdo		
5	Ninguna		
	Total	2	100%

Elaborado por: Autora

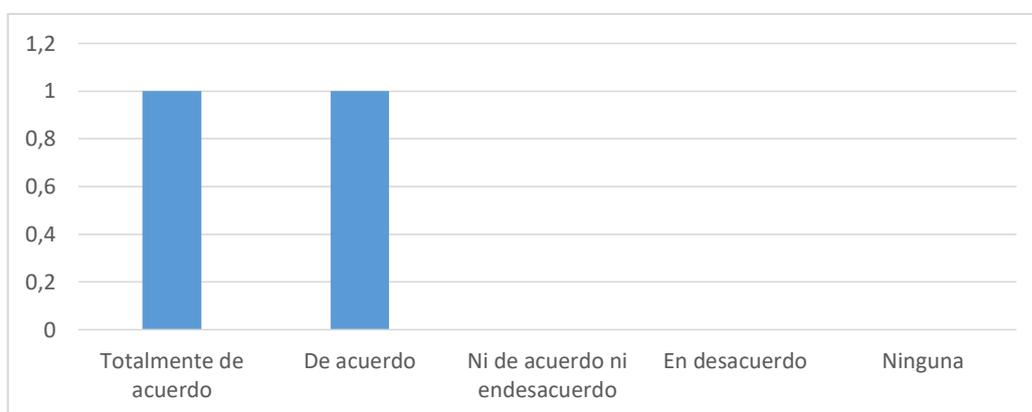


Figura No. 10

### Interpretación:

Nos manifiestan que es muy bueno este tipo de procesos para poder escuchar opiniones y sugerencias del mismo y poderlo implantar en caso que amerite.

El análisis crítico de los resultados permite afirmar que actualmente debemos mejorar en el proceso de despacho no solo en tiempo también en innovación ideas sugerencias en donde nos ayudará a fortalecer como empresa y ver reflejado en la satisfacción del cliente.

## **Entrevista (Guía o formulario de la entrevista)**

La entrevista se aplicó a colaboradores de la empresa con experiencias al cargo. El objetivo es obtener información y sugerencias para una mejora continua a futuro.

### **1. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?**

Dentro de la empresa tenemos varios procesos los mencionare a continuación:

- Desaduanización de la mercadería
- Mercadería en el puerto
- Facturación por los días de almacenaje
- Salida de la mercadería
- Contratación de empresa de transporte
- Coordinación y entrega de mercadería a bodegas del cliente
- Devolución del contenedor.

Cabe indicar que sería bueno trabajar en cada proceso y mejorar para poder seguir creciendo y ver una satisfacción por parte del cliente.

### **2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área operativa?**

La verdad no cuenta y debemos reaccionar porque después puede ser muy tarde, nombrare los faltantes:

- Falta de implementos
- Organización por parte de gerencia
- Manual de funciones

### **3. ¿Cuál es la razón interna por la que se retrasa el proceso de despacho?**

Una de las razones es porque no hay un debido proceso no hay revisión del departamentos ver las fallas y corregirlas, también tenemos falta de capacitación nos ayudara a mejorar e implementar dar ideas sugerencias.

### **4. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho empaques hacia su destino?**

Entre ellos tenemos coordinador de logística y Área de operaciones.

**5. ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su mercadería sufra algún tipo de daño durante el traslado?**

No, pero baja el precio del despacho de la entrega de mercadería y adicional queda un sabor amargo por parte del cliente.

**6. ¿Se realiza constante mantenimiento a las unidades que transportan la carga?**

Contamos con solo un carro pero si tiene documentos completos y tiene revisión.

**7. ¿Cuenta la empresa actualmente con un Manual de procesos?**

No, nos ayudaría muchísimo no solo a nosotros sino que también al personal nuevo que se integre.

**1. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?**

Tenemos algunos puntos

- Desaduanización de la mercadería
- Llegada de la mercadería al Puerto Principal
- Facturación almacenaje
- Empresa de transporte y logística
- Coordinación de la llegada de la mercadería a bodega del cliente
- Coordinación de entrega del contenedor vacío

**2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área operativa?**

Realmente no, la empresa no cuenta con cuenta con carros lo que hace que tengamos que coordinar con otras empresas de transporte además no hay una correcta coordinación, manual de funciones.

**3. ¿Cuál es la razón interna por la que se retrasa el proceso de despacho?**

Falta de capacitación al personal y no cuenta con presupuesto.

Ninguna revisión del área para ver en que están fallando corregir

**4. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho empaques hacia su destino?**

Jefes administrativos, auxiliares de aduana y personas operativas

**5. ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su mercadería sufra algún tipo de daño durante el traslado?**

Si, precio en el despacho o quedar en algún acuerdo con el cliente, aunque queda malestar por parte del cliente en donde indican que no se vuelva a repetir.

**6. ¿Se realiza constante mantenimiento a las unidades que transportan la carga?**

Solo contamos con un carro que carga contenedor 1x20, pero si se lo mantiene en buen estado.

**7. ¿Cuenta la empresa actualmente con un Manual de procesos?**

Ninguno.

El análisis crítico de la entrevista realizada permite las siguientes observaciones:

- Es muy importante escuchar opiniones esto ayudará a fortalecer sugerencias y poner en práctica.
- Mejorar en el proceso de despacho en tiempo coordinación y control logístico

- Falta de capacitación al personal encargado de despacho para mejoras en futuras ocasiones.

## 4.2. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

### Objetivo de la propuesta

#### Objetivo General

Mejorar las gestión en los procesos actuales dentro del área de despacho y logística General Logistic and Services con el propósito de brindar un nivel superior de servicio al cliente

#### Objetivos específicos.

- Brindar procesos de análisis mediante una evaluación constante al personal- departamento.
- Capacitar al personal sobre su área de trabajo y funciones.
- Elaborar un manual de procesos esta manera el personal antiguo y nuevo tendrá más noción acerca de su puesto de trabajo y queda con el aquella información.

#### Aspectos que nos ayudarán en un buen proceso de despacho

La finalidad de esta información es que el producto del cliente salga a tiempo del puerto marítimo y sea entregado a su destino final, a tiempo y perfectas condiciones en este punto se ejecuta labores como:

A continuación se explica cada uno de los puntos

- **Asegurar una óptima gestión de mercancía antes del despacho**

Esto conlleva a una buena gestión asesorarse verificar que tipo de mercaderías arribarán, tener documentos al día, saber cuál es el trabajo que se tiene que realizar es muy importante para no quedar estancado.

El departamento de Importación será el encargado de realizar un cronograma semanalmente y notificar al resto los arribos de la mercadería

Ejemplo:

IMPORTADOR	MERCADERIA	FECHA DE ARRIBO
AROMOLOR SA	SABORES Y COLORISANTES	23-mar-21
GOLDERIE TRADING	BANDEJAS PLATICAS-FUNDAS PLASTICAS	23-ene-21
AGROPLASTICOS	CAUCHO, FIBRAS TEXTILES	12-ene-21
GRUVALCORP	CARNE DE CERDO	1-ene-21

De esta manera podemos organizarnos con anticipación y recopilar documentación para poderla registrar.

- **Coordinación con el cliente**

En ocasiones el despacho resulta fallido porque no se lo mantiene al tanto de cada movimiento y gestión suele parecer algo pequeño pero es muy importante coordinar horarios de entrega dirección.

**Ejemplo:**

- Vía Correo
- Llamada al cliente
- Reunión

- **Ambiente laboral**

Es muy importante con esto se logra que las actividades se logren de la mejor manera más comunicación mucha ayuda por parte de los involucrados y hará que se fortalezca cada departamento.

**Ejemplo:**

Actividades grupales  
Planes de integración

Dentro de aquello están los cumpleaños de los colaboradores, pequeños presentes, ayudará a fortalecer la relación con los colaboradores.

- **Funciones del empleador**

Dejar claro que funciones debe realizar cada empleador recordar que dentro de aquello va la gestión del tiempo de entrega, decretar funciones claras y específicas a cada empleador.

DEPARTAMENTOS	FUNCIONES
RECEPCION	SE ENCARGA DE LA ATENCION DIRECTA AL PERSONAL Y ASISTENCIA A OFICINA DE GERENCIA
CONTABILIDAD	REGISTRAR, CLASIFICAR Y REUMIR LA INFORMACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE LA EMPRESAA
IMPORTACIÓN	REGISTRO DE LAS MERCANCIAS A LARGA DISTANCIA Y LLEGADA AL PAIS DE ORIGEN

- **Capacitación al empleador**

La capacitación es muy importante ayudara al personal a mejorar las funciones e innovar, de esta manera se logrará una satisfacción al personal podrán ver cambios dentro de la empresa. Todos podrán sugerir dar opiniones para que la organización tenga una visión excelente.

DEPARTAMENTOS	TEMA A TRATAR	FECHA	HORA
LOGISTICA	QUE ES UNA CARGA SUELTA? PALLET CONTENEDOR 1X20 1X40	21 DE MARZO 2021	14H00
IMPORTACIÓN	ARRIBO DE MERCADERIAS-COORDINACIÓN Y ENTREGA	2 DE ABRIL 2021	15H00
CONTABILIDAD	REGSTROS CONTABLES Y MANEJO DE SISTEMA XASS	28 DE ABRIL 2021	10H00

- **Evaluar al departamento**

Alta gerencia serán los encargados de revisar cada departamento y poner metas para así poder salir adelante y calificar al personal.

**Ejemplo:**

Cada 3 meses los de alta Gerencia serán encargados de revisar y analizar los departamentos.

- **Empresas de Transporte**

Dejar en claro qué transporte trabajan dentro de la empresa, tenemos camiones que cargan contenedores y cargas sueltas nos ayudará a tener una base de datos y guiarnos con los mismos.

CIA DE TRASNORTE	CONTENEDOR	CARGA SUELTA
COTRADELPA	1X20 1X40	
TAPIA CHAVEZ	1X20 1X40	
PERPACIF		X

## **Conclusiones**

La información obtenida inicia a través de la revisión de los procesos del área de despacho y logística junto con las encuesta y entrevista nos ayudó para detectar procesos operativos que se desarrollaban de una manera incorrecta que esto generaba retrasos en la entrega de mercadería y como consecuencia afectaba al nivel de satisfacción del cliente.

Con el cambio propuesto de un manual de procesos dentro del área operativa de despacho nos ayudará no solo a fortalecer los tiempos de entrega sino también a la calidad de servicio en general con el fin de corregir lo que en su momento se estaba haciendo lo contrario.

La propuesta puede ser presentada y aplicada a cualquier otra empresa que tenga inconvenientes similares y poder darle una mejora a la situación.

## Recomendaciones

Una vez concluido este estudio es necesario realizar las siguientes recomendaciones:

- Actualizar indicadores de gestión para mantener reuniones con el fin de revisar cada área y observar cuales han sido sus falencias y mejorar.
- Implementar un programa de capacitación al personal y actualizarlo el cual debe ir alineado con los cambios y mejoras que se realicen, con el fin de obtener crecimiento profesional
- General cultura de creación de valor para los clientes y accionistas que generen ventajas competitivas y la diferenciación en los servicios que presta la empresa

Finalmente podemos decir que el alta Gerencia debe tomar medidas para evitar una posible pérdida de clientes y poder desarrollar nuevos objetivos en donde esto ayudara a fortalecer como empresa.

## Bibliografía

- (OCDE), O. O. (2009). *Cómo crecen las regiones*, OECD. Paris, 2012, T. (s.f.). En T. 2012.
- Aniorte, N. (2013). Servicios de calidad.
- Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. En *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Barahona, J. C. (2012). ADUANAS COMPETITIVIDAD Y NORMATIVA CENTROAMERICANA. En J. C. Barahona. Costa Rica.
- Bon, V. (2008). Gestión de Servicios de TI basada en ITIL . Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. .
- Carreño Solís, A. J. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima,Perú: Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Ceballos, A. (2019). El Comercio Internacional desde sus inicios. *Comercio y Aduanas*.
- Ecuadoriana, C. A. (2008). *Participantes del Sistema Aduanero*. Ecuador.
- ECUATORIANA, C. A. (JULIO 2008). *PARTICIPANTES DEL SISTEMA ADUANERO* . ECUADOR.
- Exterior, C. d. (2011). *Resolución #17*. España.
- Frazelle, E. H. (2011). Procesos de recepción y despacho. En R. A. M.1. Medellín.
- Gaete, I. G. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA EN PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>
- Gallegos, I. A. (2006). Introducción a la calidad.
- H.Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Mexico.
- Hadman. (2011). Proceso de Despacho Mercancías. En Hadman. Colombia.

- J.Sanchez. (2010). Comercio, proximidad y crecimiento: el impacto de la integración económica en las disparidades regionales en México. *Integración y Comercio*, 14 (31) (2010), pp. 23-38.
- Kleyman, S. (2009). La importancia del servicio al cliente.
- Moreno, Y. (2015). *La relevancia del Derecho Aduanero en la actividad*. Colombia.
- P.Robbins, S. (2005). *Administracion*. Mexico.
- Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del Servicio al cliente*. México.
- Pizzo, M. (s.f.). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. 2013.
- Rudas, I. N. (2017). Impacto de la nueva regulación aduanera en el desaduanamiento en el régimen de importación de mercancías.
- Tamayo. (2008).
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de investigacion científica*. Mexico.
- Tejero, J. J. (2015). *LOGISTICA INTEGRAL: LA GESTION OPERATIVA DE LA EMPRESA*. MADRID: ESIC EDITORIAL.
- Thompson, I. (2006 de Julio de 2009). Definición de cliente. *La Satisfacción del Cliente*, pág. 11.
- Vargas, D. P. (2017). Historia del Comercio Exterior. *Estrategia Aduanera*, 7.
- Villegas, P. (2007). Calidad Total en la Atención al Cliente.