

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

TESIS DE GRADO

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

AUTOR:

ORAMAS GALVÁN MARÍA ISABEL

TUTOR:

Ing. CHRISTIAN MORA

ESMERALDAS – ABRIL 2015

TRIBUNAL DE GRADUACION:

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR"

….……..…….....

PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

……..…….……..

Ing. Mario Armas

Lector 1

…….

Ing. Fernando Díaz

Lector 2

……..……..…….

Ing. Francisco Mila

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

……..…….……..

Ing. Christian Mora

DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, **ORAMAS GALVÁN MARÍA ISABEL**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud de que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

……..…….....

ORAMAS GALVÁN MARÍA ISABEL

C.I. 0802817460

DEDICATORIA

Le dedico esta investigación a mi madre, Nubia Simona Galván Gracia, razón de mis días y noches, la culpable de cumplir mis sueños en metas realizadas, mi sol después de la lluvia, mis ganas de ser y aprender a ser mejor que ayer, le dedico esta investigación a su sonrisa eterna e incansable, le consagro mis batallas porque me enseñó con la persistencia de una guerrera el triunfo en la derrota, el poder de una sonrisa, el valor de vivir para servir. No podría tener mejor musa que ella, mi madre, para dar inicio y fin a cada etapa en mi vida.

AGRADECIMIENTO

> "Encomiéndate a Dios de todo corazón, que muchas veces suele llover sus misericordias en el tiempo que están más secas las esperanzas". Miguel de Cervantes (1605)

Bajo la voluntad del manto sagrado de nuestro creador, me permito expresar mi profundo agradecimiento a mis padres, por ser la luz que ha guiado cada paso de mi vida durante veintidós años, por inculcar en mí siempre responsabilidad, paciencia y constancia, valores que me han permitido el desarrollo de la presente investigación; a mis hermanos, abuelos, demás familiares y amigos que demostraron su apoyo a lo largo de este camino.

Gracias a funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, Autoridad Portuaria de Esmeraldas, Autoridad Portuaria de Guayaquil, Operadores de Carga, clientes y representantes de clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas, quienes me brindaron cortésmente su tiempo y conocimientos, sin su colaboración no hubiera sido posible el presente estudio.

Conservo un gran sentimiento de gratitud con cada integrante de esta gran familia, Escuela de Comercio Exterior de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, director de escuela, profesores y compañeros que con enseñanzas y motivación han sido parte fundamental de este proceso de aprendizaje.

Un especial reconocimiento a mi tutor de tesis Ing. Christian Mora, su interés, entusiasmo y dominio en el tema facilitó y le dio determinación a mi labor como estudiante; a mis lectores Ing. Mario Armas e Ing. Fernando Diaz, su instrucción le ha dado realce a este trabajo, a la Econ. Gabriela Banguera, gran docente y amiga que me orientó en esta meta de principio a fin.

Gracias, mil gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA..... **¡Error! Marcador no definido.**
TRIBUNAL DE GRADUACION:..... ii
AUTORIA iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
ÍNDICE DE CONTENIDOS vi
ÍNDICE DE FIGURAS ix
ÍNDICE DE TABLAS x
RESUMEN EJECUTIVO..... xi
ABSTRACT..... xii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 3
1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.2. JUSTIFICACIÓN 4
1.3. OBJETIVOS 5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL..... 5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
CAPÍTULO II 6
2. MARCO TEÓRICO 6
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 6
2.2. MARCO CONTEXTUAL..... 8
2.2.1. CARGA 8
2.2.1.1. TIPOS DE CARGA..... 8
2.2.1.1.2. CARGA AL GRANEL..... 10
2.2.2. PUERTO..... 11
2.2.2.1. TIPOS DE TERMINALES PORTUARIOS..... 14
2.2.2.2. TERMINALES DE GRANELES SÓLIDOS 16
2.2.2.3. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO 17
2.2.3.1. TERMINALES DE CONTENEDORES 17

2.2.3.2. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO 18
2.2.4.1. TERMINALES MULTIPROPÓSITO 19
2.2.4.2. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO 20
2.2.3. AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS 20
2.2.3.1. HISTORIA 20
2.2.3.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA 21
2.2.3.3. INFRAESTRUCTURA PORTUARIA 21
2.2.3.4. EQUIPOS 22
2.2.3.5. PROCESOS OPERATIVOS 22
2.2.3.6. HORARIOS DE ATENCIÓN 28
2.2.3.7. CLIENTES 28
2.2.5. OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR 35
2.2.5.1. OPERADOR PORTUARIO 35
2.2.5.2. AGENTE AFIANZADO DE ADUANA 37
2.2.5.3. SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR 39
2.2.5.4. AGENCIA NAVIERA 40
2.2.6. ISO 41
2.2.6.1. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN 41
2.2.6.2. NORMAS ISO 41
2.2.6.3. BENEFICIOS DE LAS NORMAS ISO 41
2.2.6.4. ESTÁNDARES POPULARES 42
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 44
CAPÍTULO III 47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 47
3.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS 47
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 47
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 47
3.4. TÉCNICAS 48
3.5. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN 48
CAPÍTULO IV 49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 49
4.1. RESULTADOS DE LA FICHAS DE OBSERVACIÓN 49
4.2.1 FUNCIONARIOS SENAE 53
4.2.2 OPERADORES DE CARGA 54

4.2.3. FUNCIONARIOS AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS 55
4.2.4. CLIENTES Y REPRESENTANTES DE CLIENTES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS 56
4.2.5. FUNCIONARIOS AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL 57
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 60
CAPÍTULO V 64
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 64
5.1 CONCLUSIONES 64
5.2 RECOMENDACIONES 66
CAPÍTULO VI 67
6. PROPUESTA 67
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA 67
6.2. INTRODUCCIÓN 67
6.3. OBJETIVOS 68
6.3.1. OBJETIVO GENERAL 68
6.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 68
6.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA 68
6.4.1. IMPLEMENTACIÓN DE UNSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: ISO 9001 68
6.4.2. PROCESO DE CALIBRACIÓN DE LAS BÁSCULAS EN APE 72
6.4.3. CAPACITACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE APE 74
6.5. PRESUPUESTO 77
6.6. IMPACTOS 77
6.7. EVALUACIÓN 78
GLOSARIO 79
BIBLIOGRAFÍA 85
A N E X O S 89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nº 1 TERMINAL DE GRANELES LÍQUIDOS 15
Figura Nº 2 TERMINAL DE GRANEL SÓLIDO 16
Figura Nº 3 TERMINAL DE CONTENEDORES 18
Figura Nº 4 TERMINAL MULTIPROPÓSITO 19
Figura Nº 5 PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE ALAMBRÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS 50
Figura N°6 PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE KIT DE TUBERÍA EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS 50
Figura N° 7 PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE CONTENEDOR EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1 IMPORTADORES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS ... 31
Tabla Nº 2 ORÍGENES DE LAS IMPORTACIONES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS ... 33
Tabla Nº 3 EXPORTADORES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS ... 34
Tabla Nº 4 DESTINOS DE LAS EXPORTACIONES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS ... 34
Tabla Nº 5 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN ... 48
Tabla Nº 6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO OPERATIVÓ DE ALAMBRÓN ... 49
Tabla Nº 7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE KIT DE TUBERÍA ... 50
Tabla Nº 8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE CONTENEDOR ... 51

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

TEMA: "ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

AUTOR: ORAMAS GALVÁN MARÍA ISABEL

TUTOR: Ing. CHRISTIAN MORA

RESUMEN EJECUTIVO

En el proceso operativo de despacho de mercancías interactúan diferentes operadores del comercio exterior, que afectan la agilidad de este procedimiento, mediante esta investigación se analizó la influencia del Puerto Comercial de Esmeraldas en el tiempo utilizado para el despacho de mercancías. Los tipos de investigación empleados fueron el exploratorio, explicativa y la investigación de acción, con la aplicación de los métodos inductivo, y analítico-sintético, y el apoyo de las técnicas de la observación y la entrevista, Los datos recolectados en las fichas de observación, fueron tomados en tiempo de bajo flujo de mercancías, en estas circunstancias se descubrió que el tiempo de operación sin diferenciar el tipo de carga es corto, en comparación al lapso que le toma al transporte desde su entrada hasta la salida del recinto portuario. Se concluye manifestando que no existe una proyección apropiada para el orden de ingreso y despacho de los transportes en el Puerto Comercial de Esmeraldas, generalmente los vehículos permanecen inmovilizados dentro del recinto portuario más tiempo del requerido para el proceso operativo.

DESCRIPTORES: Mercancía, Puerto Comercial, Carga, Operadores, proceso.

CATHOLIC UNIVERSITY OF ECUADOR HEADQUARTERS ESMERALDAS

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL

SCHOOL OF FOREIGN TRADE

TOPIC: "WARE OPERATIONAL PROCESS ANALYSIS OF COMMERCIAL PORT OF ESMERALDAS"

AUTHOR: ORAMAS GALVÁN MARÍA ISABEL

TUTOR: MORA CHRISTIAN Ing.

ABSTRACT

In the operating process of clearance of goods interact different operators of foreign trade, affecting the agility of this procedure, through this research the influence of Commercial Port of Esmeraldas was analyzed in the time taken for clearance of goods. Types of research employees were exploratory, explanatory and action research, with the application of inductive methods, and analytic-synthetic, and support of the techniques of observation and interview data collected from observation forms were taken in time of low flow of goods, in these circumstances it was discovered that the operating time without differentiating the type of load is short compared to the time it takes to transport from entry to exit the port. It concludes by stating that there is an appropriate projection for the recovery order and dispatch of transport in the Commercial Port of Esmeraldas, usually remain immobilized vehicles within the port longer than required for the operating process.

DESCRIPTORES: Merchandise Trade Port, Cargo Operators, process.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento de las civilizaciones ha permitido el desarrollo de las actividades comerciales, generando en el ser humano el deseo de protección de sus bienes materiales, la tecnología ha aportado mecanismos que facilitan y agilizan el comercio entre diferentes naciones, reflejando sus resultados en logística, infraestructura, transporte, entre otros.

Esmeraldas se encuentra en un afán de crecimiento y avance que le lleva cada día a buscar elementos que le permitan conseguir el perfeccionamiento en diversas áreas comerciales, basadas en el desarrollo adecuado de herramientas que se enfoquen en la ampliación y flujo constante, haciéndose cada vez más dinámico en el marco de su crecimiento productivo, cabe destacar que los procesos de intercambio comercial deben poseer una serie de condiciones que hagan efectivos los procesos de intercambio comercial, para ello Esmeraldas forma parte de una red de puertos comerciales a lo largo de la costa del territorio nacional que brindan servicios a las operaciones aduaneras, regidos bajo la legislación establecida por el estado, basada en el cumplimiento y acuerdo de normas que regulen cada uno de los procesos que deben realizar.

Esta investigación se desarrolló con el fin de proporcionar información relevante de las debilidades del Puerto Comercial de Esmeraldas, donde se desarrollan diversos aspectos que permiten conocer los patrones que emplea el estado para crear dinamismo y fluidez de las actividades del Puerto.

Esta actividad consiste en la aplicación de una investigación de tipo exploratoria que permitió conocer los procesos que se manejan en el despacho de la mercancía del Puerto Comercial de Esmeraldas. A partir de la evaluación de diferentes factores se pudo reflejar que la necesidad existente de beneficio y mejora continua en la calidad de los bienes y servicios que se prestan a los usuarios del puerto.

Razón por la que este estudio se basa en el ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MECANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE

ESMERALDAS, considerándose así una indagación profunda que permite manejar y proporcionar un avance al desarrollo de las actividades comerciales que se ejecutan en el puerto, y para ello se plantean una serie descriptores que permitirá desglosar su contenido de la siguiente forma:

Capítulo I: Planteamiento del problema, justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: El marco teórico, desarrollándose así los antecedentes del estudio, la fundamentación teórica, consultando libros, revistas, folletos, páginas del internet, esto en base a las orientaciones teóricas de varios autores, así mismo se expone la fundamentación legal, apoyándose de las bases jurídicas, acuerdos y reglamentos correspondientes a la investigación.

Capítulo III: Aspecto metodológico, tipos de investigación, métodos, técnicas y los sujetos de investigación.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados de la observación y las entrevistas, y la discusión de los resultados.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo VI: Propuesta de la investigación la misma que está compuesta por el tema, introducción, objetivos, descripción, presupuesto, impactos y evaluación.

Finalmente se ejecutan las referencias bibliográficas, glosario y anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Autoridad Portuaria de Esmeraldas asumió desde el 2010 la administración del puerto. Desde esa entonces hasta la actualidad, el puerto pasó a manejar casi el doble de carga mercantil. Sin embargo, este crecimiento contrasta con su infraestructura y carente servicio, estas limitaciones operativas y las demoras administrativas afectan en el servicio al cliente. Hay poca maquinaria disponible y la que existe ya cumplió su vida útil, lo que influye directamente en los trabajos de porteo, recepción y despacho de naves. Esto ha hecho que se contraten empresas privadas y a proveedores externos para que presten estos servicios y compensen la demanda (Organización CAMAE, 2013, pág. 4).

Adicionalmente por información recolectada en APE, se conoce que cuenta con equipo averiado, los cuáles requieren de mantenimiento continuo o de algún arreglo, éstos se encuentran fuera de servicio, permitiendo la contratación de operadoras de carga privadas y perdiendo dinero para el Puerto Comercial de Esmeraldas.

Dentro del proceso operativo de despacho de mercancías influyen diferentes operadores de comercio exterior, que afectan la agilidad de este procedimiento. La falta de documentación necesaria, la demora en el pago de tributos, anomalías en las mercancías, demora en el aforo, entre otros factores, ocasionan la demora de la entrega de los bienes.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio identifica factores internos del Puerto Comercial de Esmeraldas que deterioran la calidad del servicio de despacho de mercancías brindado por el mismo, logrando establecer una propuesta para solucionar la problemática actual, que le permita a APE eliminar obstáculos, ya que en un medio de constante crecimiento, debe satisfacer las necesidades de sus actuales clientes y atraer futuros prospectos, mostrando al Puerto Comercial de Esmeraldas como innovador y ágil, mejorando el acceso de esta provincia al comercio, con una nueva perspectiva de desarrollo.

Esta investigación revela el nivel de satisfacción de los actuales clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas, respecto al despacho de las mercancías. Esto es de gran relevancia ya que al solucionar las molestias del usuario, este se mostrará satisfecho, siendo leal al puerto, comunicando los beneficios obtenidos a otras empresas y dejando a un lado a la competencia. Evidentemente ofrece beneficios económicos y de apertura a clientes potenciales para el Puerto Comercial de Esmeraldas.

El trabajo de tesis expuesto, se justifica en información obtenida por personas que realizan las actividades de despacho o recepción de mercadería, que laboran en conjunto con el Puerto Comercial de Esmeraldas, quienes expresaron su preocupación por los problemas de demora en estos procesos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso operativo de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, para determinar posibles falencias y establecer alternativas de mejora al procedimiento.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de las operaciones de despacho que se realizan en el Puerto Comercial de Esmeraldas.

- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes respecto al despacho de mercancías realizado por el Puerto Comercial de Esmeraldas.

- Plantear una propuesta para el mejoramiento de los procesos de despacho de mercancías para el Puerto Comercial de Esmeraldas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

> Apoyados en un diseño de investigación documental con el propósito de ampliar y profundizar su naturaleza y analizar el proceso operativo de retiro de mercancías nacionalizadas a la luz de la descentralización de los puertos de uso comercial, a fin de generar información valiosa para la toma de decisiones de los actores intervinientes en los procesos de nacionalización de mercancías. Y sugiriendo como recomendación la adopción de estrategias conjuntas para ofrecer celeridad a los usuarios de estos servicios a fin de maximizar el nivel de bienestar de los actores que intervienen, sin menoscabo de las nuevas exigencias legales a que hubiere que ceñirse. (Belandria & Bello, 2011, pág. 18)

Estudios de administración portuaria revelan la existencia de deficiencias operativas en el almacén y que generan el congestionamiento y causa retraso en el despacho de la mercancía; por lo tanto se recomienda incluir al personal del almacén en el cuadro de lectura del manual y comenzar a dar cumplimiento a las normas establecidas en el manual. (Belandria & Bello, 2011, pág. 17)

Cada uno de estos casos permitió a través del desarrollo metodológico conocer diversas visiones, donde se plasma el enfoque, problemática, situación, conclusión y recomendación que cada proyecto planteó como aporte a sus investigaciones, describiendo desde diversos puntos de vista, factores como las estructuras portuarias, la creación de elementos que el puerto ejecuta para el crecimiento de sus intercambios comerciales, y también la dinámica aplicada por algunos organismos para mantener su estructura organizativa en funcionamiento pleno.

El creciente flujo de bienes, genera competitividad entre diferentes puertos, sobre todo de un mismo país, es por ello que conforme aumenta el flujo, el proceso operativo de despacho de mercancías y demás servicios portuarios, debe brindar la satisfacción deseada por el cliente, al momento de usar dicho puerto.

> Las variaciones producidas en el consumo de los bienes transportados vía marítima, unidas a la evolución del sector del transporte, alteran la demanda de los servicios portuarios, mientras su oferta se modifica debido a la competencia desatada por el tráfico existente en cada momento: uno intrapuerto, entre las diferentes empresas que prestan servicio en cada puerto, y otro interportuario, que obliga a las distintas instalaciones a competir entre ellas por el tráfico. Esto afirma García Alonso, profesora del máster en administración marítima y gestión portuaria de la universidad de Coruña. (Competencia interportuaria: delimitación y análisis del área de iunfluencia de los puertos españoles., 2005, pág. 10)

Los puertos y sus respectivas administraciones deben establecer que su logística de despacho sea adecuada, ya que los procesos operativos deben realizarse, reduciendo tiempo y costos. Esto indica Tovar Ordoñez "Los terminales marítimos deben procurar generar soluciones más efectivas para los problemas logísticos que actualmente se presentan." (Caracterización de los procesos y procedimientos de importación en los terminales marítimos de Buenaventura. Santiago de Cali, 2011, pág. 53)

Cabe recalcar que la demanda del puerto se da por la eficiencia que refleje el mismo, de esto dependerá el aumento de la demanda, la cual deber ser atendida con procesos operativos cortos y ágiles. Es así como Quesada Ibargüen describe esta problemática:

> La eficiencia de la gestión general del puerto tiene mucho que ver con la demanda de sus servicios. Un puerto no es demandado por el gran volumen de sus operaciones, sino que este volumen de operaciones se debe precisamente a que es muy demandado, lo que a su vez depende del nivel de eficiencia que exhiba el puerto en todas sus

> operaciones e interacciones con los clientes. (Análisis de eficiencia de la logística portuaria mediante DEA, 2005)

2.2. MARCO CONTEXTUAL

2.2.1. CARGA

La carga es de gran relevancia en las transacciones de comercio exterior, puesto que es la mercancía enviada desde el vendedor, hasta su cliente, para cumplir con esto, debe ser adaptada de tal manera que pueda pasar por las diferentes etapas sin sufrir daño alguno.

"Son todos aquellos materiales, materias primas, productos elaborados o semielaborados que pueden ser objeto de las operaciones de envases, embalaje, unitarización, manipulación, almacenamiento y distribución por medio del transporte" (Paredes, 2010, pág. 5).

> Carga es el bien mueble dispuesto para su traslado de un lugar a otro y sujeto a operaciones para lograr este fin sin alterar sus principales características. Existe una gran diversidad de productos susceptibles a ser transportados y comercializados. Para garantizar un manejo adecuado, la carga debe de clasificarse por su tipo en general y a granel. (Cóndor, 2013, pág. 1)

2.2.1.1. TIPOS DE CARGA

Es necesario identificar los diferentes tipos de carga, debido a sus diferentes formas de manipulación, almacenamiento y distribución, en su informe el Ing. Rubén Darío

Muñoz Zuluaga de la Marina Mercante y Teniente Navío de Colombia, presenta la siguiente clasificación de la carga:

2.2.1.1.1. CARGA GENERAL

> Es aquella que se presenta en estado sólido, líquido o gaseoso, y que estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad. Los productos que se clasifican como carga general deben cumplir con ciertos requisitos: no representar un riesgo para la salud, no atentar contra la seguridad de quienes la manejan y del medio ambiente, así como no contar con un tiempo definido de vida (Cóndor, 2013, pág. 1).

La carga general requiere de embalajes, que se ajusten a sus características de forma, peso y dimensiones. La carga general puede ser clasificada de la siguiente manera:

- **Carga con embalaje:** Las características de este tipo de mercancías exigen que sean protegidas de un recipiente o embalaje, para ser transportada de forma segura, como: cajas de conservas alimenticias, CKD, tambores con aceites comestible, etc. (Muñoz, 2013, pág. 2)

- **Carga suelta:** Este tipo de carga no requiere de embalaje o protección alguna, por ejemplo: hierro, rieles, tubos, etc. (Muñoz, 2013, pág. 2)

- **Carga unitarizada:** Es la agrupación de varias unidades de una determinada mercancía, embalada para formar una unidad, facilitando su manipulación en una sola operación, con la finalidad de dinamizar su estiba. (Muñoz, 2013, pág. 2)

    - **Carga paletizada:** Es la agrupación de varias unidades de una misma clase con embalaje estándar, la cual se aglomera y asegura sobre una paleta. (Muñoz, 2013, pág. 2)

- **Carga preeslingada:** Es la agrupación de varias unidades de mercancía con embalaje estándar, lista para ser enganchada. (Muñoz, 2013, pág. 2)

2.2.1.1.2. CARGA AL GRANEL

La carga a granel es un conjunto de mercancías que no requieren ser empaquetadas, embaladas o agrupadas. Esta carga se deposita con una pala, balde o cangilón, como líquido o sólido en un depósito para material a granel. La carga a granel se puede presentar en estado sólido, líquido o gaseoso. (Muñoz, 2013, pág. 3)

2.2.1.1.3. CARGA ESPECIAL

La carga especial se diferencia de las demás, porque exige especial cuidado en su manejo, por diferentes tipos de cualidades, estas pueden ser: carga extradimensionada, carga refrigerada, carga peligrosa, carga valiosa, correo y carga delicada; en consecuencia necesita de un procedimiento especial para su estiba.

Como se ve en su nombre, es carga diferente de las demás. Esta diferencia, está dada por el cuidado de su manipulación, por condiciones tal como el peso, el grado de conservación, peligrosidad, alto valor, etc., y en consecuencias requiere de un trato especial para su estiba son considerada carga especial:

- **Carga Extradimenensionada:** Maquinarias y vehículos.

- **Carga Refrigerada:** Alimentos perecibles u otros objetos que para su conservación necesitan determinado grado de temperatura constante.

- **Carga Peligrosa:** Sustancias químicas que deben ser manipulados y estibadas aplicando normas o procedimientos especiales, dispuestos por organismos internacionales como la OMI.

- **Carga valiosa:** Artículos costosos que por su valor, requieren extrema seguridad para su estiba.

- **Correo:** correspondencia.

- **Animales Vivos:** seres vivos del reino animal.

- **Carga Delicada:** carga frágil. (Muñoz, 2013, pág. 4)

2.2.1.1.4. CARGA CONTENEDORIZADA

> Es carga general de diverso embalaje que se utiliza en el interior de una caja metálica o de fibra de vidrio, de un mismo tamaño, que permite movilizar mayor cantidad de carga en el menor tiempo posible. Existen diversos tipos de contenedores que se han especializados en transportar cargas, de ahí que encontramos reefers, flats, etc. En el caso de los furgones, las cajas tienen incorporado un sistema de ruedas para trasladarlo (Muñoz, 2013, pág. 5).

2.2.2. PUERTO

La naturaleza ha creado para el ser humano lugares idóneos que brindan entrada al mar, por ende a las tierras que se encuentran más allá del mismo, el ser humano ha aprovechado esta facilidad para construir puertos accesibles para el paso y estadía de navíos, que transporten mercancías y personas. El Diccionario de la lengua de la Real Academia Española define puerto como:

> El lugar natural o construido en la costa o en las orillas de un río que por sus características, naturales o artificiales, sirve para que las embarcaciones realicen operaciones de carga y descarga, embarque y desembarco, etc. (Diccionario de la Real Academia Española 22 edición, 2012).

Carlos Rúa Costa en su obra "Los Puertos en el Transporte Marítimo" menciona la definición de puerto emitida por La Unión Europea "una zona de tierra y agua dotada de unas obras y equipo que permitan principalmente la recepción de buques, su carga y descarga, y el almacenamiento, recepción y entrega de mercancías, así como el embarco y desembarco de pasajeros" (Los Puertos en el Transporte Marítimo, 2006, pág. 1).

> Esta zona de tierra y agua incluye la infraestructura necesaria, así como la superestructura y el equipamiento fijo y móvil necesario para la operativa. Para acceder al puerto es necesaria la presencia de unas infraestructuras marítimas de acceso (canales de entrada, ayudas a la navegación) así como unas infraestructuras terrestres (Rúa Costa, 2006, pág. 1).

La evolución social, económica, política y tecnológica ha facultado al hombre la capacidad de establecer poder sobre un determinado territorio, en el ámbito portuario, ha creado infraestructura, superestructura y herramientas tecnológicas que le posibilitan brindar servicios cada vez mejores, al buque, a la carga, a pasajeros, entre otros, percibiendo ingresos económicos a cambio de su prestación.

Los puertos han dejado de ser tan solo un punto de intercambio de bienes, en la actualidad funcionan como nodos logísticos. La gestión y calidad de los servicios portuarios se enfoca en la satisfacción del cliente, superando las funciones propias tradicionales, para ser un centro de distribución y almacenamiento para los operadores del comercio internacional. (Puerto Santa Marta, 2012, pág. 1)

La trascendencia de los servicios portuarios ha logrado su diversificación en aéreas multifuncionales, comerciales e industriales donde las mercancías son cargadas y descargadas en tránsito y también son manipuladas o transportadas, almacenadas y distribuidas.

Una vez que la mercancía se encuentra en el puerto se predispone a ser descargada del medio de transporte, almacenada, manipulada y cargada al buque por medio de máquinas como: grúas del buque, grúas pórtico, grúas terrestres o tuberías dependiendo

del tipo de carga que sea y es habilitada para su transporte en el buque. (Paredes, 2010, pág. 12)

En el puerto de destino, país importador, la mercancía cumple el mismo proceso pero en orden contrario, se descarga, se almacena, se realizan los trámites aduaneros y por último, es transportada por vía terrestre hasta el cliente.

Para brindar sus servicios, es necesario que los puertos cuenten con supra estructura que respalde su actividad, Según Fernandez Sierra se encuentra conformada por:

- **Zona marítima:** Destinada al barco, en la que se disponen las obras de abrigo que protegen la zona de atraques del oleaje exterior, constituidas fundamentalmente por:

- Diques
- Obras de acceso que facilitan el acceso del barco al puerto en condiciones de seguridad, garantizando su maniobrabilidad, anchura y calado adecuados como señalización por medio de radar, faros, balizas, radiofaros, boyas,
- Diques de encauzamiento
- Canales dragados
- Esclusas
- Radas (Los puertos dentro de la cadena logística, 2012).

- **Zona Terrestre:** Destinada fundamentalmente a la mercancía, incluye la superficie de operación terrestre constituida por:

- Muelles que facilitan el atraque y amarre de los barcos, sirven de soporte al utillaje y de acopio provisional de mercancías.
- Depósitos que son un espacio para las mercancías y sirven de regulación de los flujos marítimo-terrestres (Los puertos dentro de la cadena logística, 2012).

- **Zona de Evacuación**: Destinada al transporte terrestre, en la que se debe diferenciar las vías de acceso al puerto desde la red de carreteras general, las de circunvalación o reparto y las de penetración a la zona de operación terrestre, con sus áreas de maniobra y estacionamiento (Los puertos dentro de la cadena logística, 2012).

- Ocasionalmente puede ubicarse en los puertos una zona de asentamiento de industrias básicas: siderurgias, astilleros, petroquímicas, refinerías, etc. (Los puertos dentro de la cadena logística, 2012).

Cada zona dentro del recinto portuario cumple funciones diferentes, es fundamental que la administración de un puerto realice las gestiones necesarias para mantener estas zonas en óptimas condiciones, de esto dependerá en gran parte la calidad de los servicios prestados, es indispensable que los puertos incrementen su flujo de bienes y servicios, para esto es imprescindible contar con un plan de innovación y mejora constante para cada área.

2.2.2.1. TIPOS DE TERMINALES PORTUARIOS

Información obtenida de Superintendencia de Puertos y Trasporte de Colombia en su informe titulado “La Logística Portuaria” devela las diversas diferencias funcionales de los puertos en el comercio mundial, es decir, ciertos puertos gozan de características que les permiten especializarse en el manejo de cargas o también pueden ser multipropósito, manejar todo tipo de carga. Las cualidades productivas de las poblaciones aledañas a los recintos portuarios pueden determinar la especialización de sus terminales, de acuerdo al tipo de carga que manejan los puertos se clasifican en:

2.2.2.1.1. TERMINALES DE GRANELES LIQUIDOS

“Son puertos especializados en el manejo de carga al granel líquido, la cual es cargada o descargada en buques mediantes bombas. Tienen en tierra, grandes tanques de almacenamiento para sus productos” (Paredes, 2010, pág. 17).

Terminales para fluidos: son aquellos que “atracan buques de gran calado por lo que tanto el canal de navegación como las dársenas son profundos.” (MUNDO PORTUARIO, 2009, pág. 1).

La manipulación, carga y descarga de granel líquido, petróleo, gas natural licuado, gasolina, productos químicos, entre otros, cumple un proceso más simple que el granel sólido, una vez que el terminal cuente con los sistemas de tuberías o bombas conectadas desde el muelle hasta la empresa correspondiente, el proceso es constante, cada que el cliente lo requiera, el mismo puede instalarse dentro del recinto portuario, dependiendo del convenio que obtenga con la administración, para simplificar sus trámites.

Figura Nº 1: TERMINAL DE GRANELES LÍQUIDOS



Fuente: (Puerto de Barcelona, 2014)

2.2.2.1.1.2. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO

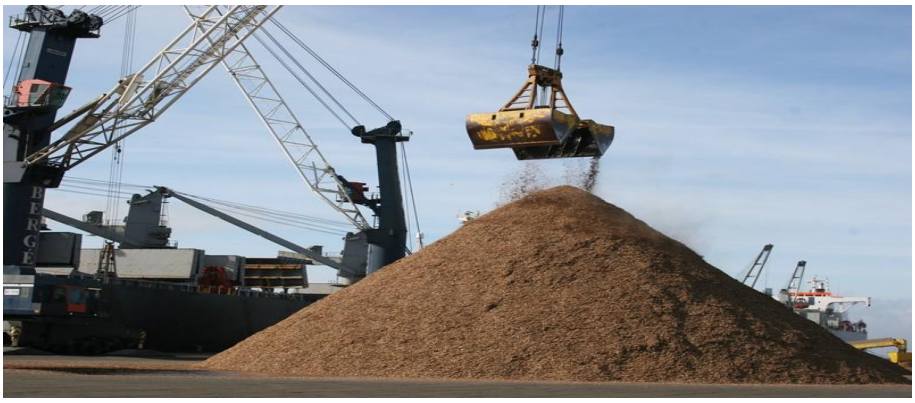
> Los terminales de granel líquido se dispone de tanques de almacenamiento de sustancias en estado líquido, como: productos químicos, combustibles o hidrocarburos. Los tanques pueden estar en tierra firme o en el mar y desde estos tanques son conducidos con la impulsión de bombas y conducción de tuberías hacia los buques o desde los buques descargados a los tanques, por medio de bombas que tienen los buques (Paredes, 2010, pág. 17).

2.2.2.2. TERMINALES DE GRANELES SÓLIDOS

"Son puertos especializados en el manejo de carga de granel sólido, la cual es cargada o descargada mediante bombas desde el puerto y desde los buques, los cuales, también especializados en el manejo de este tipo de carga" (Paredes, 2010, pág. 18).

Los graneles sólidos pueden ser: carbón, granos, minerales, madera, cemento, productos químicos, entre otros, debido a las características físicas de estas mercancías, los terminales especializados en graneles sólidos utilizan una serie de equipos mecánicos adaptados a la manipulación, carga o descarga de cada tipo de granel sólido.

Figura Nº 2: TERMINAL DE GRANEL SÓLIDO



Fuente: (HECONOMIA.ES, 2010)

2.2.2.3. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO

Los terminales de graneles sólidos, utilizan diferentes mecanismos dependiendo de cada mercancía, estos pueden ser:

- Silos: son construcciones de forma cilíndrica para almacenar granos.

- Bandas transportadoras: sistema de transporte continuo, puede ser de uso ligero o pesado.

- Grúas de tierra móviles: las cuales utilizan sus cucharas para cargar los graneles al camión utilizando también tolvas, dispositivo en forma de embudo. (Paredes, 2010, pág. 19)

Generalmente los graneles sólidos más delicados, se almacenan en los silos, por medio de motobombas de succión son impulsadas, mediante tuberías hacia los buques o vicecersa. Las bandas transportadoras sirven para sólidos más estables, es decir, que no sean volátiles, para no perder la integridad de la carga.

2.2.3.1. TERMINALES DE CONTENEDORES

> Son puertos especializados en el manejo de carga contenerizada, la cual es cargada o descargada mediante grúas pórticos y/o grúas de tierra. Son puertos que manejan grandes cantidades de contenedores y almacenan en sus patios contenedores apilados por módulos y manipulados por RTG, que son grúas apiladoras de contenedores. (Paredes, 2010, pág. 22)

Los terminales de contenedores requieren una gran sistematicación en sus procesos, ya que este tipo de unidad de carga es la más utilizada en el comercio internacional, brinda la facilidad de ser un elemento estándar, para esto es imprescindible que los puertos cuenten con los equipos necesarios para su manipulación, carga y descarga, además de

adaptarse a las exigencias tecnológicas, que le permitan agilizar la cadena logística en el intercambio de bienes y servicios a nivel internacional.

Figura Nº 3: TERMINAL DE CONTENEDORES



Fuente: (Figueroa, 2013)

2.2.3.2. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO

"Los terminales de contenedores y los terminales portuarios multipropósito con terminales de contenedores se utilizan las grúas pórticos y las grúas móviles para el cargue y descargue de contenedores entre buque y muelle" (Paredes, 2010, pág. 22).

Los contenedores se almacenan en los patios, en los espacios destinados para cada uno dependiendo la modalidad de ubicación que utilice un determinado puerto. Para la carga y descarga se utilizan las grúas RTG, tienen la capacidad situar los contenedores en bloques altos, para aprovechar el espacio de los patios. Los reach stackers son solo cargadores frontales. En los terminales multipropósito se utiliza con mayor frecuencia elevadores frontales, debido a la longitud de disposición de los módulos para contenedores. (Paredes, 2010)

2.2.4.1. TERMINALES MULTIPROPÓSITO

“Son puertos diseñados para el manejo de varios tipos de cargas, la cual es cargada o descargada con equipos similares a los utilizados por los puertos especializados, pero también utilizan las grúas de los buques” (Paredes, 2010, pág. 25).

Los terminales multipropósito deben integrar los requerimientos de los diversos tipos de terminales especializados, es decir, su supra estructura, infraestructura, máquinas y herramientas tecnológicas deben ser idoneos para brindar los servicios necesarios a todo tipo de mercancías.

El Puerto Comercial de Esmeraldas, por su funcionalidad se presenta como un ´terminal multipropósito, su flujo de bienes consta de: vehículos, productos de la industria petrolera, alambrón, chatarra, conetenedores, aceite de palma, astillas, perfiles de acero, cacao, entre otros.

Figura Nº 4: TERMINAL MULTIPROPÓSITO



Fuente: (Esquivia, 2013)

2.2.4.2. EQUIPOS PORTUARIOS Y ALMACENAMIENTO

Los terminales multipropósito requieren de patios para almacenamiento de contenedores, donde sea posible manejar los contenedores con los equipos especializados como grúas RTG o reach stackers, dependiendo de la forma de almacenamiento que utilice un determinado puerto.

> En estos terminales existen patios para almacenamiento a la intemperie para carga que no requiere cuidados especiales, tales como tambores o bidones, vehículos, maquinarias, atados de acero, bobinas de acero, etc., pero también existen patios cubiertos o cobertizo para carga que requiere ser protegida del medio ambiente, como el algodón, cajas de cartón o de madera paletizadas, etc (Paredes, 2010, pág. 26).

2.2.3. AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS

2.2.3.1. HISTORIA

> Autoridad Portuaria de Esmeraldas es la Entidad Portuaria de derecho público, creada por el Decreto Ejecutivo 1043 del 28 de Diciembre de 1970, que ejerce jurisdicción y es responsable de la administración, mantenimiento, explotación y desarrollo del Puerto Comercial de Esmeraldas (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014).

> En agosto del año 2004, el Puerto de Esmeraldas fue entregado en concesión por el lapso de 25 años, para la ocupación y uso de sus instalaciones operativas al Consorcio Puerto Nuevo Milenium S. A.; correspondiéndole a la parte administrativa del puerto vigilar se diera cabal cumplimiento al contrato de acuerdo y sujeto a los términos y condiciones respectivas (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014).

En el año 2007 el Comité Pro Defensa del Puerto, al que se integró la comunidad, defendió la dignidad y derecho de los esmeraldeños; el Presidente de la República Econ. Rafael Correa Delgado, devolvió a Esmeraldas su puerto; la empresa concesionaria aceptó la terminación mutua del contrato, que concluyó con la entrega de las instalaciones, el 15 de julio del 2010. (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

2.2.3.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El puerto de Esmeraldas se ubica en el litoral nor-occidental del Ecuador, tiene acceso directo desde el Océano Pacifico en la línea ecuatorial constituyéndose un punto estratégico por su situación geográfica al ser el puerto ecuatoriano más cercano al Canal de Panamá, es un puerto natural para el tráfico interoceánico de buques de gran calado. (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

2.2.3.3. INFRAESTRUCTURA PORTUARIA

Las instalaciones del puerto Comercial de Esmeraldas tienen un área superior a 732.525 m2 integrada por la siguiente infraestructura:

- Dos muelles principales.
    - Superficie: 9.372,06 m2.
    - Longitud: 350 m.
    - Profundidad: 11.50 m.
- Un Muelle de servicio.
    - Superficie: 2.401,71 m2.
    - Longitud: 104 m.
    - Profundidad: 6.50 m.
- Un muelle Roll On-Roll Off.
    - Superficie: 274,11 m2.
    - Longitud de 18,42 m.
- Patios pavimentados para almacenamiento de mercaderías.
    - Superficie: 138.992,37 m2.
- Patios no pavimentados para almacenamiento de mercaderías.

    - Superficie de 161.462,55 m2.
- Tres bodegas cubiertas para almacenamiento de mercaderías.
    - Área bodega 1: 6.681,39 m2.
    - Área bodega 2: 1.493,05 m2.
    - Área bodega 3: 464,61m2.
- Una bodega para cargas peligrosas.
    - Área: 152,22 m2.
- Vías asfaltadas y aceras de hormigón.
    - Área: 37.959,15 m2.
- Áreas verdes: l7.639,38 m2
- ZALSA 232.327,99 m2. (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

2.2.3.4. EQUIPOS

El Puerto de Esmeraldas cuenta con varios equipos de trabajo para realizar las actividades necesarias al arribo de un buque, al cargar o descargar todo tipo de carga estos son: nueve montacargas (vehículo contrapesado en su parte trasera, utilizado para transportar y apilar cargas), tres reach steaker (vehículo usado para el manejo de contenedores), un sledd loader (máquina para transportar materiales voluminosos), dos top loader (máquina para manejar contenedores llenos), dos grúas (máquina de elevación), una superestructura de grúa, cuatro cabezales (camión de carga pesada), un trailer, ocho spreeders manuales (para manejo de contenedores), tres spreeders automáticos y cinco carretas, cabe recalcar que de las maquinarias antes mencionadas no todas se encuentran operativas, ya que algunas están en mantenimiento correctivo, mantenimiento predictivo, pendiente para mantenimiento o abandonadas en el patio.

2.2.3.5. PROCESOS OPERATIVOS

Autoridad Portuaria de Esmeraldas brinda varios servicios dentro de sus procesos operativos los cuales son:

2.2.3.5.1. Servicios a los Buques: “Es la gestión y ejecución de actividades que agilitan el acceso, estadía y salida de naves de los puertos y zonas de aproximación y fondeo,

necesarias para una apropiada navegación y permanencia en los mismos" (Registro Oficial, 2014, pág. 2).

Estos son: practicaje, remolcador, lancha, amarre, desamarre, apoyo logístico, comunicaciones, salvamento, mantenimiento de fondos, dragado, balizamiento, servicios básicos, abastecimiento de agua, lubricantes y combustibles por medio de buques tranques.

2.2.3.5.2. Servicios a las cargas: "Es la gestión y operación del movimiento y almacenamiento de las cargas en las áreas portuarias y sus actividades conexas" (Registro Oficial, 2014, pág. 3).

Estas pueden ser: carga, descarga, movilización en el área portuaria, depósito, almacenamiento, puesta a disposición de medios mecánicos y puesta a disposición de mano de obra para transferencia de carga.

Los servicios prestados por el Puerto Comercial de Esmeraldas, implicados en el presente estudio, se relacionan directamente con la carga, estos son:

2.2.3.5.2.1. Manipulación: Según PRESERSA S.A., red de agencias navieras multipuertos, el control del tiempo perdido en esta fase es importante, pero es de gran relevancia el manejo adecuado de la carga y mantener el control sobre la calidad de la operación de descarga, para que el producto con el que se esta trabajando no se dañe, se minimice la merma y controlar que carga con avería no pase desapercibida. (Procedimiento Operativo Normal para el Embarque de Granel Seco y Manejo de Granel Seco, 2005, pág. 11)

El Puerto Comercial de Esmeraldas no lleva un control del tiempo perdido en esta fase, mucho menos de los daños que sufren algunas mercancías en el mismo, por eso es importante que para la adecuada manipulación de la carga se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- “Se requiere la presencia de un representante de la agencia marítima y otro por parte de la estibadora; cada uno de ellos tiene una función diferente, la misma persona no debe desempeñarse en las dos funciones” (PRESERSA, 2005, pág. 11).

- “Toda anomalía observada en la carga, debe hacerse del inmediato conocimiento del consignatario, quien deberá decidir si eleva la correspondiente carta de protesta o decide que acción va a seguir” (PRESERSA, 2005, pág. 11).

- “La estibadora debe llevar un estricto control de los volúmenes descargados para que los tramites aduaeros y cargos de puerto sean ajustados a la realidad y tratar así de disminuir los volúmenes de faltante o excedentes en el embarque” (PRESERSA, 2005, pág. 11).

- “La estibadora requiere llevar también un estricto control sobre las cuadrillas que se encuentren empeñadas en la operación de descarga, para ejercer control sobre los aguantes de cuadrilla” (PRESERSA, 2005).

- “En caso de cualquier tipo de anomalías o demoras, se debe llevar un registro gráfico, video y fotografía” (PRESERSA, 2005, pág. 11).

2.2.3.5.2.2. Almacenaje: El servicio de almacenamiento consiste en la permanencia de la carga en el recinto portuario bajo la custodia y conservación de la administración portuaria. El servicio varía dependiendo del tipo de la carga como: carga general, carga a granel, contenedores llenos o vacíos, vehículos, carga en trasbordo, carga embarcada, carga desembarcada, carga en tránsito y carga peligrosa. El precio por este servicio se denomina Tarifa de Almacenamiento y su unidad de cobro corresponde a TM/día, M3/día o TEUS/día.

> El patio de contenedores en el almacenaje se considera un centro de distribución, donde se acopia la carga que se descarga desde y hacia las naves o que entra para exportación, se almacena en el patio y se despacha a los buques o consignatarios dependiendo del cual sea el caso. El centro de abastecimiento son los mercados que generan carga, para las exportaciones los exportadores del país y las importaciones

> que entran al territorio nacional, la carga es transportada por los buques hacia el centro de distribución, en el centro de distribución se recibe la carga y se almacena y luego se despacha y redistribuye a los mercados o consignatario de destino (Pinto & De León, 2008, pág. 1).

El Puerto Comercial de Esmeraldas al considerarse parte de la cadena logística en el comercio internacional, participa como un centro de distribución, en el que cuenta con patios pavimentados, no pavimentados, bodegas cubiertas, bodegas de cargas peligrosas para almacenamiento de mercaderías, además de vías asfaltadas que le permiten la distribución de las mismas.

Sus centros de abastecimiento en importaciones son: Argentina, Bélgica, Brasil, Chile, China, Colombia, Corea, España, Estados Unidos, Germania, Indonesia, Japón, México, Panamá, Tailandia, Taiwan, Trinidad & Tobago y Turquía, obteniendo como principales mercancías: hierro, acero, accesorios y partes de vehículos, productos petroleros, tubería y mercadería en general que es posteriormente distribuida a los principales clientes en el Ecuador, algunos de estos son: Schlumberger del Ecuador S.A., Acerías del Ecuador, EP Petroecuador, entre otros.

En el caso de las exportaciones, el Puerto Comercial de Esmeraldas se abastece de: aceite crudo de palma, cerámica, astilla, madera, aceitero y demás productos de diferentes productores del Ecuador, para distribuir a países como: China, Colombia, Estados Unidos, Holanda, India, Inglaterra, Guatemala, Japón, Mexico, Panamá, Perú y Venezuela.

"La estrategia consiste en almacenar los contenedores de exportación y de trasbordo accesibles y lo más cercano posible de los muelles donde se desarrollan las operaciones de los buques, intentado maximizar los resultados de las operaciones" (Pinto & De León, 2008, pág. 5).

> Los contenedores de importación se segregan por estatus (llenos o vacíos) y se almacenan distantes de las áreas de exportación, lejos de los muelles, para que los

> consignatarios al momento de entrar a retirar sus contenedores no obstruyan la libre circulación de los equipos que se encuentran operando para las operaciones de carga y descarga de los buques. Se almacenan más cercanos al área de garita o despacho. Los contenedores se almacenan y apilan de acuerdo al tamaño se segregan en estibas de contenedores de 20, 40, 45 pies. Los contenedores de 45 pies suelen apilarse al inicio o al final de los bloques ya que exceden las dimensiones para las cuales están marcados los bloques (Pinto & De León, 2008, pág. 6).

Dentro del almacenaje de carga contenerizada es relevante diferenciar el tratamiento para contenedores de exportación y de importación. Los contenedores de exportación deben estar cera a los muelles, mientras que los contenedores de exportación se encontrarán lejos de los muelles, con la finalidad de estar cerca de su área de operación y la distribución de los contenedores almacenados ser realice de manera ágil y constante.

2.2.3.5.2.2.1.Tipos de Almacenaje:

Existen diferentes tipos de almacenaje que pueden usarse de acuerdo a la prioridad comercial de un puerto en particular, estas pueden ser:

- Almacenaje por tipo de carga: "Carga refrigerada, carga peligrosa, carga sobre dimensionada, contenedores open top, flat racks, régimen especial, carga que requiere custodia, etc." (Pinto & De León, 2008, pág. 6).

- Almacenaje por estatus del contenedor: "Contenedores para la exportación llenos o vacíos o de importación llenos o vacíos" (Pinto & De León, 2008, pág. 6).

- Almacenaje por puerto: "Se realiza el almacenaje por puerto de destino o rotación, es decir el número de viaje que le corresponde en determinado buque" (Pinto & De León, 2008, pág. 6).

- Almacenaje por peso: “Los contenedores se estiban por peso en el patio, procurando siempre que los contenedores más pesados siempre estén apilados a la menor altura o en el piso y los más livianos sobre los pesados” (Pinto & De León, 2008, pág. 6).

Un puerto puede utilizar algunos o todos los tipos de almacenaje antes mencionados, esto dependerá de la frecuencia y cantidad del flujo de mercancías, prioridades comerciales, cambio en las políticas gubernamentales, entre otros aspectos, que determinarán el cambio en las estrategias de almacenaje utilizadas para los diferentes tipos de mercancías.

2.2.3.5.2.3. Báscula: O servicio de pesaje “Consiste en la puesta a disposición de personal y equipos necesarios para la determinación de los pesos de las cargas” (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 3).

Es un servicio que brinda el Puerto Comercial de Esmeraldas, consta de un aparato para medir pesos, formado por una plataforma donde se ubica el medio de transporte con la carga que se quiere pesar y un indicador que marca el peso, el peso de los camiones sobre la báscula estática se registra automáticamente por ejes, grupoes de ejes y peso total, esto permite verificar si el peso declarado de las mercancías es igual al peso real, el servicio de báscula es de gran importancia, ya que cuando la información sobre pesos no coincide, la mercancia no puede ser nacionalizada.

2.2.3.5.2.4. Despacho: Significa tomar la carga desde su lugar de almacenamiento o acopio trasladarla y colocarla sobre un medio de transporte terrestre incluyendo todos los recursos necesarios para la prestación de dichos servicios. El aseguramiento o trincado sobre el medio de transporte es responsabilidad del transportista designado por el cliente final. La administración portuaria entrega la carga a través de la garita habilitada, donde se realiza el el traspaso de responsabilidades denominado, en el cual se indica el estado de la unidad al momento del intercambio.

> Es la expedición, verificación, control y emisión de los documentos que dejan constancia de su entrega de la carga al consignatario o su representante, incluyendo su administración y gestión, el control de embalaje en el caso de carga general o el

control de precintos y estado del contenedor si se trata de carga en contenedores, y todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de tales servicios (CONTECON, 2012, pág. 7).

2.2.3.5.3. Servicios complementarios: "Es la gestión de apoyo o complemento para los servicios portuarios a la carga o al buque y la escala de los buques" (Registro Oficial, 2014, pág. 3).

Se refiere al ajustador de siniestro, aprovisionamiento de: agua, combustibles, aceites lubricantes, víveres, además, consultoría técnica, control de entrega de combustible, empapelado interior de contenedores, fumigación, inspecciones a la carga, inspección y mantenimiento de equipos, naves y muelles, báscula, pasacabos, provisión de equipos, repuestos, suminitros, seguridad física, telefonía celular, otros servicios de apoyo al buque o la carga.

2.2.3.6. HORARIOS DE ATENCIÓN

Los departamentos: Administrativo, Financiero, Atención al Cliente y operaciones brindan sus servicios de 08:00 hasta las 16:45 de lunes a viernes. Los superintendentes y Jefes de Bahía 24 horas al día, todos los días del año. Los despachos y recepciones de mercadería a través del Puerto son de 08:00 hasta las 24:00, todos los días del año. Los requerimientos de los clientes para recepción o despacho en otro horario, lo que deberá coordinarlo con anticipación y se accederá a lo solicitado. (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

2.2.3.7. CLIENTES

El cliente es la base de toda actividad económica, en el comercio internacional se construye una cadena logística con una serie de servicios que preveen la satisfacción del mismo.

> Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Thompson, 2009, pág. 1).

Para el Puerto Comercial de Esmeraldas, sus clientes son las personas, empresas u organizaciones que adquieren sus diferentes servicios portuarios a cambio de una prestación económica, estos son: importadores, exportadores o sus representantes. Sin embargo existen otros actores dentro del comercio internacional, que por la naturaleza de sus actividades perciben la calidad de estos servicios, como: agencias navieras, operadores portuarios, funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, entre otros.

2.2.3.7.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler, 2006, pág. 40).

La satisfacción del cliente hace referencia a la complacencia que tiene un cliente con respecto a un producto o servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas, entonces quedará satisfecho y existirán más posibilidades de que vuelva adquirirlos del mismo vendedor, caso contrario sentirá desagrado y será multiplicador de su insatisfacción con potenciales clientes. Por tanto, lograr la plena satisfacción del cliente, brindándole un producto o servicio que cumpla o sobrepase con sus expectativas es una de las claves del éxito de toda empresa.

Elementos de la Satisfacción del Cliente:

Philip Kotler en la 8va edición de su libro “Dirección de Mercadotecnia” menciona los elementos de la satisfacción al cliente, los define de la siguiente manera:

El Rendimiento Percibido: "Es el desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio" (2006, pág. 41).

Como su nombre lo indica, se basa en el rendimiento que el cliente percibe de un determinado producto o servicio, es decir, su percepción no necesariamente va a ser parte de la realidad, por ende las opiniones de otras personas, así como su estado de ánimo y otros factores del amiente, influyen directamente en su apreciación.

Las Expectativas: "Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo" (2006, pág. 41).

Las expectativas con aquellos beneficios que el cliente espera o desea conseguir de un bien o servicio, existen algunos factores que pueden incidir en estas: publicidad de los productos, recomendaciones, experiencias anteriores, entre otros.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de obtener un producto el cliente puede llegar a ssentir tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: las expectativas del cliente supera el rendimiento del producto.

- Satisfacción: las expectativas del cliente coinciden con el rendimiento del producto.

- Complacencia: las expectativas del cliente han sido demasiado bajas comparadas con el rendimiento del producto. (2006, pág. 41)

Es primordial para el Puerto Comercial de Esmeraldas que sus clientes no se encuentren insatisfechos con la calidad de los servicios que brinda, de esto depende el éxito de su futuro comercial, ya que un cliente satisfecho o complacido será el punto de enfoque para atraer a clientes potenciales.

2.2.3.7.2. CLIENTES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

Los clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas se reflejan en dos grupos, importadores y exportadores, se diferencian por los diferentes procesos operativos que

llevan sus mercancías dentro del recinto portuario, generalmente es el mismo proceso en inversa, los clientes del puerto son:

2.2.3.7.2.1. IMPORTADORES

Los importadores son aquellas personas, empresas u organizaciones, que desempeñan sus ocupaciones en territorio nacional, para el desarrollo de sus actividades compran bienes a empresas en otros países, generalmente cuando no existen en el área local. Los principales importadores del Puerto Comercial de Esmeraldas son:

Tabla Nº 1: IMPORTADORES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

No.	PRINCIPALES IMPORTADORES	PRODUCTOS	TIPO DE CARGA
1	ACERÍA DEL ECUADOR ADELCA	Hierro y Acero	Carga General
2	AYMESA	Conjuntos CKD-Repuestos y Accesorios de Vehículos	Carga General
3	BAKER HUGHES INTERNATIONAL BRANCHES INC.	Hierro y Acero	Carga General
4	BAKER PETROLITE DEL ECUADOR	Material Petrolero	Carga General
5	BEBELANDIA S.A.	Mercadería en General	Contenedores
6	CAR IMPORTACIONES S.A. IMPOREP	Partes y Accesorios de Vehículos	Carga General
7	CASA BACA S.A	Vehículos	Vehículos
8	CASA MOELLER MARTINEZ C.A	Mercadería en General	Contenedores
9	CINASCAR DEL ECUADOR S.A.	Vehículos	Vehículos
10	COMERCIALIZADORA AUTOLINE	Vehículos	Vehículos
11	CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 17	Equipo petrolero	Carga General
12	CORPORACION FAVORITA C.A.	Mercadería en General	Contenedores
13	DICHEM DEL ECUADOR S.A.	Material Petrolero	Carga General
14	DICOMVISEK CIA.LTDA.	Mercadería en General	Contenedores
15	DURALLANTA S.A.	Mercadería en General	Contenedores
16	ELASTO S.A	Mercadería en General	Contenedores
17	EP PETROECUADOR	Tubería y material petrolero	Carga General
18	HALLIBURTON LATIN AMERICA S.A.,LLC.	Material Petrolero	Carga General
19	HELMERICH & PAYNE DEL ECUADOR	Material Petrolero	Carga General
20	HILONG OIL SERVICES	Material, Equipo Petrolero	Carga General
21	IDEAL ALAMBREC	Hierro y Acero	Carga General
22	IMPORTADORA TOMEBAMBA	Vehículos	Vehículos
23	INDUS. MATERIALES DE FRICCION SA. IMFRISA	Mercadería en General	Contenedores

24	INDUSTRIA ACERO DE LOS ANDES S.A.	Hierro y Acero	Carga General
25	KIA	Vehículos	Vehículos
26	LAFARGE	Cemento/ Carbón Mineral	Granel Sólido
27	MARESA	Vehículos	Vehículos
28	MIL DEPORTES S.A.	Mercadería en General	Contenedores
29	MIXSPORTS. CIA. LTDA.	Mercadería en General	Contenedores
30	MOTRANSA	Vehículos	Vehículos
31	MUNDO DEPORTIVO MEDEPORT S.A.	Mercadería en General	Contenedores
32	MUNDY HOME MUNME CIA LTDA.	Mercadería en General	Contenedores
33	NABORS DRILLING SERVICES LTD.	Material petrolero	Carga General
34	NEOHYUNDAI	Vehículos	Vehículos
35	NOVACERO	Hierro y Acero	Carga General
36	OMNIBUSS BB/GENERAL MOTORS	Conjuntos CKD-Repuestos y Accesorios de Vehículos/ Vehículos	Contenedores/Vehículos
37	PANALPINA	Material Petrolero	Carga General
38	PETREX S.A.	Material Petrolero	Carga General
39	PETROAMAZONAS EP	Tuberia	Carga General
40	QMAX ECUADOR S.A.	Material Petrolero	Carga General
41	RODRIGUEZ ROSERO PEDRO ALVARO	Mercadería en General	Contenedores
42	SANTOS CMI S.A.	Material Petrolero	Carga General
43	SCHLUMBERGER DEL ECUADOR S.A.	Material Petrolero	Carga General
44	TENARIS GLOBAL SERVICES ECUADOR	Tubería	Carga General
45	TOYOCOSTA	Vehículos	Vehículos
46	TOYOTA DEL ECUADOR	Vehículos	Vehículos
47	TUSCANY INTERNATIONAL DRILLING INC	Material Petrolero/ Taladro	Carga General
48	WEATHERFORD SOUTH AMERICA LLC.	Material Petrolero	Carga General
49	IDMACERO	Hierro y Acero	Carga General
50	MARIOLA GUERRA	Hierro y Acero	Carga General
51	IMPOR ACEROS	Hierro y Acero	Carga General

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

Los bienes importados por el Puerto Comercial de Esmeraldas proceden de diversos orígenes, estos son:

Tabla Nº 2: ORÍGENES DE LAS IMPORTACIONES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

PAÍS	PUERTO
ARGENTINA	CAMPANA
BELGICA	AMBERES
BRAZIL	SANTOS - RÍO DE JANEIRO
CHILE	ARICA
CHINA	SHANGHHAI - YANTAI - XIAMEN - NINGBO
COLOMBIA	BARRANQUILLA - BUENAVENTURA - CARTAGENA - SANTA MARTA
COREA	BUSAN - INCHON
ESPAÑA	BARCELONA - VALENCIA
ESTADOS UNIDOS	HOUSTON
GERMANIA	HANBURGO
INDONESIA	YAKARTA
JAPON	NAGOYA - YOKOHAMA
MEXICO	VERACRUZ
PANAMA	BALBOA
PERU	CALLAO
TAILANDIA	LEAM CHABANG
TAIWAN	KAOHSIUNG
TRINIDAD Y TOBAGO	POINT LISAS
TURQUIA	IZMIR

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

2.2.3.7.2.2. EXPORTADORES

Los exportadores son aquellas personas, empresas u organizaciones, que desempeñan sus ocupaciones en territorio nacional, para el desarrollo de sus actividades comerciales, venden bienes a empresas en otros países. Los principales exportadores del Puerto Comercial de Esmeraldas son:

Tabla Nº 3: EXPORTADORES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

NO.	PRINCIPALES EXPORTADORES	PRODUCTOS	TIPO DE CARGA
1	AGROPARAISO-DANAYMA	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
2	ALICORP ECUADOR SA.	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
3	COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL CIECOPALMA S.A	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
4	DANEC	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
5	EDESA S.A	Cerámica	Contenedor
6	EPACEM	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
7	EXPOFORESTAL SA.	Astilla	Granel Sólido
8	EXTRACTORA LA JOYA	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
9	EXTRACTORA LA SEXTA S.A.	Aceite Crudo de Palma	Granel Liquido
10	LIEN WANG YAN NAN	Madera	Contenedor
11	PALESEMA	ACEITERO	Granel Liquido
12	JORGE GUEVARA	Madera	Contenedor

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

Los productos exportados por el Puerto Comercial de Esmeraldas, tiene diversos destinos, estos son:

Tabla Nº 4: DESTINOS DE LAS EXPORTACIONES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

PAÍSES	PUERTOS
CHINA	SHANGHHAI - YANTAI - XIAMEN - NINGBO
COLOMBIA	BUENAVENTURA - CARTAGENA - SANTA MARTA
CHILE	ARICA - VALPARAISO
ESTADOS UNIDOS	HOUSTON
HOLANDA	ROTTERDAM
INDIA	KANDLA
INGLATERRA	LIVERPOOL
GUATEMALA	PUERTO QUETZAL
JAPON	NAGOYA - YOKOHAMA
MÉXICO	VERACRUZ
PANAMÁ	BALBOA
PERÚ	CALLAO
VENEZUELA	PUERTO CABELLO - GUAIRA

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014)

2.2.5. OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR

Operadores de Comercio Exterior son todos los actores que participan dentro del intercambio de bienes y servicios a nivel internacional, cada actor tiene una función determinada dentro de la cadena logística del comercio exterior.

> Los despachadores de aduana, transportistas o sus representantes, agentes de carga internacional, almacenes aduaneros, empresas del servicio postal, empresas de servicio de entrega rápida, almacenes libres, beneficiarios de material de uso aeronáutico, dueños, consignatarios y en general cualquier persona natural o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en los regímenes aduaneros previstos en la Ley General de Aduanas sin excepción alguna (Ministerio de Economía y Finanzas de Perú, 2014).

2.2.5.1. OPERADOR PORTUARIO

"Se refiere a la persona jurídica que debidamente matriculada y habilitada ante la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, está en capacidad de brindar cualquiera de los servicios portuarios establecidos en las presentes normas" (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 2).

2.5.1.1. TIPOS DE OPERADOR PORTUARIO

2.5.1.1.1. Operador Portuario de Buque (OPB): "Es el operador portuario cuyos servicios técnicos especializados se brindan directamente a las naves, facilitándoles el acceso, permanencia y salida desde una zona de servicio portuario o terminales portuarios públicos o privados" (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 2).

> **2.5.1.1.2. Operador Portuario de Pasajeros (OPP):** "Es aquel cuyos servicios permiten la gestión y ejecución de actividades técnicas especializadas para el

> embarque y desembarque de pasajeros, en un terminal portuario que reúna las condiciones especiales para este fin y para las naves especializadas en el transporte de personas" (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 2).

2.5.1.1.3. Operador Portuario de Servicios Conexos (OPSC): "Es el que presta servicios técnicos especializados y adicionales de apoyo a la nave, carga o pasajeros" (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 2).

La presente investigación, por su campo de acción, centra su estudio en los operadores portuarios de cara del Puerto Comercial de Esmeraldas.

> **2.5.1.1.4 Operador Portuario de Carga (OPC):** Es el que brinda servicios que permiten la gestión y ejecución de actividades técnicas especializadas para la transferencia de carga que se desarrollan a bordo de las naves o dentro de un recinto portuario. Los OPC dispondrán de maquinarias especializadas, equipos, herramientas e implementos de seguridad para sus trabajadores, debidamente capacitados y especializados para su manejo (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 2).

El Puerto Comercial de Esmeraldas obtiene prestación de servicios de diferentes operadores portuarios, estos generalmente se especializan en una determinada rama, SAMARINO S.A. es un operador portuario de carga que únicamente maneja recurso humano, otros como CARGOPORT CIA. LTDA. Cuenta con equipo portuario y recurso humano que le permitiría manejar un despacho completo.

2.5.1.2. HABILITACIÓN Y PERMISIOS DE OPERACIÓN

Matrícula: Documento otorgado por la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial (SPTMF) que habilita como operador portuario a la persona jurídica que haya cumplido con la presentación de los requisitos exigidos, tiene una vigencia de cinco años fiscales, únicamente en territorio nacional y bajo el pago de los derechos anuales. La matrícula puede ser revocada o suspendida por incumplimiento o petición del

operador o de la autoridad portuaria. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 6)

Permisos de Operación: Las entidades portuarias podrán otorgar permisos de operación a los operadores portuarios que, debidamente matriculados en la SPTMF, hayan cumplido con los requisitos exigidos, a efectos que puedan prestar los servicios para los que se encuentren habilitados. Los términos de los "Permisos de Operación" serán fijados por el concedente y son de cumplimiento obligatorio para el operador portuario. Dicho permiso tiene una vigencia de dos años y se genera un pago por el derecho de prestación de servicios portuarios. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013, pág. 6)

2.2.5.2. AGENTE AFIANZADO DE ADUANA

> Es la persona natural o jurídica cuya licencia, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías en representación del importador o exportador; debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera en los casos que establezca el reglamento, estando obligado a facturar por sus servicios de acuerdo a la tabla de honorarios mínimos fijados por parte del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE, 2012, pág. 4).

El agente afianzado de aduana es un asesor de comercio exterior, es la persona responsable de dar fe de los documentos a su cargo, estos pueden ser del cliente, de la función aduanera y de la administración portuaria. Tiene el deber de actualizar sus conocimientos en el área para emitir facilidades y soluciones en sus interacciones con demás operadores de comercio exterior. Los cambios en la política gubernamental le comprometen a revisar constantemente nuevas resoluciones a nivel nacional e internacional.

> El agente de aduana asume una responsabilidad solidaria con el estado y con el sujeto pasivo (cliente), por su intervención en la obligación tributaria aduanera en el

> despacho de mercancías, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o penal que legalmente que corresponda, el agente aduanero no será responsable de la valoración de las mercancías. (SENAE, 2012, pág. 4)

LICENCIA

Para el desarrollo de sus actividades el agente afianzado de aduanas, siendo una persona natural o jurídica, debe obtener una licencia que lo faculte como tal con el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en el proceso de obtención de la licencia

> El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador es la entidad responsable de otorgar a las personas naturales o jurídicas una autorización administrativa, tiene una vigencia de cinco años y faculta al agente de aduana a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena el despacho de mercancías, previo el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentos (SENAE, 2012, pág. 4).

EXAMEN DE SUFICIENCIA

El requisito determinante para establecer si la persona será acreedora o no de la licencia de agente de aduanas, es el examen de suficiencia, puesto que le permitirá demostrar ante el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, que se encuentra capacitado en los diferentes niveles del conocimiento para el cumplimiento de su trabajo en el comercio internacional.

> El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador aplica un conjunto de evaluaciones a los postulantes para obtener la licencia de agente de aduana, con el fin de comprobar su conocimiento técnico, operativo, informático y legal aduanero que le permitan desarrollar las funciones de un agente de aduana. (SENAE, 2012)

AUXILIAR DE AGENTE ADUANA

> Es la persona natural que presta sus servicios directamente y bajo relación de un agente de aduana autorizado, para actuar en representación del agente de aduana ante la administración aduanera, en los actos que correspondan a este, excepto en la firma de la declaración aduanera (SENAE, 2012, pág. 4).

2.2.5.3. SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR

"El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una empresa estatal, autónoma y moderna, orientada al servicio. Es parte activa del que hacer nacional e internacional, facilitadores del Comercio Exterior, con un alto nivel profesional, técnico y tecnológico" (SENAE, 2011, pág. 1).

> El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador ejerce la acción coactiva de recaudar los valores que se le adeuden por cualquier concepto. Se aplicarán las normas del Código Tributario o del Código de Procedimiento Civil de acuerdo a la naturaleza de la obligación cuyo pago se persigue. Para el ejercicio de esta acción, será título ejecutivo y suficiente la liquidación, liquidación complementaria, rectificación de tributos o el acto administrativo firme que imponga una sanción, en su caso (Asamblea Nacional, 2010, pág. 56) .

El objetivo de la administración aduanera es facilitar el comercio exterior y ejercer el control de la entrada y salida de mercancías, unidades de carga y medios de transporte por las fronteras y zonas aduaneras del Ecuador. Para el cumplimiento de su función el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador se distribuye en once distritos: Esmeraldas, Tulcán, Quito, Manta, Latacunga, Guayaquil marítimo, Guayaquil aéreo, Puerto Bolívar, Cuenca, Huaquillas y Loja.

Para facilitar los procesos del comercio de comercio exterior el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador refuerza y asegura su control aduanero ahorrando tiempo y dinero en la importación y exportación mediante el ECUAPASS, en el que participan las

instituciones públicas y operadores que intervienen en el comercio exterior del Ecuador, en virtud de las normas contenidas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión (COPCI) y sus reglamentos.

2.2.5.4. AGENCIA NAVIERA

> Los agentes navieros son empresas que representan al armador en las gestiones de carácter administrativo y comercial relativas a todos los trámites relacionados con el arribo y estadía del buque, aceptando en nombre del armador, los derechos y obligaciones que a éste le correspondan en dichas gestiones. En el Ecuador, la administración gubernamental del transporte internacional de carga es regida por tres entidades para el modo marítimo son: Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos, Dirección Nacional de Espacios Acuáticos y la Defensa Nacional (Troya, 2007, pág. 4).

"El agenciamiento naviero consiste en la representación del armador o del dueño de la carga ante Autoridad Portuaria y las autoridades marítimas, mediante el pago de las facturas que demanden las tasas por servicios portuarios" (Diario La Hora, 2014, pág. 1).

> Esmeraldas cuenta con ocho agencias navieras que son Andinave, Bademar, Chartermar, ISS, Ococoma, Remar, Tradinter y Zanders. De estas agencias solo la Zanders es esmeraldeña, por lo cual tiene su sede principal en esta ciudad, mientras que las otras son sucursales de agencias cuya matriz principal está ubicada en el puerto de Guayaquil. (Diario La Hora, 2014, pág. 1)

2.2.6. ISO

2.2.6.1. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN

> ISO, Organización Internacional de Normalización, es una organización de membresía no gubernamental independiente y el mayor desarrollador mundial de Normas Internacionales voluntarias. Su nombre tendría diferentes siglas en diferentes idiomas, los fundadores decidieron darle la forma corta ISO, que se deriva del griego "isos", que significa igual. Cuenta con 163 países miembros, que son los organismos nacionales de normalización de todo el mundo, con una Secretaría Central que tiene su sede en Ginebra, Suiza. (ISO, 2014, pág. 1)

2.2.6.2. NORMAS ISO

"Son normas internacionales para que las cosas funcionen. Le dan especificaciones de clase mundial de productos, servicios y sistemas, para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia. Son fundamentales para facilitar el comercio internacional" (ISO, 2014, pág. 1).

"ISO ha publicado más de 19 500 Normas Internacionales cubriendo casi todas las industrias, desde la tecnología, la seguridad alimentaria, la agricultura y la salud. Normas Internacionales ISO impacto a todos, en todas partes" (ISO, 2014, pág. 1).

Las Normas ISO tienen gran importancia en la excelencia de una empresa, ya que determinan el nivel de calidad de productos y servicio que brinda la misma, asegura el cumplimiento de estándares a nivel internacional que garantizan la satisfacción del cliente.

2.2.6.3. BENEFICIOS DE LAS NORMAS ISO

> Las Normas Internacionales ISO garantizan que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad. Para las empresas, que son herramientas

> estratégicas que reducen los costos al minimizar los residuos y los errores y aumentar la productividad. Ellos ayudan a las empresas a acceder a nuevos mercados, a nivelar el campo de juego para los países en desarrollo y facilitar el comercio mundial libre y justo (ISO, 2014, pág. 1).

Las normas ISO brindan beneficios a diferentes escalas, permiten aumentar la eficiencia dentro de los diferentes procesos administrativos y operativos de una empresa, esto es importante ya que permite la reducción de costos, tiempo y la maximización de recursos, con la finalidad de cumplir las exigencias del cliente y de un entorno en permanente evolución.

2.2.6.4. ESTÁNDARES POPULARES

Las normas ISO más conocidas son:

ISO 9000 de gestión de calidad: "Estas normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente" (ISO, 2014, pág. 1).

ISO 14000 Gestión ambiental: "Proporciona herramientas prácticas para las empresas y organizaciones que buscan identificar y controlar su impacto ambiental y mejorar continuamente su desempeño ambiental" (ISO, 2014, pág. 1).

ISO 3166 Los códigos de país: "Define códigos internacionalmente reconocidos de letras o números que podemos utilizar cuando nos referimos a los países y subdivisiones" (ISO, 2014, pág. 1).

ISO 26000 Responsabilidad social: "Proporciona orientación sobre cómo las empresas y organizaciones pueden operar de una manera socialmente responsable, es decir, de manera ética y transparente, que contribuye a la salud y el bienestar de la sociedad" (ISO, 2014, pág. 1) .

ISO 50001 Gestión de la energía: “Apoya a las organizaciones de todos los sectores que utilizan la energía de manera más eficiente, a través del desarrollo de un sistema de gestión de la energía” (ISO, 2014, pág. 1).

31000 ISO de gestión de riesgos: Ayuda a las organizaciones a reducir la incertidumbre en un ambiento lleno de riesgos que pueden tener consecuencias en términos de rendimiento económico y reputación profesional, así como del medio ambiente, la seguridad y los resultados sociales. (ISO, 2014, pág. 1)

ISO 22000 de gestión de seguridad alimentaria: “Ayuda a las organizaciones a identificar riesgos para la seguridad alimentaria, ya que muchos de los alimentos cruzan las fronteras nacionales, las normas internacionales son necesarias para garantizar la seguridad de la cadena de suministro mundial de alimentos” (ISO, 2014, pág. 1).

ISO 27001 de gestión de seguridad de la información: “Normas que ayudan a una organización a administrar la seguridad de los activos como la información financiera, la propiedad intelectual, detalles de los empleados o la información confiada a la empresa por terceros” (ISO, 2014, pág. 1).

ISO 20121 eventos sostenibles: “Ofrece orientación y mejores prácticas para ayudar a manejar y controlar el impacto social, económico y ambiental de la organización; esto también podría ayudar a reducir costes innecesarios” (ISO, 2014, pág. 1).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LEY GENERAL DE PUERTOS

Art. 7.- Las Entidades Portuarias en cuanto a su organización y administración se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional.

LEY DE RÉGIMEN ADMINISTRATIVO PORTUARIO NACIONAL.

Art. 6.- Las atribuciones de las Autoridades Portuarias, en sus respectivas jurisdiccion es son las siguientes:

a) Utilizar y asignar el uso de los servicios y de las facilidades de los puertos.

b) Coordinar y regular las operaciones de dichos servicios y facilidades.

c) Establecer el régimen administrativo y de control del servicio portuario.

d) Aplicar las leyes portuarias y reglamentos referentes al uso de los servicios y facilida des
Los manuales y reglamentos correspondientes, serán aprobados de conformidad con lo que dispone al respecto la Ley General de Puertos.

e) Recaudar las tasas relativas a los servicios que presten de conformidad con el Reglamento tarifario y someter a consideración del Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos, las reformas que fueren necesarias.

Art. 13.- Son funciones y atribuciones del Gerente, dentro de su respectiva jurisdicción, las siguientes:

a) Dirigir la administración y operación de la Entidad de acuerdo a las Leyes y Reglamentos.

b) Elaborar los proyectos de mejoramiento y desarrollo de los respectivos puertos para someterlos a la aprobación del Directorio.

k) Elaborar los proyectos de Reglamentos, tarifas o modificaciones, programas de acción y de inversiones, asignación de fondos presupuestarios para tales programas, proformas de orgánicos de personal y cualquier otra mejora en la organización y administración, que estimare conveniente para la buena marcha de la institución

m) Conocer en primera instancia, las reclamaciones de los usuarios en todo lo que concierne a la prestación de servicios.

NORMAS QUE REGULAN LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN EL ECUADOR.

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS.

Los servicios portuarios se clasifican en:

Servicios Generales.- Son aquellos servicios de utilización o consumo común cuya forma de prestación es directa, siendo los usuarios del puerto o terminal marítima o fluvial quienes se benefician de éstos servicios sin necesidad de solicitud y que son prestados en áreas comunes con fines de uso público y no discriminación dentro de su jurisdicción portuaria.

Servicios al Buque y Embarcaciones.- Consisten en la gestión y ejecución de actividades que permitan y faciliten el acceso, tránsito seguro, operación y maniobras de los buques y embarcaciones de los puertos y terminales marítimos y fluviales, en las jurisdicciones portuarias, incluyendo sus zonas de aproximación y fondeo.

Servicios a la Carga.- Consisten en la gestión y ejecución de actividades para la transferencia y almacenamiento de las cargas y sus actividades conexas, dentro de los recintos portuarios o dentro de los buques o barcazas.

Servicios a Pasajeros.- Consisten en la gestión y ejecución de actividades para el embarque y desembarque de pasajeros entre la terminal internacional marítima o fluvial y las naves especializadas para el transporte de personas, así como la atención para el ingreso y/o salida del terminal, traslados y/o permanencia en el terminal.

Servicios Conexos.- Consisten en la gestión de apoyo o complemento para los servicios portuarios a la buque o embarcación, a los pasajeros o a la carga.

Las Entidades Portuarias del Ecuador, se rigen bajo la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional, en la cual destaca dentro de las atribuciones de esta empresa pública el uso, asignación, coordinación, regulación y control de los servicios y facilidades portuarias; dentro de la entidad portuaria se conforma un directorio, encabezado por el Gerente, quien dirige la administración y operación del puerto y tiene la responsabilidad de elaborar proyectos de mejoramiento y desarrollo, los cuales presentará a la Marina Mercante para su aprobación, es su deber conocer los reclamos de los usuarios, para que así mismo sean atendidos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

La presente investigación estuvo enfocada en el análisis de los diferentes factores que inciden en el proceso operativo de despacho de mercancías del puerto comercial de Esmeraldas.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria: A través de la investigación exploratoria se realizó el diagnóstico de los procesos operativos de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, indagando los diferentes operadores de comercio exterior para que califiquen la calidad y eficiencia del servicio brindado.

Investigación Explicativa: Mediante la investigación explicativa se establecieron las variables que generan retrasos dentro del proceso operativo de despacho de mercancías, las limitaciones que tiene Autoridad Portuaria de Esmeraldas para solucionar dicha problemática y su incidencia en el desarrollo comercial del puerto, así como en la satisfacción de los clientes.

Investigación De Acción: La investigación de acción ha permitido establecer una propuesta eficiente para la mejora del proceso operativo de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, reduciendo obstáculos institucionales y tiempo.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Inductivo: El método inductivo fue utilizado para establecer las conclusiones, a través de la observación del proceso de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, ya que la investigación se fundamentó en la demora de los mismos.

Método Analítico Sintético: El método analítico sintético se usó mediante procesos de conocimientos los cuales sirvieron para identificar cada uno de los aspectos que caracterizan la actual realidad de los procesos operativos del Puerto Comercial de Esmeraldas, y así poder construir la propuesta de la presente investigación.

3.4. TÉCNICAS

Entrevista: Las entrevistas realizadas a los clientes y representantes permitieron descubrir el nivel de satisfacción de los antes mencionados. Los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas y Operadores de Carga revelaron información importante sobre los procesos operativos realizados en el Puerto Comercial de Esmeraldas.

Observación: La observación realizada al proceso operativo de despacho de diferentes tipos de mercancías fue contrastada con los datos obtenidos en las entrevistas para la cimentación del presente estudio.

3.5. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla Nº 5: SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

INSTITUCIÓN	MUESTRA	CARGO	TÉCNICA
Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador	2	Director Distrital	Entrevista
		Técnico Operador	Entrevista
Autoridad Portuaria de Esmeraldas	3	Jefe de Control y Gestión Aduanera	Entrevista
		Jefe de Operaciones	Entrevista
		Inspector de Terminales	Entrevista
Clientes y Representantes	3	Jefe de Operaciones ALAIRE	Entrevista
		Auxiliar Agente de Aduana ROCALVI	Entrevista
		Supervisor logístico ADELCA	Entrevista
Operadores de Carga	2	Director de Operaciones CARGOPORT	Entrevista
		Gerente SAMARINO	Entrevista
Autoridad Portuaria de Guayaquil	1	Jefe de Operaciones	Entrevista

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA FICHAS DE OBSERVACIÓN

El 12 de diciembre del 2014 en las instalaciones del Puerto Comercial de Esmeraldas, se procedió a la observación del proceso operativo de despacho de: rollos de alambrón, tubería y contenedores, con el propósito de tomar datos de la realidad actual de este servicio y contrastarlos con las condiciones para cumplir su estado óptimo.

- **Alambrón:** El Puerto Comercial de Esmeraldas opera aproximadamente 310 000 Kg de este material por día, distribuidos en diez camiones, para sus dos clientes: IDEAL ALAMBREC y ADELCA. La maquinaria utilizada para este trabajo es un montacargas, el cual toma un rollo a la vez, con un peso de 1937.5 Kg cada uno, para subirlo en el medio de transporte, que tiene la capacidad para 16 rollos, es decir 31 000 Kg.

Tabla Nº 6: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE ALAMBRÓN

	OPERACIÓN DE ENTREGA	
Producto	Alambrón	
Volumen	16 rollos	
Peso	31 000 Kg.	
Estado	**ÓPTIMO**	**OBSERVADO**
Equipo utilizado	2	1
Tiempo de operación	7 minutos	15 minutos
Hora de ingreso	09:05	09:05
Hora de salida	09:30	11:35

Elaborado por: Oramas Galván María Isabel

Figura Nº 5: PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE ALAMBRÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS



Fuente: Oramas Galván María Isabel

- **Kit de tubería:** El Puerto Comercial de Esmeraldas opera aproximadamente 469 440 Kg de este material por día, distribuidos en doce camiones, para sus tres clientes: PETROECUADOR, PETROAMAZONAS y SLUMBERGER. La maquinaria utilizada para este trabajo es un montacargas, el cual toma un kit a la vez, con un peso de 13 040 Kg. cada uno, para subirlo en el medio de transporte, que tiene la capacidad para 3 kits, es decir 39 120 Kg.

Tabla Nº 7: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE KIT DE TUBERÍA

	OPERACIÓN DE ENTREGA	
Producto	Kit de tubería	
Volumen	3 kits	
Peso	39 120 Kg.	
Estado	**ÓPTIMO**	**OBSERVADO**
Equipo utilizado	2	1
Tiempo de operación	5 minutos	10 minutos
Hora de ingreso	08:53	08:53
Hora de salida	09:30	11:10

Elaborado por: Oramas Galván María Isabel

Figura N°6: PROCESOS DE DESPACHO OPERATIVO DE KIT DE TUBERÍA EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS



Fuente: Oramas Galván María Isabel

- **Contenedores:** El Puerto Comercial de Esmeraldas opera en su mayoría carga contenerizada con un rendimiento de 29,44 TEUS/horas, distribuidos para una extensa variedad de clientes frecuentes y ocasionales. La maquinaria utilizada para este trabajo es el reach stacker o top loader, tomando un contenedor a la vez, con un peso de 17 1200 Kg. En este caso, para subirlo en el medio de transporte, que tiene la capacidad para un contenedor de 20".

Tabla Nº 8: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE CONTENEDOR

	OPERACIÓN DE ENTREGA	
Producto	Contenedor	
Volumen	20"	
Peso	17 120 Kg.	
Estado	ÓPTIMO	OBSERVADO
Equipo utilizado	2	1
Tiempo de operación	5 minutos	10 minutos
Hora de ingreso	09:30	09:30
Hora de salida	09:35	12:10

Elaborado por: Oramas Galván María Isabel

Figura N° 7: PROCESO DE DESPACHO OPERATIVO DE CONTENEDOR EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS



Fuente: Oramas Galván María Isabel

Los datos recolectados en las fichas de observación, fueron tomados en tiempo de bajo flujo de mercancías, en estas circunstancias se descubrió que el tiempo de operación sin diferenciar el tipo de carga es corto, en comparación al lapso que le toma al transporte desde su entrada hasta la salida del recinto portuario, el Documento Único de Entrega lleva apenas tres minutos.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

4.2.1 FUNCIONARIOS SENAE

Los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador Distrito Esmeraldas destacaron que la falta de eficiencia, insuficiente innovación tecnológica, carencia de personal capacitado y con vocación de servicio, pocos métodos de control de mercancía y mala situación operativa de las máquinas, en los servicios de despacho y recepción de mercaderías, así como el servicio de aforo, ocasionan que los mismos sean catalogados como malos, ya que generan falta de integración de procesos, demora en la salida de mercancía y costos de almacenaje, todos los operadores del comercio exterior se beneficiarían del despacho oportuno.

Los funcionarios aduaneros consideran que las básculas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas se encuentran menos de los 75% operativas, ya que se conoce que estas no son calibradas en el tiempo preciso para recibir la certificación INEN, puesto que reflejan datos erróneos, obligando a inspeccionar dichas mercancías, incluso una calibración tardía de las básculas, causando un atraso en la salida o ingreso de mercadería al puerto.

El SENAE ha detectado que Autoridad Portuaria de Esmeraldas tiene dificultad con el manejo de carga suelta, debido a que es acopiada en bodegas y no existe una tarja que permita su identificación, de tal manera que ciertas veces se despachan cantidades incorrectas, incluso quedan saldos en el depósito.

Se estima que el tiempo que utiliza Autoridad Portuaria de Esmeraldas en el despacho y recepción de mercancías no es adecuado, información que maneja el Servicio Nacional de Aduanas, desde la llegada del medio de transporte hasta la salida, se divide en cinco etapas, uno de los problemas que se tiene en la medición de tiempos, se da en la administración portuaria de Esmeraldas, ya que es uno de los puertos con mayores tiempos tienen en la etapa uno, en la cual se descargan las mercancías de los buques y sus pesos se suben al sistema ECUAPASS, cumpliendo un tiempo promedio de 0,72

días, es decir, 17,28 horas. El puerto de Esmeraldas maneja tiempos que contrastan con la meta de la administración aduanera de cinco días en el despacho total de las mercancías.

4.2.2 OPERADORES DE CARGA

Los operadores de carga que prestan sus servicios a Autoridad Portuaria de Esmeraldas afirman que la actual política de mantenimiento preventivo, correctivo y de renovación de maquinaria provoca que los servicios de despacho y recepción de mercancías no sean de buena calidad, ya que se satura el uso de equipos sin el adecuado flujo de repuestos, mecánicos, taller e insumos.

Se aprecia que las básculas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas no se encuentran totalmente operativas para dar un buen servicio, debido a que el puerto carece de una planificación que garantice que el sistema sea fiable, reportando en ocasiones daños o datos extraños.

Las empresas operadoras de carga al menos cada tres meses, brindan constantes capacitaciones a su personal operativo, con la intención de cumplir las exigencias del Ministerio de Transporte y la Subsecretaría de Puertos, consideran que el personal del Puerto Comercial de Esmeraldas que labora en el área de báscula y operadores de máquina, requieren capacitaciones técnicas y ser facultados socialmente, sobre su función dentro del puerto, comprendiendo que forman para de una cadena integrada de comercio exterior, la cual debe satisfacer al usuario.

Para los operadores de carga el porcentaje de maquinaria operativa del Puerto Comercial de Esmeraldas es menor al 70%, pero se conoce que dentro de la planificación del puerto consta la inversión en mantenimiento y adquisición de equipos, para disminuir el tiempo de despacho y recepción de mercancías.

El operador de carga espera que el modelo político del Puerto Comercial de Esmeraldas ofrezca garantías y se establezcan acuerdos para definir la participación de ambas partes en la actividad portuaria, aunque consideran que pueden atender una carga que ingrese

completamente, esto determina la planificación de la empresa privada respecto al puerto.

4.2.3. FUNCIONARIOS AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS

Los funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas expresan que a pesar de ciertas limitaciones en la cantidad de equipos, infraestructura e integración de la parte operativa, administrativa y de despacho, sus actividades son realizadas con eficiencia. Se revela que para carga contenerizada cuentan con 86% de máquinas operativas y para carga general 78%, es decir, para recepción y despacho el Puerto Comercial de Esmeraldas se encuentra 81% operativo, las cuales se podrán encontrar detalladamente en el anexo N° 7, esto se debe al aumento de tonelajes en mercancías arribadas, que obliga a saturar la producción de las máquinas, se calcula que falta aproximadamente 50% de equipo portuario como: montacargas, top loader, reach staker, grúa y spreeder para brindar un óptimo servicio.

Autoridad Portuaria de Esmeraldas evidencia que el tiempo promedio de despacho de mercancías para contenedores, es de veinte minutos desde que entra el camión y es cargado, hasta que sale por la báscula principal, para cajonería también es veinte minutos y tubería treinta minutos. Esta institución tiene disposición para despachar las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, normalmente se lo hace desde las 08:00 hasta las 23:00 porque el usuario no decide hacerlo más tarde.

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador exige a través de su normativa la calibración de las básculas trimestralmente, para la obtención del certificado INEN, esta acción no es realizada oportunamente, ya que APE espera el vencimiento del plazo para solicitar el servicio, el cual se otorga aproximadamente un mes después.

Los funcionarios de APE afirman que el personal que labora el área operativa está capacitado en ECUAPASS, ASPA y certificaciones que los califican como operadores de báscula, sin embargo existen nuevos conocimientos que adquirir, sobre todo en la integración de procedimientos aduaneros.

Sobre el actual sistema informático utilizado para dar de baja las mercancías, ASPA, se admite que no es óptimo, ya que se requiere que los sistemas informáticos evolucionen conforme las necesidades del puerto y formen un nexo más ligado con el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

Los principales clientes de Autoridad Portuaria de Esmeraldas en cuanto a importación son: Acerías del Ecuador con productos de hierro, PETROAMAZONAS con material equipo petrolero y tubería, IDEAL ALAMBREC con hierro y acero, OMNIBUS BB conjuntos de CKD, repuestos y accesorios de vehículos, LAFARGE de cemento con carbón mineral, EPACEM con aceite y crudo de palma. En exportación son: TENARIS con tubería, NOVACERO con hierro y acero, el otro exportador tenemos con astilla y madera que es EXPOFORESTAL y CIECOPALM con aceite crudo de palma.

Todos los tipos de graneles, sólidos y líquidos son operados por empresas privadas, como son: BIOPALM con aceite de palma, EXPOFORESTAL con astilla, entre otros, porque son contratos especiales que se han hecho para ese tipo de carga y el puerto no tiene como operar el almacenaje y el proceso de este tipo de carga.

Los funcionarios portuarios aportan que la carga de un puerto como el de Esmeraldas incluso siendo carga cautiva, de empresas petroleras y material de hierro como alambrón, sí se ve afectada por la falta de equipo operativo, ya que en la actualidad ha aumentado la carga y Autoridad Portuaria de Esmeraldas ha tenido que subalquilar a operadoras calificadas para tener la capacidad de cubrir el total de la demanda. APE en su planificación cuenta con la adquisición de equipo portuario, que le permitirá descongestionar las operaciones portuarias, además, se plantea un sistema integrado para automatizar la recepción y despacho de mercancías.

4.2.4. CLIENTES Y REPRESENTANTES DE CLIENTES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

Los clientes y representantes de clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas expresan que los servicios de despacho y recepción de mercancías no satisfacen todas sus necesidades, mencionan que en ocasiones los pesos de las cargas no están disponibles a tiempo para el despacho, presentan datos erróneos, existe irregularidad en la

disposición de las máquinas, generando un retraso en el procedimiento, de igual manera reciben ciertas facilidades en un tiempo muy corto, en casos de emergencia, lo cual es de gran ayuda para el cliente, recalcaron que estos problemas se originan generalmente por el servicio de báscula y el sistema informático obsoleto utilizado por Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

La administración portuaria ha provocado en algunas ocasiones que los clientes cancelen tasas diarias extra en el despacho de mercancías, como:

- Almacenaje dentro de las bodegas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, dependiendo del número de días.

- Custodia armada, servicios de protección y vigilancia a la carga: $100.00

- Transporte, la disponibilidad del transportista durante el tiempo de demora en el despacho de mercancías, genera costos extra, a condición del prestador de dicho servicio.

Esto depende en gran parte de la planificación y control de cada empresa para este procedimiento. Estos problemas tienen una frecuencia de una vez al mes.

4.2.5. FUNCIONARIOS AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL

Mediante acuerdo suscrito el 23 de mayo del 2013, todas las operaciones que se realizan dentro de las instalaciones de Autoridad portuaria de Guayaquil han sido cedidas a dos compañías: CONTECON Guayaquil S.A. que se encarga de la Terminal de Contenedores y Multipropósito; y Andipuerto Guayaquil S.A. que se encarga de la Terminal Granelera y Multipropósito.

Para despachar las mercancías de importación y de exportación CONTECON Guayaquil S.A. se encuentra interconectado con el sistema ECUAPASS manejado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. Para importación el tiempo de despacho desde la transmisión de la declaración aduanera de importación, hasta que el cliente

retira las mercancías de los depósitos temporales oscila de 3 a 5 días, dependiendo del perfil de riesgo del importador. Para exportaciones una vez que se dirige la carga hacia las terminales portuarias la espera antes del embarque oscila 1-2 horas.

Para garantizar un servicio de excelencia, el Terminal de Contenedores y Multipropósito del Puerto Libertador Simón Bolívar cuenta con un Sistema de Gestión Integrado, que comprende las siguientes normas:

- Sistema de Gestión de Calidad: ISO 9001, se centra en la eficacia del sistema de gestión de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

- Sistema de Gestión Ambiental: ISO 14001, se fundamenta en el cumplimiento de requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y objetivos relativos a los aspectos ambientales significativos que pueda controlar.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional: ISO 18001, determina el cumplimiento de los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud destinados a permitir que una organización controle sus riesgos y mejore el desempeño en su sistema.

- Sistema de Gestión de la Seguridad de la Cadena de Suministro: ISO 28000, incluye todos los aspectos críticos para garantizar la seguridad de la cadena de suministro.

La aplicación de estas normas permitió mejoras significativas en procesos internos y en las relaciones con clientes y proveedores, logrando altos estándares de calidad en los servicios prestados, posicionando a CONTECON Guayaquil S.A. como un puerto altamente competitivo en la región, además mantiene las siguientes certificaciones:

- Código de Seguridad PBIP (Código de Seguridad para Instalaciones Portuarias y Buques), generada por la OMI (Organización Marítima Internacional), proporciona un marco regulatorio y consistente para evaluar riesgos, y evitar que a través de los buques, instalaciones, cargas y pasajeros, se cometan atentados terroristas utilizando como vía al transporte marítimo, permitiendo a los gobiernos aumentar en forma

coordinada, a nivel internacional las medidas de protección necesarias para enfrentar nuevas amenazas.

- BASC (Business Alliance for Secure Commerce), es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

- CERTIFICACIÓN ECUATORIANA AMBIENTAL PUNTO VERDE, es una herramienta del Ministerio de Ambiente para fomentar las buenas prácticas ambientales en el sector industrial y de servicios.

CONTECON Guayaquil S.A tiene un sistema denominado Navis Sparc, el cual programa la logística a aplicarse dentro de la terminal, el personal a su cargo fue capacitado en Santos-Brasil, facultándose en capacitar a las nuevas personas que ingresan. La concesión también cuenta con un programa de mantenimiento de cada una de las inversiones tanto en infraestructura marítima y portuaria, así como de adquisición o renovación de los equipos que se utilizaría en el período de licencia.
En las dos concesionarias tienen propios equipos y maquinarias que se encargan de la logística en el interior de las dos terminales, para el ingreso o salida de la carga son los importadores o exportadores que se encargan de contratar las compañías de transporte pesados. En el caso de CONTECON Guayaquil S.A. contrata estibadores, el resto de trabajadores involucrados en la transferencia de la carga pertenece a la concesión, se puede decir que el 40% de la nómina es contratada, el manejo de la carga que más puede dificultarse es la carga no homogénea como tractores, yates, maquinarias agrícolas.

En cuanto a la calibración de las básculas, ambas concesionarias semestralmente calibran las básculas con personal del INEN, otorgándoles un certificado, además CONTECON Guayaquil S.A. utiliza un patrón de 10,2 toneladas (contenedor) para la calibración de las básculas acción realizada cada vez que las mismas no están en cero.

Para medir la tarja de la carga suelta CONTECON S.A. Guayaquil utiliza un equipo de mano llamado hand-held computer, para esto Andipuerto Guayaquil S.A. aún se maneja de forma manual.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la presente tesis se analizó el proceso operativo de despacho y recepción de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, indagando a los principales operadores de comercio exterior involucrados en el mismo, como funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, empresas operadoras de carga del puerto, funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, clientes y representantes de clientes. Además se examinó la gestión de Autoridad Portuaria de Guayaquil como fundamento de administración portuaria. Con base en los resultados obtenidos se responde a las diversas incógnitas planteadas en la investigación.

El despacho y la recepción de mercancías son dos procedimientos, que requieren de una serie de recursos, entre materiales y talento humano para un correcto desarrollo de las actividades, en este aspecto, se presentan varias deficiencias como: limitada política de mantenimiento preventivo, correctivo y de renovación de maquinaria, desperfecto o demora en disponibilidad de datos en el sistema, logrando que ambos servicios sean catalogados con un nivel de "regular". El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador percibe que el servicio de aforo, también se ve afectado por el estado operativo de la maquinaria y falta de personal capacitado, que provocan demoras en el despacho de mercancías.

El servicio de báscula de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, es un tema que genera cierta controversia entre los diferentes operadores del comercio exterior, puesto que, si bien es cierto por la evidencia recogida en las instalaciones del Puerto Comercial de Esmeraldas, se observó que se encuentran 90% operativas y certificadas por el INEN, estas certificaciones no son gestionadas en los tiempos adecuados. El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador exige a través de su normativa que se realice trimestralmente, sin embargo, APE dentro de su planificación, espera la culminación de este plazo para solicitar la calibración de las básculas, aproximadamente un mes, demora la empresa privada en proporcionar el servicio solicitado; lo que permitiría que el Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización emita la certificación. Dentro del lapso de demora, las básculas en ocasiones han reportado datos extraños, exigiendo nuevos pesajes, ocasionando demoras en los procesos operativos y por ende costos al cliente. Para estos

casos Autoridad Portuaria de Guayaquil cuenta con el método de un patrón de 10,2 toneladas (contenedor) para la calibración de las básculas cada vez que estas no están en cero.

El sistema informático que utiliza Autoridad Portuaria de Esmeraldas para dar de baja las mercancías, ASPA, genera inconvenientes entre los usuarios del comercio exterior, ya que es un sistema antiguo, que no ha recibido revisiones o actualizaciones, provocando que ciertas veces genere datos erróneos como: peso, unidades, tamaño de contenedores, o simplemente colapse, este retraso tecnológico ha producido tardanza en la salida de mercancías y costes a representantes como ROCALVI y ALAIRE, que han tenido que cancelar valores por custodia armada, servicios de protección, vigilancia a la carga, de hasta $100.00, además de transporte y almacenaje, estas cantidades varían dependiendo del tiempo de espera y predisposición del transportista.

Respecto a la maquinaria del Puerto Comercial de Esmeraldas, el Jefe de Terminales de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, Pedro Esteban, en la entrevista realizada el 24 de noviembre del 2014, menciona que es un legado de la concesión Puerto Milenio, la cual una vez terminado dicho contrato, no recibió mantenimiento oportuno, una parte ya cumplió con su ciclo de vida y otras trabajan en exceso, exigiendo reparaciones continuas y la contratación de operadores de carga privados que utilicen sus máquinas para proveer diferentes servicios portuarios.

Para carga contenerizada El Puerto Comercial de Esmeraldas cuenta con 86% de maquinaria operativa y para carga general 78% operativa, entre la maquinaria no operativa se encuentran Grúa DEMAG, Transportadora de la superestructura de la grúa, spreder 40’, spreder 20’y dos carretas spreders automáticas. El jefe de operaciones de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, Mario Díaz, estima que se necesita aproximadamente 50% más de equipo portuario para brindar un óptimo servicio, pero el hecho de ser una institución del estado demanda un proceso en el portal del SERCOP, para la adquisición de cualquier equipo, maquinaria o repuesto, lo que limita a la administración portuaria en la renovación del parque automotor. De acuerdo a lo investigado APE planifica adquirir un reach stacker y dos montacargas de 16 toneladas, asimismo se proyecta aumentar el parque automotor con lo que podrá descongestionar las operaciones portuarias, repotenciando la calidad de sus operaciones.

El tiempo promedio de despacho de mercancías por el Puerto Comercial de Esmeraldas varía dependiendo del tipo de carga, el orden de llegada del medio de transporte y la disponibilidad de equipo, por esto no existe un dato exacto para el despacho completo, ya que puede variar desde veinte minutos, hasta tres o cinco horas, sin embargo, se puede mencionar que el lapso de operación tiene una media de diez minutos y el Documento Único de Entrega de tres minutos, es decir, muy corto comparado con el tiempo final de despacho, esto se debe a que no existe en la planificación diaria la disposición de tickets u orden de ingreso y despacho que evite la pérdida de tiempo en el despacho. APE está planteando un sistema integrado para automatizar la recepción y el despacho de mercancías lo que le permitirá disminuir los tiempos en dichos procedimientos.

Se pudo evidenciar que Autoridad Portuaria de Esmeraldas no cumple con el tiempo de despacho adecuado para el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, ya que la información que lleva esta institución revela que el puerto de Esmeraldas es aquel con mayores tiempos en la etapa uno, donde se descargan las mercancías de los buques y los pesos de las mismas se suben al sistema ECUAPASS. Esto se debe a que el puerto carece de suficiente maquinaria, procesos rápidos y personal capacitado para subir esta información, por esto no se cumple con los tiempos exigidos por la administración aduanera, que es llegar a la meta de cinco días en el despacho total de las mercancías, como es el caso de Autoridad Portuaria de Guayaquil.

Autoridad Portuaria de Esmeraldas refleja su dificultad en el manejo de carga suelta, como: tanques, pallets, cajas, bultos, etc., ya que esta carga acopiada en bodegas sin una tarja que permita su identificación, dificultando y provocando demoras e inconsistencias en el despacho.

Los procesos operativos que realiza Autoridad Portuaria de Esmeraldas son desempeñados por talento humano exclusivo de esa área, de acuerdo a lo investigado se pudo conocer la falta de integración en los procedimientos desarrollados por los mismos, desde la recepción hasta el despacho, ya que se producen de manera aislada y no se permiten formar parte de una cadena eficiente. La institución no cuenta en su planificación con capacitaciones para operadores de báscula y máquinas, generalmente estas son un requerimiento del personal.

Los operadores de carga privados que sirven al Puerto Comercial de Esmeraldas, con equipo portuario, tienen la capacidad de manejar una carga que ingrese al puerto completamente, cuentan con personal capacitado y actualizado al menos cada tres meses, con la intención de cumplir las exigencias del Ministerio de Transporte y la Subsecretaría de Puertos. Los operadores de carga privados dependen de las garantías políticas del puerto, los acuerdos que se establecen con el mismo, determinan la inversión de equipo portuario y participación dentro del puerto.

Por su parte los clientes, han tenido problemas en consecuencia al despacho que realizan por el Puerto Comercial de Esmeraldas, sobre todo por demoras o inconsistencias en la disponibilidad de datos o en el despacho operativo. Depende mucho la planificación y control de la empresa para evitar los retrasos, ya que en ocasiones han tenido que pagar valores de almacenaje, custodia armada o stand by, con una frecuencia aproximada de una vez al mes. Además se menciona el hecho de la manipulación poco prudente de ciertas mercancías, que generan costos para el usuario.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El Puerto Comercial de Esmeraldas tiene una capacidad para mil contenedores llenos, 600 vacíos, también cuenta con bodegas y patios destinados para los diferentes tipos de carga, a pesar de esto realiza sus operaciones con el 82% de maquinaria operativa, esto se debe a que cada año aumentan los tonelajes de las mercancías arribadas, esto contrasta con el sistema de adquisición de equipo portuario, el cual no incrementa en los porcentajes adecuados, es más, existe un déficit de máquinas, lo que obliga a la institución a exceder en su uso, ocasionando un rápido desgaste con constantes mantenimientos correctivos y dejando dichas herramientas fuera de servicio. Además el sistema informático utilizado en estos procesos, ASPA, se encuentra caduco para su uso, en ocasiones genera información incorrecta o simplemente se encuentra inactivo.

Existen varias deficiencias en Autoridad Portuaria de Esmeraldas producto de la falta de planificación:

- Este es el caso de las básculas, las cuáles reflejan un 90% de operatividad, sin embargo, la administración portuaria programa su calibración fuera del tiempo exigido por la normativa del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, tres meses, esto genera datos extraños en el pesaje de mercancías, el servicio aduanero admite un error de más menos diez kilogramos, cuándo los valores superan estos límites, el despacho se suspende y ocasiona molestias en los clientes.

- Así mismo las capacitaciones de carácter técnico no están contempladas dentro de una programación, habitualmente son un requerimiento del personal operativo.

- No existe una proyección apropiada para el orden de ingreso y despacho de los transportes en el Puerto Comercial de Esmeraldas, generalmente los vehículos

permanecen inmovilizados dentro del recinto portuario más tiempo del requerido para el proceso operativo.

- También se identifica dificultad para el manejo de carga suelta, debido a que no existe una tarja que permita el reconocimiento de dicha mercancía.

Las diferentes falencias existentes en Autoridad Portuaria de Esmeraldas acarrean demoras dentro del proceso operativo de despacho de mercancías, es la razón para que el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador califique a dicho puerto lejos de los estándares exigidos por el objetivo país, estos retrasos disminuyen el nivel de satisfacción de clientes y representantes, quienes tienen que cubrir los costos de almacenaje, custodia armada o stand by (en espera), ocasionados por la administración portuaria. Los operadores de carga se encuentran dispuestos a prestar una gama de servicios portuarios que ayuden a cubrir estas carencias, siempre que existan garantías dentro de dicha inversión.

5.2 RECOMENDACIONES

Según las conclusiones se recomienda lo siguiente:

Establecer una política de mantenimiento preventivo, correctivo y de renovación de maquinaria, infraestructura y sistemas informáticos acorde a las futuras necesidades operativas del Puerto Comercial de Esmeraldas. Para esto es importante la autogestión de las autoridades portuarias, que le permita al establecimiento eliminar las barreras burocráticas en el proceso de adquisición de bienes y servicios.

Funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, deberían realizar una visita técnica al Terminal de Conetenedores y Multipropósito del Puerto Marítimo Libertador Simón Bolívar de Guayaquil, considerado uno de los mejores de la región según la Comisión Económica Para América Latina, el cual ejecuta con excelencia los objetivos de despacho establecidos por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, por el hecho de poseer un know how el cual le ha permitido la integración sistemática de procesos operativos.

Decretar un sistema de planificación estratégica por áreas y por procesos, que permita un sistema integrado de recepción, almacenaje, ubicación y despacho de carga, mediante la aplicación de la propuesta "Mejoramiento del Proceso Operativo de Despacho de Mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas".

Es importante la implementación de un método de turnos o tickets para los transportistas previo al ingreso al recinto portuario, evitando que los vehículos tengan tiempo muerto dentro de las instalaciones.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

MEJORAMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS.

6.2. INTRODUCCIÓN

> Autoridad Portuaria de Esmeraldas es una entidad estatal, con autonomía de gestión y patrimonio propio, que a través del Puerto Comercial de Esmeraldas, realiza enlace entre el transporte marítimo y terrestre de manera segura, eficiente y económica, apoyando de esta manera al desarrollo del comercio exterior del país (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2014).

En este contexto se considera que la política central del Puerto Comercial de Esmeraldas debe estar a la vanguardia, en un mundo asociado a una nueva cultura logística, la propuesta presentada y desarrollada a continuación, tiene la finalidad de innovar, organizar y entregar herramientas necesarias, que permitan mejorar los servicios portuarios ofrecidos en el proceso operativo de despacho de mercancías, esto se logra gracias a los resultados obtenidos en la investigación realizada previamente.

La presente propuesta podría ser implementada por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas en las instalaciones del Puerto Comercial de Esmeraldas ubicada en la Av. Jaime Roldós Aguilera, esto da la oportunidad de elevar el nivel de satisfacción de los servicios de despacho y a su vez a los actuales clientes del puerto.

6.3. OBJETIVOS

6.3.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el proceso operativo de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, mediante la implementación de métodos eficientes, para elevar el nivel de satisfacción del usuario.

6.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer la implementación un sistema de gestión de calidad, con el cumplimiento de normas y estándares de calidad a escala internacional.

- Proponer un sistema para mantener calibradas las básculas constantemente y así prestar un mejor servicio a los usuarios y clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas.

- Proponer un plan de capacitaciones para instruir al personal operativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas en manejo de la carga adecuadamente.

6.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

6.4.1. IMPLEMENTACIÓN DE UNSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: ISO 9001

> ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los elementos de un sistema de gestión de calidad (SGC) permitiendo administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por proveedores que cuentan con esta acreditación porque garantiza su satisfacción en los servicios recibidos. (Vinca, 2011, pág. 1)

REQUISITOS GENERALES

La organización deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma. Se tratan aquí los temas principales de gestión del proceso y se solicita a las organizaciones de:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Determinar la secuencia y las interacciones de tales procesos.
- Determinar los criterios y los métodos de funcionamiento y el control de tales procesos
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para el funcionamiento y la monitorización de tales procesos.
- Monitorizar, medir y analizar tales procesos.
- Implementar acciones necesarias para obtener los resultados previstos y la mejora constante de tales procesos (Vinca, 2011, pág. 1).

El Sistema de Gestión de Calidad incluye requisitos documentales:

- Una política de calidad documentada.
- El manual de calidad.
- Los procedimientos documentados.
- Los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.
- Los registros de calidad (Vinca, 2011).

Para la obtención de un Certificado de Sistema de Gestión de Calidad, es necesario recurrir a una empresa autorizada, para el desarrollo de esta propuesta se han considerado los servicios brindados por Bureau Veritas Certification S.A. para la implementación del mismo.

PROCEDIMIENTO

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Para lograr y mantener la certificación, Autoridad Portuaria de Esmeraldas debe desarrollar y mantener sus Sistemas de Gestión de acuerdo con las normas de referencia aplicable, permitiendo que la empresa certificadora (Bureau Veritas Ecuador) lleve a cabo las auditorias de sus Sistemas y otros requerimientos definidos en el Contrato de Certificación. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Autoridad Portuaria de Esmeraldas debe llenar la solicitud y enviar a Bureau Veritas Ecuador S.A. para su análisis y preparación de una oferta/contrato. Una vez aceptada la oferta/contrato, el proceso de certificación puede iniciar. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

PRE-AUDITORÍA

Etapa opcional que tiene como objetivo verificar el grado de preparación de Autoridad Portuaria de Esmeraldas para la auditoría de certificación, sus resultados no son utilizados como evidencia de la auditoría de certificación. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

REVISIÓN ESTRUCTURAL

Se revisará que Autoridad Portuaria de Esmeraldas cumpla el marco legal relacionado a sus actividades productivas o de prestación de los servicios y un listado de las leyes, regulaciones, reglamentos, normas, etc. También se analizará el manual del sistema de gestión donde se incluyan los procesos, su secuencia e interacción y las exclusiones permitidas que deberán ser conducidas para verificar su adecuación a los requerimientos

de la norma de referencia. Evidencia documental de la última revisión por la Dirección. Evidencia documental de la realización de la última auditoría interna. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

REVISIÓN DOCUMENTAL

Es una auditoría principal, no será después de 90 días de la primera etapa. Las observaciones, comentarios generales y no conformidades identificadas durante la auditoría serán discutidos y acordados durante la misma. El equipo auditor preparará y presentará a la dirección de Autoridad Portuaria de Esmeraldas un reporte de la auditoría, sus hallazgos, el alcance de la certificación. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Cuando las acciones correctivas hayan sido implementadas se otorga el certificado, el cual debe contener: razón social de la empresa, la norma, la dirección de los sitios incluidos en el proceso y el alcance de los productos o servicios cubiertos, tendrá una vigencia de 3 años menos un día a partir de la toma de la decisión de certificación. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

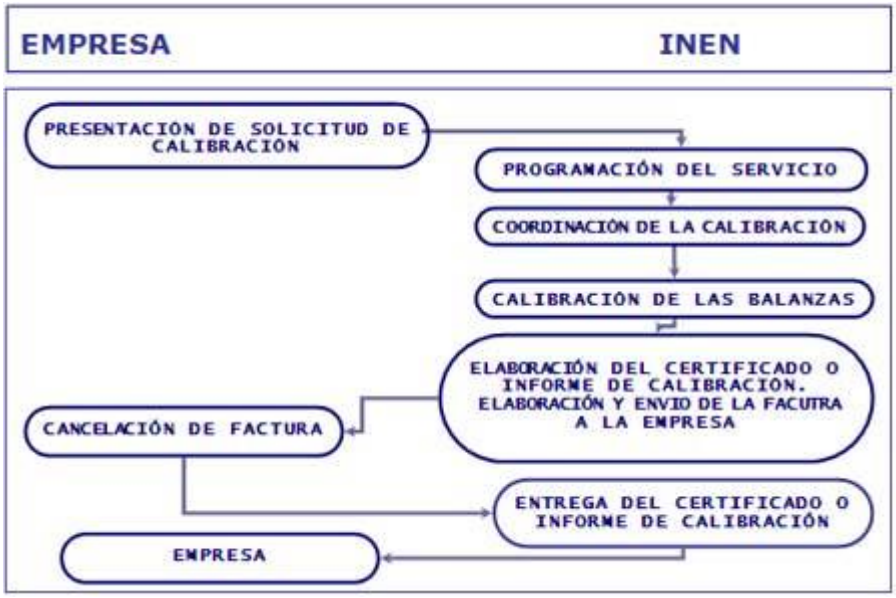
> La certificación se mantiene de acuerdo con los resultados de un programa de visitas de seguimiento que pueden ser semestrales o anuales y que se establecerán en la oferta/contrato de Certificación, donde se verifica la efectividad del sistema de gestión a largo plazo. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

RE-CERTIFICACIÓN

Para renovar el certificado, previo al fin de la vigencia del mismo se solicita una re-certificación, ya que el contrato tiene un tiempo indefinido. (Bureau Veritas, 2009, pág. 1)

6.4.2. PROCESO DE CALIBRACIÓN DE LAS BÁSCULAS EN APE

La calibración de las balanzas es un servicio que brinda el Instituto Ecuatoriano de Normalización, el cual como resultado emite un certificado final que garantiza la exactitud en la medición de pesajes, en el caso de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, este servicio se realiza en la empresa, por las características de las básculas. Se debe seguir el siguiente procedimiento.



Fuente: (INEN, 2014)

La normativa vigente del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador exige la certificación de las básculas cada tres meses, el cumplimiento de este requisito es posible con una adecuada planificación del proceso de solicitud, es necesario que la

administración portuaria emita dicho documento antes de culminarse el plazo, exactamente un mes, el documento pasa por varias etapas en las que transcurre tiempo previo a la calibración y elaboración del certificado.

PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

La solicitud de calibración debe estar dirigida a nombre del DIRECTOR EJECUTIVO DEL INEN, deberá contener los siguientes datos:

- Nombre o razón social del solicitante.
- Dirección, teléfono, fax, casilla, e-mail.
- Número de instrumentos.
- Nombres de los instrumentos de medición.
- Rango o alcance de medición
- División mínima o resolución.
- Clase de exactitud.
- Identificación de los instrumentos.
- Serie o código asignado por la empresa.
- Accesorios.
- Según la complejidad del equipo por calibrarse se deberá adjuntar a la solicitud una copia del manual de Operación (INEN, 2014, pág. 1).

Una vez que se recibe la solicitud, se acuerda con el solicitante los servicios de calibración de los instrumentos.

PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO

Luego de la recepción de la solicitud se programa el trabajo, un coordinador del Laboratorio Nacional de Metrología del INEN informa al solicitante la fecha de calibración del instrumento y su costo. El orden en el calendario de trabajo se establecerá tomando como criterio la fecha de recepción de la solicitud. (INEN, 2014)

ENTREGA DE LOS CERTIFICADOS, INFORMES E INSTRUMENTOS

Los Certificados e informes de Calibración de balanzas y las facturas definitivas serán entregados a Autoridad Portuaria de Esmeraldas por la Tesorería del INEN mediante el uso de un Courier. (INEN, 2014)

6.4.3. CAPACITACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE APE

La planificación de capacitaciones de carácter técnico se dirige a todo el personal operativo del Puerto Comercial de Esmeraldas, para que esta formación sea constante es necesario realizar un curso de "Maniobra y Manipulación de Carga en los Procesos Operativos de Despacho y Recepción de Mercancías", con una periodicidad de seis meses, es decir, dos veces al año, con la finalidad de que los conocimientos adquiridos sean actualizados continuamente.

Con personal operativo se refiere a: todo trabajador que se desempeñe en el área de transferencia de cargas, operadores de equipos, movilizadores portuarios, señaleros, ayudantes de maniobras y todos aquellos que la autoridad portuaria estime conveniente para brindar un correcto servicio.

Se realiza una primera capacitación en temas como:

- Conceptos generales, transferencia de carga, cargas, tipos y características. normas nacionales e internacionales de certificación.
- Resistencia de materiales, concepto de fuerza, esfuerzo de tensión, diagrama de esfuerzo y deformación, torque o momento, equipos y factor de seguridad.
- Accesorios y elementos de izaje, características y funciones.
- Accesorios, como: ganchos, argollones o aros, cáncamos, grilletes, etc. elementos, como: eslingas, fajas, cables y cadenas, propiedades, especificaciones, inspecciones, prácticas seguras, errores operacionales y criterios de rechazo.

- Maniobras, ángulos de trabajo, incidencia del centro de gravedad, cargas estables e inestables, cargas de gran peso, formas y volúmenes.
- Referente a las cargas, cálculo de áreas, volúmenes y pesos, estimación del centro de gravedad, torque o momentos y estabilidad de la carga y equipo, durante la operación y transporte.
- Medidas preventivas referente a la operación, personal, equipo, maniobra y entorno.
- Práctica en terreno, con equipo y movimiento de cargas de diferentes características (Asesoría Integral, 2008, pág. 1).

Una vez realizada la capacitación inicial, se realizarán actualizaciones de conocimientos cada seis meses, tomando en cuenta nuevos procesos portuarios que aumenten la eficiencia en los procedimientos de despacho y recepción de mercancías.

Toda capacitación tiene un costo, dentro de la planificación se establecería un convenio de colaboración con CONTECON Guayaquil S.A. en el cual dicha empresa prestaría su grupo humano de expertos en operaciones portuarias, el cuál brindaría las capacitaciones técnicas al personal operativo del Puerto Comercial de Esmeraldas, para ello la autoridad portuaria debe solventar los viáticos de los trabajadores y material de apoyo, tomando en cuenta que cada capacitación semestral tendría una duración de 24 horas, a lo largo de tres días.

PLAN DE EJECUCIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Presentación de Propuesta a Autoridades del Puerto Comercial de Esmeraldas	Investigadora	1 semana	Documentos de respaldo
Análisis y aprobación de la Propuesta para su aplicación.	Funcionarios del Puerto Comercial de Esmeraldas	1 mes	Documentos de respaldo
Socialización de la propuesta	Investigadora Funcionarios del Puerto Comercial de Esmeraldas	1 semana	Permiso Documentación de respaldo
Aplicación de la propuesta	Autoridades del Puerto Comercial de Esmeraldas	1 mes	Propuesta

6.5. PRESUPUESTO

Descripción	Precio S/.
Certificación ISO 9001 (Bureau Veritas)	4250.00
Capacitaciones al personal	8000.00
Movilidad	250.00
Alimentación/Refrigerio	200.00
Impresiones	150.00
Fotocopias	100.00
Digitación	100.00
Internet	60.00
Imprevisto	350.00
Total	**$ 13 460.00**

6.6. IMPACTOS

Impacto socio-económico: la presente propuesta tendrá un impacto social positivo, la adquisición de sistemas de gestión de calidad con certificación internacional, no solo garantizan un elevado nivel de satisfacción de los actuales clientes, además es clave para atraer potenciales clientes, elevando el flujo comercial del puerto, impulsando el desarrollo económico y social de la provincia.

Impacto tecnológico-competitivo: la implementación de herramientas tecnológicas dentro de los procesos de gestión de calidad, asegura la disminución de costos y tiempos, posiciona al Puerto Comercial de Esmeraldas a nivel internacional.

6.7. EVALUACIÓN

Una vez realizada la ejecución, los resultados del presente proyecto serán evaluados por:

Usuario: mensualmente se pedirá por correo electrónico a los diferentes operadores del comercio exterior, clientes, representantes, agentes aduaneros, operadores de carga y funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador distrito Esmeraldas su opinión sobre los cambios operativos en el puerto, así como quejas y/o sugerencias, durante un período de seis meses de evaluación.

Funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas: mensualmente se reunirán para analizar los siguientes datos:

- Tiempo de despacho de mercancías.
- Flujo de bienes de importación y exportación.
- Satisfacción del cliente en la encuesta.

Esto le permitirá a la autoridad portuaria determinar la eficiencia de los cambios efectuados.

GLOSARIO

Almacén: "Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro. Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos" (Wikipedia, 2014).

Amarre y Desamarre: "Servicio que se presta a las naves en el amarradero para recibir y asegurar las amarras, cambiarlas de un punto de amarre a otro y largarlas" (MONTECON, 2014).

APE: Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

Armador: "Propietario o quien dirige la explotación de la nave" (MONTECON, 2014).

ASPA: Servidor informático utilizado por Autoridad Portuaria de Esmeraldas para los procesos operativos de despacho y recepción de mercancías.

Balizamiento: Señales que se utilizan en la circulación náutica para advertir la presencia de obstáculos. (MOTORGIGA, 2014)

Cabezal: "Camión grande de carga pesada al que se adapta un contenedor" (Real Academia Española, 2012).

Calado: "Es la distancia vertical desde el canto bajo de la quilla de un buque hasta la línea de flotación" (masmar, 2014).

Contenedor Flat Rack: "Contenedor sin techo y sin laterales que permite el embarque de piezas pesadas como máquinas o vehículos sobredimensionados. La mercancía es trincada mediante cadenas o cintas al flat rack" (OPDR, 2014).

Contenedor Open Top: "Contenedor de techo abierto que permite el embarque de piezas mayores que por sus dimensiones no entran por las puertas o que por su sobrealtura son imposibles de embarcar en un contenedor estándar" (OPDR, 2014).

COPCI: Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.

Cuadrillas: "Grupo de Estibadores que en un puerto se ocupan en estibar la mercancía a bordo de las naves, así como también de su desembarque" (MONTECON, 2014).

Dársena: "En aguas navegables, parte resguardada artificialmente para surgidero o para la cómoda carga y descarga de embarcaciones" (Real Academia Española, 2012).

Dique: "Espacio situado al abrigo de un muro, en un lugar resguardado, y en el cual entran los buques para su limpieza, carena o reparación en seco, una vez que el agua ha sido extraída" (Real Academia Española, 2012).

Dragado: "Consiste en obras de profundización, mantenimiento, adecuación y limpieza de sedimentos en fondos, bordes, vertientes con el fin de facilitar el tráfico marítimo, mejorar las zonas de tránsito y operación de los buques y embarcaciones" (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013).

ECUAPASS: “Es el sistema aduanero ecuatoriano que permite a los Operadores de Comercio Exterior poder realizar todas sus operaciones aduaneras de importación y exportación” (Aguaiza, 2015).

Esclusa: “Compartimento, con puertas de entrada y salida, construido en un canal de navegación para que los barcos pasen de un tramo a otro de diferente nivel, se llena de agua o se vacía el espacio comprendido entre dichas puertas” (Real Academia Española, 2012).

Hand-held computer: “Es un dispositivo de pequeño tamaño que combina un ordenador, teléfono/fax, Internet y conexiones de red” (masadelante.com, 2015).

INEN: Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización.

Izaje: “Acción de elevar un peso o carga por medio de un mecanismo que utilice una cuerda que está colgando” (Real Academia Española, 2012).

Know How: “En ingles significa saber hacer, es un conjunto de conocimientos, producto de la información, experiencia y aprendizaje, que son determinantes para el éxito comercial de una empresa” (Enciclopedia de Economía, 2014).

Logística: “Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, especialmente de distribución” (Real Academia Española, 2012).

M3/día: Metros cúbicos por día.

Montacargas: “Ascensor destinado a elevar pesos” (Real Academia Española, 2012).

Muelle roll on- roll off: Es un muelle condicionado para buques roll on – roll off, que transportan mercancías con ruedas.

Nodo Logístico: “Espacio real o abstracto en el cual se confluyen las conexiones de otros espacios, compartiendo las mismas características y objetivos logísticos” (mastermagazine, 2014).

OMI: Organización Marítima Internacional

Radas: “Bahía, ensenada, donde las naves pueden estar ancladas al abrigo de algunos vientos” (Real Academia Española, 2012).

Reach stacker: “Es un vehículo grúa usado para el manejo de contenedores en pequeñas terminales o en puertos de tamaño medio, también son capaces de transportar rápidamente un contenedor en distancias cortas y apilarlo en distintas pilas” (ELEFORMA, 2014).

Regímen Especial: “Son modalidades de importación o exportación que, según corresponda, se caracterizan por ser suspensivos, liberatorios o devolutivos de tributos aduaneros” (Comunidad Todo Comercio Exterior, 2014).

Remolcador: Vehículo que sirve para llevar una embarcación, tirando de ella por medio de una cuerda. (Real Academia Española, 2012).

RTG: “Es una grúa portico móvil diseñada para realizer su servicio en condiciones de trabajo duras, en la interperie y durante períodos largos de uso ininterrumpido” (siglobal, 2012).

SENAE: Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

Silo: “Es una construcción diseñada para almacenar grano y otros materiales a granel” (Wikipedia, 2014).

Sledd Loader: “Mueve materiales voluminosos y largos en pasillos angostos y tiene alta capacidad de estiba, proporcionando una mayor utilización de espacio” (González, 2012).

Spreeder: “Es una estructura de acero soldada con una sección central soportada por dos voladizos móviles mediante cilindros hidráulicos, los twist – locks están instalados para ajustar el spreeder a las esquinas superiores de cada lado del contenedor” (González, 2012).

Tarja: “Comprende la determinación y verificación de los manifiestos de carga contra la carga físicamente transferida del buque al muelle o viceversa” (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2013).

TEUS/día: Contenedor de 20 pies por día.

TM/día: Tonelada métrica por día.

Tolva: “Es un dispositivo similar a un embudo de gran tamaño destinado al depósito y canalización de materiales granulares o pulverizados, entre otros” (Wikipedia, 2014).

Top Loader: “Es una máquina para manejar contenedores llenos, con una capacidad de 40 toneladas y apila a una altura de cinco contenedores de alto” (González, 2012).

BIBLIOGRAFÍA

Aguaiza, R. A. (2015). *Todo Comercio Exterior*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/ecuapass-y-ventanilla-unica-de-comercio-exterior

Agüero, & Quintero. (2010). *Análisis de procedimientos de almacenaje del depósito temporal de la almacenadora Andrómeda, C.A. de la aduana principal de La Guiara y su incidencia sobre el tiempo de despacho de mecancía.* Vargas: La Guaira.

Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Comercio Producción e Inversiones.* Quito: Editora Nacional.

Asesoría Integral. (2008). *Asesoría Integral*. Recuperado el 06 de Marzo de 2015, de http://www.asesoriaintegral.cl/web/capacita/74/tecnicas-de-maniobras-de-izaje.html

Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (26 de junio de 2014). *Puerto Esmeraldas*. Obtenido de http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/xampp/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=2

Belandria, M., & Bello, M. (2011). *Efectos del proceso de reversión de la descentralización de los puertos en el desaduanamiento de mercancías.* Caracas: Escuela Nacional de Administración y Hacienda Pública.

Bureau Veritas. (7 de Marzo de 2009). *Bureau Veritas*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de http://www.bureauveritas.com.ec/html/certif.html

Coka, M. (2011). *Agente de Aduanas.* Quito.

Cokke. (2014). Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.camae.org%2Ffiles%2FInformar%2FA%25C3%25B1o%25202011%2Fmarzo%2Faprendiendo%2520mas%2520de%2Fagente%2520afianzado%2520de%2520aduana.doc&ei=

Comunidad Todo Comercio Exterior. (2014). *Todo Comercio Exterior*. Recuperado el 04 de Marzo de 2105, de http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/ecuapass-reg-menes-especiales

Cóndor. (19 de Mayo de 2013). Obtenido de http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/tipos-de-carga

CONTECON. (27 de Marzo de 2012). *CGSA.* Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de http://www.cgsa.com.ec/Files/ZonaDescarga/ServiciosTarifas/Manual-Servicio-Actualizado-Junio-2012.pdf

Diario La Hora. (26 de junio de 2014). *LaHora*. Obtenido de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000183195/-1/Ocho_agencias_navieras_laboran_en_Puerto_Comercial.html#.U6xZpZR5NZ4

ELEFORMA. (2014). *eleforma*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://eleforma.es/maquinaria-portuaria/reach-stacker/

Empresa Pública Austral. (2013). *EPAUSTRAL*. Recuperado el 19 de Febrero de 2015, de http://www.australport.cl/?sec=Page&name=Almacenamiento

Enciclopedia de Economía. (2014). *La gran Enciclopedia de Economía*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.economia48.com/spa/d/know-how/know-how.htm

Esquivia, C. (28 de Noviembre de 2013). *Sistema Portuario Colombiano*. Recuperado el 24 de Febrero de 2014, de http://sistemaportuariocolombiano.blogspot.com/

Europea, U. (2006). *Universidad Técnica de Catalunya*. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/289/1/8.%20Rua.pdf

Fernandez, P. (2012). *Los puertos dentro de la cadena logística.* España: Publicaciones Don Bosco.

Figueroa, H. (19 de Enero de 2013). *El Universal*. Recuperado el 2015 de Febrero de 2015, de http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/mas-contenedores-y-vehiculos-en-el-puerto-105362

García Alonso, L. (2005). *Competencia interportuaria: delimitación y análisis del área de iunfluencia de los puertos españoles.* Obtenido de EUMED: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/lga/Capitulo1.pdf

González, H. (17 de Abril de 2012). *Buenas Tareas*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.buenastareas.com/ensayos/Vocabulario-Nautico/5650286.html

HECONOMIA.ES. (08 de Febrero de 2010). *HECONOMIA.ES*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de http://www.heconomia.es/volatil.asp?o=579249436

INEN. (2014). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado el 24 de 02 de 2015, de http://www.normalizacion.gob.ec/informacion-servicios-de-calibracion/

ISO. (2014). *ISO*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de http://www.iso.org/iso/home/about.htm

Klain, A. (2011). *CreceNegocios*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/

Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia.* Pearson Education, S.A.

masadelante.com. (2015). *masadelante.com*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.masadelante.com/faqs/que-es-un-pda

masmar. (2014). *masmar*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.masmar.com/articulos/art/4,178,2.html

mastermagazine. (2014). *mastermagazine*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.mastermagazine.info/termino/6103.php

Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2014). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de https://mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&letter=O&id=49&Itemid=101042&lang=es

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2013). Normas que Regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador. Guayaquil.

MONTECON. (2014). *MONTECON*. Recuperado el 04 de mARZO de 2015, de http://www.montecon.com.uy/pages/glosario.php

MOTORGIGA. (2014). *MOTORGIGA*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://diccionario.motorgiga.com/diccionario/balizamiento-definicion-significado/gmx-niv15-con193083.htm

MUNDO PORTUARIO. (noviembre de 2009). *MUNDO PORTUARIO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2015, de https://mundoportuario.wordpress.com/2009/03/12/tipos-de-puertos/

Muñoz, R. (2013). *Clasificación de la Carga.* Bogotá: Eventos Océano.

OPDR. (2014). *OPDR*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.opdr.com/es/flota-equipo/container/contenedor-flat-rack.html

Organización CAMAE. (2013). *El Puerto de Esmeraldas: infraestructura y servicios son sus puntos débiles.* Obtenido de CAMAE: http://www.camae.org/files/Informar/A%C3%B1o%20%202013/Agosto/Articulo/Articulo.pdf

Ortiz, M. (2010). *Distribución*. Obtenido de http://distribucionfisicainternacional89.blogspot.com/2010/08/agentes-de-carga-definicion-actividad.html

Paredes, Y. (2010). *Logística Portuaria.* Bogotá: Superintendendia de Puertos y Transporte.

Peña, D. (27 de enero de 2014). *Venelogistica*. Recuperado el 13 de febrero de 2015, de http://www.venelogistica.com/estrategia-de-almacenamiento-gestion-y-modelos/

Pinto, O., & De León, V. (2008). *Gestión de Almacenamiento.* Colón: Laureate International Universities.

PRESERSA. (2005). *Procedimiento Operativo Normal para el Embarque de Granel Seco y Manejo de Granel Seco.* Guatemala: PRESERSA.

Puerto de Barcelona. (2014). *Puerto de Barcelona*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de http://www.portdebarcelona.cat/es/web/port-dels-negocis/graneles

Puerto Santa Marta. (mayo de 2012). *Puerto Santa Marta*. Recuperado el 12 de febrero de 2015, de https://puertosantamarta.wordpress.com/type/aside/

Quesada Ibargüen, V. M. (2005). *Análisis de eficiencia de la logística portuaria mediante DEA.*

Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la Real Academia Española 22 edición.* España.

Registro Oficial. (26 de junio de 2014). *APG*. Obtenido de http://www.apg.gob.ec/files/reglamento_servicios_portuarios.pdf

Rúa Costa, C. (2006). *Los Puertos en el Transporte Marítimo.* Universidad de Catalunya. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/289/1/8.%20Rua.pdf

SENAE. (2011). *Servicio Nacional de Aduanas de Ecuador*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.aduana.gob.ec/index.action

SENAE. (2012). Reglamento que Regula la Actividad de los Agentes de Aduana. En *Competencia Sistemática y de la Facilitación Aduanera* (pág. 5). Quito: Código Orgánico de la Produccción Comercio e Inversiones.

siglobal. (2012). *siglobal*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://www.siglobal.org/negocio_8_grua-rtg.html

Thompson, I. (Julio de 2009). *Promonegocios.net*. Recuperado el 20 de Febrero de 2015, de http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html

Tovar Ordoñez, A. F. (2011). *Caracterización de los procesos y procedimientos de importación en los terminales marítimos de Buenaventura. Santiago de Cali.* Buenaventura.

Troya, M. F. (2007). *Evaluación de la Calidad del Servicio Ofercido por los Transportes Marítimos.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Vinca. (2011). *normas9000.com*. Recuperado el 24 de Febrero de 2015, de http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html

Wikipedia. (2014). *Wikipedia*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://es.wikipedia.org/wiki/Almac%C3%A9n

A N E X O S

ANEXO N°1

ENTREVISTA FUNCIONARIOS DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FECHA: …….....

ENTREVISTA:

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

Introducción:

La presente entrevista a funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador se realiza con el fin de analizar el proceso operativo de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, para determinar posibles falencias y establecer alternativas de mejora al procedimiento.

Nombre: ……..….. Cargo: ……....……

1. En términos generales cómo calificaría usted los servicios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas en el despacho y recepción de mercadería, en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. Justifique su respuesta.

   ……

2. Cuando un cliente solicita el servicio de aforo en el que intervienen los equipos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. ¿Qué opina usted de los servicios brindados? En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. Justifique su respuesta.

   ……

   ……

   ……

3. ¿En qué porcentaje considera usted que las básculas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas se encuentran operativas para dar un buen servicio?

☐ 100 ☐ 50

☐ 75 ☐ Menos de 50

4. ¿Conoce usted que por no estar operativas las básculas de APE se ha generado un retraso o demora en la salida o ingreso de mercadería en el puerto?

   ☐ Si ¿Cuántas veces sucede esto al mes? ☐ No

5. ¿Conoce usted si las básculas del Puerto Comercial de Esmeraldas se encuentran certificadas por las instituciones pertinentes?

   ……

   ……

   ……

6. ¿Qué tipo de mercaderías considera usted que le generan problemas en el despacho y recepción de mercancías a Autoridad Portuaria de Esmeraldas?

   ……

   ……

   ……

7. El sistema informático que utiliza Autoridad Portuaria de Esmeraldas para dar de baja las mercaderías ¿Considera usted que es óptimo?

   ……

   ……

   ……

8. ¿Cree usted que los tiempos que utiliza APE para despacho y recepción de mercancías son los adecuados?

   ……

9. El tiempo promedio de despacho y recepción de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, ¿satisface las expectativas portuarias y aduaneras?

☐ Sí ☐ No (Vaya a la 9)

10. ¿Cuáles cree usted que son los motivos?

……

……

11. Cree usted que el personal de APE se encuentra lo suficientemente capacitado para brindar un servicio de calidad?

☐ Sí ☐ No ¿Por qué?.....

12. ¿Conoce Ud. el porcentaje de maquinaria operativa del Puerto Comercial de Esmeraldas?

☐ Sí ¿Cuál es?..... ☐ No

ANEXO N°2

ENTREVISTA OPERADORES DE CARGA DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FECHA: …….....

ENTREVISTA:

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

Introducción:

La presente entrevista a los operadores de carga del Puerto Comercial de Esmeraldas se realiza con el fin de analizar el proceso operativo de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, para determinar posibles falencias y establecer alternativas de mejora al procedimiento.

Empresa: …….....

Nombre: ……. Cargo: ……

1. En términos generales ¿Cómo calificaría usted los servicios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas en el despacho y recepción de mercadería brindados a su cliente? En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. ¿Por qué?

   ……

2. ¿En qué condiciones considera usted que se encuentran los equipos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas? en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. ¿Por qué?

   ……

   ……

   ……

3. ¿Cree usted que si Autoridad Portuaria de Esmeraldas tuviera todos los equipos reparados y operativos podría cubrir toda la demanda de carga de importación y exportación?

   ……
   ……
   ……

4. ¿Su operadora de carga cuenta con equipo o maquinarias para despacho y recepción de mercadería?

   ☐Sí. Indicar los principales.(Vaya a la5) ☐No

5. ¿Cree usted con sus equipos puede atender una carga que ingrese al puerto completamente?

   ……
   ……
   ……

6. ¿En qué porcentaje considera usted que las básculas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas se encuentran operativas para dar un buen servicio?

   ☐100 ☐50
   ☐75 ☐Menos de 50

7. ¿Conoce usted que por no estar operativas las básculas de APE se ha generado un retraso o demora en la salida o ingreso de mercadería en el puerto?

   ☐Si ¿Cuántas veces sucede esto al mes? ☐ No

8. ¿Conoce usted si las básculas del Puerto Comercial de Esmeraldas se encuentran certificadas por las instituciones pertinentes?

   ……
   ……
   ……

9. ¿El personal que labora en su empresa en manejo de equipo recibe constantes capacitaciones?

   ……
   ……
   ……

10. ¿Considera usted que el personal que labora en el área de báscula y operadores de máquina del Puerto Comercial de Esmeraldas está lo suficientemente capacitado?

    ……
    ……
    ……

11. ¿Qué tipo de carga cree usted que Autoridad Portuaria de Esmeraldas tiene problemas en despachar?

    ……
    ……
    ……

12. ¿Qué tipo de carga cree usted que Autoridad Portuaria de Esmeraldas le daría la oportunidad de manejar?

    ……
    ……
    ……

13. El sistema informático que utiliza Autoridad Portuaria de Esmeraldas para dar de baja las mercaderías ¿Considera usted que es óptimo?

……

……

……

14. ¿Qué sugerencias le daría usted a Autoridad Portuaria de Esmeraldas para mejora del de servicio de despacho y recepción de mercancías?

……

……

15. ¿Tiene usted algún cliente al que represente en el despacho o recepción de mercancías? ¿Cuál?

……

……

……

16. ¿Cuáles son sus principales clientes? ¿Qué tipo de carga opera?

……

……

……

17. ¿Conoce Ud. el porcentaje de maquinaria operativa del Puerto Comercial de Esmeraldas?

☐ Sí ¿Cuál es?..... ☐ No

18. ¿Conoce usted de algún plan que tenga Autoridad Portuaria de Esmeraldas para mejorar o reparar las maquinarias actuales?

☐ Sí ¿Cuál es?..... ☐ No

19. ¿Conoce usted si se está realizando Autoridad Portuaria de Esmeraldas algún plan futuro para disminuir el tiempo de despacho?

☐ Sí ¿Cuál es?..... ☐ No

20. ¿Estaría usted interesado en realizar una inversión en equipos portuarios para operar la carga del Puerto Comercial de Esmeraldas en un futuro próximo?

☐ Sí ☐ No ¿Por qué?.....

ANEXO N°3

ENTREVISTA FUNCIONARIOS DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FECHA: …….....

ENTREVISTA:

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

Introducción:

La presente entrevista a funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas se realiza con el fin de analizar el proceso operativo de despacho de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, para determinar posibles falencias y establecer alternativas de mejora al procedimiento.

Nombre: …….. Cargo: ……

1. En términos generales ¿Cómo calificaría usted los servicios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas en el despacho y recepción de mercadería? en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente. ¿Por qué?

……

2. ¿En qué porcentaje considera usted que las básculas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas se encuentran operativas para dar un buen servicio?

☐ 100 ☐ 50

☐ 75 ☐ Menos de 50

3. ¿Considera usted que el personal que labora en el área de báscula y operadores de máquina está lo suficientemente capacitado por la institución?

……
……
……

4. ¿Conoce usted si las básculas del Puerto Comercial de Esmeraldas se encuentran certificadas por las instituciones pertinentes?

……
……
……

5. El sistema informático que utiliza Autoridad Portuaria de Esmeraldas para dar de baja las mercaderías ¿Considera usted que es óptimo?

☐ Sí ☐ No ¿Por qué?.....

6. ¿Cuáles son los principales clientes de Autoridad Portuaria de Esmeraldas? ¿Qué tipo de carga operan?

……
……
……

7. ¿En qué porcentaje se encuentra operativa la maquinaria destinada para despacho y recepción de mercadería? ¿Por qué?

……
……
……

8. ¿Cree usted que la falta de equipos operativos afecta a que el puerto no pueda crecer más en carga?

……
……
……

9. ¿Está realizando Autoridad Portuaria de Esmeraldas algún plan futuro para disminuir el tiempo de despacho y recepción de mercancías?

☐ Sí ¿Cuál es?..... ☐ No

10. ¿Cuáles son los horarios en que APE se realiza los despachos de mercancías?

……
……
……..……

11. ¿Cuál es el tiempo promedio de despacho y recepción de mercancías por tipo de carga del Puerto Comercial de Esmeraldas?

……
……
……..……

12. ¿Qué tipo de carga actualmente es operada por empresas operadoras de carga en APE? ¿Por qué?

……
……
……..…

13. Cree usted que el tiempo promedio de despacho y recepción de mercancías del Puerto Comercial de Esmeraldas, ¿satisface las expectativas portuaria, aduaneras y de sus actuales clientes?

☐ Sí ☐ No ¿Por qué?.....

14. De acuerdo a información obtenida en mi trabajo de tesis ¿Por qué existen actuales quejas de clientes y despachadores respecto al tiempo de despacho operativo de mercancías?

……
……
……

15. ¿Qué planes de inversión en equipos tiene pensado Autoridad Portuaria de Esmeraldas para el presente y futuro del Puerto Comercial?

……
……
……

16. ¿Qué aspectos cree usted que podría mejorar Autoridad Portuaria de Esmeraldas en sus procesos de recepción y despacho de mercancías?

……
……
……

17. ¿Cuáles son los principales motivos por los que la maquinaria de APE no está totalmente operativa?

……
……
……

ANEXO N°4

ENTREVISTA CLIENTES Y REPRESENTANTES DE CLIENTES DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FECHA: …….....

ENCUESTA:

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

Introducción:

La presente encuesta a clientes y representantes de clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas se realiza con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los mismos respecto al despacho de mercancías realizado por el Puerto Comercial de Esmeraldas.

Empresa: …….....

Nombre: …….. Cargo: ……

1. Del 1 al 5 ¿Cómo califica el nivel de servicio (calidad) que brinda el Puerto Comercial de Esmeraldas respecto al despacho y recepción de mercancías?

   ☐ 1- muy malo
   ☐ 2- malo
   ☐ 3- Regular
   ☐ 4- bueno
   ☐ 5- excelente

2. ¿Cuál es el tiempo promedio de despacho y recepción de mercancías por el Puerto Comercial de Esmeraldas?

   ☐ 0 – 10 minutos
   ☐ 11 – 30 minutos
   ☐ 30 – 60 minutos
   ☐ Más de una hora

3. ¿El tiempo promedio de despacho del Puerto Comercial de Esmeraldas, ¿Satisface sus expectativas?

☐ Sí ☐ No

4. ¿Ha tenido problemas en consecuencia al despacho que realiza por el Puerto Comercial de Esmeraldas?

☐ Sí (Vaya a la 5) ☐ No

5. ¿Qué tipo de problemas? ¿Cuántas veces a la semana o al mes?

……

……

……

6. ¿Su mercadería ha sufrido daños por manipulación en el despacho de mercancías?

☐ Sí ¿Qué tipo?..... ☐ No

7. ¿Por culpa de un retraso en el despacho de mercancías ha tenido que cancelar un valor extra?

☐ Sí ☐ No

8. ¿Qué tipo? ¿Cuánto? ¿Cuántas veces?

……

……

……

9. Del 1 al 5 ¿Cómo califica el servicio de báscula del Puerto Comercial de Esmeraldas para certificaciones de peso? Como las otras

☐ 1. muy malo
☐ 2. malo
☐ 3. Regular
☐ 4- bueno
☐ 5- excelente

10. Del 1 al 5 ¿Cómo califica el sistema informático que actualmente utiliza el Puerto Comercial de Esmeraldas?

☐ 1. muy malo
☐ 2. malo
☐ 3. Regular
☐ 4- bueno
☐ 5- excelente

11. ¿Qué recomendaciones le daría a Autoridad Portuaria de Esmeraldas para la mejora del servicio de despacho de mercancías?

……
……
……

ANEXO N°5

ENTREVISTA FUNCIONARIOS DEAUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

ENTREVISTA:

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

Introducción:

La presente entrevista se realiza con el objetivo de plantear propuestas para el mejoramiento de los procesos de despacho de mercancías para el Puerto Comercial de Esmeraldas.

1. ¿Cuál es su percepción sobre la calidad de servicios que brinda Autoridad Portuaria de Esmeraldas en el despacho y recepción de mercancías? Justifique su respuesta.

……

……

……

2. ¿Qué sistema informático utiliza Autoridad Portuaria de Guayaquil para dar de baja las mercancías? ¿Cuándo fue la última actualización de este sistema? ¿Considera usted que es óptimo?

……

……

……

3. ¿Cuál es el tiempo promedio de despacho y recepción de mercancías, por tipo de carga, del Puerto Comercial de Guayaquil?

……
……
……

4. ¿Qué capacitaciones ha obtenido el personal de manejo de equipo de Autoridad Portuaria de Guayaquil para brindar un servicio de calidad, técnico y social?

……
……
……

5. ¿Qué capacitaciones ha obtenido el personal logístico responsable de los procesos operativos de despacho y recepción de mercancías de Autoridad Portuaria de Guayaquil para brindar un servicio de calidad, técnico y social?

……
……
……

6. ¿Cómo es la planificación de Autoridad Portuaria de Guayaquil en cuanto a mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas?

……
……
……

7. ¿Cómo es la planificación de Autoridad Portuaria de Guayaquil en cuanto a renovación de máquinas?

……
……
……

8. ¿Cómo es la planificación de Autoridad Portuaria de Guayaquil en cuanto a la calibración de las básculas, para la obtención del certificado INEN?

……
……
……

9. ¿Qué sistema utiliza Autoridad Portuaria de Guayaquil para medir la tarja de la carga suelta?

……

……

……

10. ¿Cómo controla Autoridad Portuaria de Guayaquil la carga en la parte logística?

……

……

……

11. ¿Autoridad Portuaria de Guayaquil contrata operadores de carga privados para cumplir con su demanda? ¿En qué porcentaje la empresa privada cumple con esta función? ¿Qué tipo de carga se le dificulta manejar a Autoridad Portuaria de Guayaquil?

……

……

……

12. ¿Qué recomendaciones le daría a Autoridad Portuaria de Esmeraldas para la mejora del servicio de despacho y recepción de mercancías?

……

……

……

ANEXO N°6

FICHA DE OBSERVACIÓN

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FECHA: …….....

FICHA DE OBSEVACIÓN:

"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS"

Tipo de carga	
Equipo utilizado	
Tiempo de despacho	
Nombre de representante de carga	
Estado de la mercadería	
Volumen	
Peso	
Hora de ingreso del camión	
Hora de salida del camión	
Tiempo de operación	

ANEXO N°1

REPORTES ACTUALES DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS

AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONSERVACIÓN

SECCIÓN TALLERES

REPORTES COTIDIANOS ACTUALES DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS

N°	MÁQ.	TIPO	FUNCIONANDO SI-NO	OBSERVACIONES
1	HELI	Montacargas CPCD40 **M01** 4TON.	**SI**	**OPERATIVA**
2		Montacargas CPCD70 **M02** 7 TON	**NO**	**NO OPERATIVA (REPARANDO FRENOS EN TALLER)**
3		Montacargas CPCD100 **M03** 10TON	**NO**	**NO OPERATIVA MANTENIMIENTO CORRECTIVO PROGRAMADO EN TALLERES**
4		Montacargas CPCD100 **M04** 10TON	**SI**	**OPERATIVA**
5		Montacargas CPCD16A **M05** 16TON	**SI**	**OPERATIVA (PENDIENTE CAMBIO DE RADIADOR EN TALLERES)**
6		Montacargas CPQD25 **M10** 2.5 TON	**SI**	**OPERATIVA (MÁQUINA EN PATIOS DE CONTENEDORES)**
7		Montacargas CPCD3.5 **M12** 3.5 TON	**SI**	**OPERATIVA**
8		Montacargas CPCD100 **M14** 10TON	**SI**	**OPERATIVA**
9		Montacargas CPCD160A **M15** de 16 TON	**SI**	**OPERATIVA**
10	HYSTER	**REACH STEAKER M06** PORTACONTENEDORES HR45-27 de 45 TON	**SI**	**OPERATIVA**
11		**SLEDD LOADER H400H-ECH 7TON M07** PORTACONTENEDORES AL	**SI**	**OPERATIVA**

		VACIO		
12		**TOP LOADER M08** PORTACONTENEDOR H1050E-CH5 40 TON	**NO**	**NO OPERATIVA (CONTINUANDO REPARACIÓN BAJO CONTRATO Y REALIZANDO TRABAJOS PROGRAMADOS X PARTE DE TALLERES)**
13		**TOP LOADER M09** PORTACONTENEDOR H1150HD - 40TON	**SI**	**OPERATIVA PENDIENTE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**
14	**TEREX**	**REACH STEAKER M16 -** CS7.5S6 de 10TON. PORTACONTENEDORES AL VACIOS	**SI**	**OPERATIVA**
15		**GRÚA M17 -** RT-780 de 80 TON.	**SI**	**OPERATIVA (PENDIENTE MANTENIMIENTO PREDICTIVO)**
16		**REACH STEAKER M18 -** TFC-45 de 45TON. PORTACONTENEDORES LLENOS	**SI**	**OPERATIVO (REPARACIÓN LLANTA POSTERIOR)**
17	**KODIAK**	Cabezal KODIAK 157E **C01** 40TON	**SI**	**OPERATIVA**
18		Cabezal KODIAK 157E **C02** 40TON	**SI**	**OPERATIVA**
19		Cabezal KODIAK 157E **C03** 40TON	**SI**	**OPERATIVA**
20		Cabezal KODIAK 157E **C04** 40TON	**SI**	**OPERATIVA**
21	**RENAULT**	Trailer RENAULT 460DXI **C05** 40 TON	**SI**	**OPERATIVA**
22	**DEMAG**	GRÚA M11 DEMAC AC-400	**NO**	**NO-OPERATIVA (FALLA EN EL SISTEMA ELÉCTRICO DE LA CONSOLA)**
23		TRANSPORTADORA DE LA SUPERESTRUCTURA DE GRUA-AC-400	**SI**	**OPERATIVA (MANTENIMIENTO PROGRAMADO EN TALLER DE APE)**
24	**SPREDER MANUAL**	CHASSIS # 1	**SI**	**OPERATIVA**
25		CHASSIS #2	**SI**	**OPERATIVA**
26		CHASSIS #3	**SI**	**OPERATIVA**

27		CHASSIS #4	**SI**	**OPERATIVA**
28		CHASSIS #5	**SI**	**OPERATIVA (PENDIENTE DE ENTRAR A MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN PATAS DE APOYO, SISTEMAS DE FRENOS Y ELÉCTRICO)**
29		SPREDER #1 **40'**	**SI**	**OPERATIVA**
30		SPREDER #2 **40'**	**NO**	**NO OPERATIVA (ESTRUCTURA DEFORMADA NO ENCAJA EN CONTENEDORES)**
31		SPREDER #3 **40'**	**SI**	**OPERATIVA (BASE DE TWISLOCK ROTA Y FALTAN CABLES)**
32	**AUTOMÁT.**	SPREDER #4 **40'**	**SI**	**OPERATIVA (BASE DE TWISLOCK ROTA Y FALTAN CABLES)**
33		SPREDER #5 **20'**	**NO**	**NO OPERATIVA (FALTAN CABLES)**
34		SPREDER #6 **20'**	**SI**	**OPERATIVA (TIRADA EN PATIOS DE TALLERES SIN REPORTE DE NOVEDAD)**
35	**CARRETAS**	SPREDER #7 **20'**	**SI**	**OPERATIVO**
36		SPREDER #8 **20'**	**SI**	**OPERATIVO**
37		SPREDERS **AUTOMÁT**	**NO**	**NO-OPERATIVA (FALTA PIÑÓN DEL RACHE)**
38		SPREDERS **AUTOMÁT**	**NO**	**NO-OPERATIVA (FALTA PIÑÓN DEL RACHE)**
39		PUSH PULL	**SI**	**OPERATIVA (NO SE UTILIZA)**
RESPONSABLE DE DATOS ENTREGADOS: LAGOS FERNANDO				**FIRMA:**