

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE  
ESMERALDAS**



**ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS QUE TIENEN LOS IMPORTADORES  
EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO EN CARGA GENERAL DE  
IMPORTACIÓN EN AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN  
COMERCIO EXTERIOR**

**AUTORA:**

**KAREN PAOLA AVEIGA ROBINZON**

**ASESOR:**

**Mgt. PAUL VERA MORAN**

**ESMERALDAS, 2016**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de cumplir a los requisitos que exige el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR”

**PRESIDENTE TRIBUNAL**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Cristhian Mora  
**Lector 1**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Fernando Díaz  
**Lector 2**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Mario Armas  
**Director de la Escuela**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Paul vera  
**Director de Tesis**

f. \_\_\_\_\_

## **AUTORIA**

Yo, **KAREN PAOLA AVEIGA ROBINZON**, certifico que la presente investigación realizada mediante el trabajo de tesis es totalmente original, y personal.

En base de que el contenido de esta investigación me compete única y exclusivamente responsabilidad legal y académica de la autora y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

f. \_\_\_\_\_

**KAREN PAOLA AVEIGA ROBINZON**

**C.I. 0803486000**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación, la dedico a mis padres, Carmen Roció Robinzon Quintero y Javier Darío Aveiga Ortiz, por ser esas personas que se convirtieron en mi principal apoyo para el logro de mis anhelos y metas, después de Dios son esa fortaleza que siempre me permitió salir adelante mediante su cariño dado y valores inculcados lo cual me enseñó a ser mejor persona. Por tanto esta dedicatoria va dirigida a sus grandes esfuerzos y sacrificios continuos, que siempre estuvieron dispuestos hacer por mí. Ellos son quienes siempre me motivaron desde el principio hasta el fin para lograr esta importante meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero mis más grandes agradecimientos van dirigido para mi padre y creador, mi Dios que me permitió realizar y culminar esta etapa tan importante en mi vida como el de convertirme en una Ing. De la República del Ecuador.

Así mismo agradecer a mi hijo Sebastián Aguilar, mi hermana Erika Aveiga y a mis padres por haber colaborado constantemente, con su paciencia, responsabilidad y amor en este camino para que yo pudiese desempeñarme en mis estudios y haberlo logrado.

Gracias a los agentes aduaneros y funcionarios del área operativa de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, de igual manera a mi tío el Lcdo. Francisco Sánchez que con sus conocimientos me supo direccionar convirtiéndose todos ellos en un fundamental aporte para el desarrollo de la presente investigación, sin su colaboración no hubiera sido posible realizar el estudio.

Me llevo un gran sentimiento de gratitud con la Escuela de Comercio Exterior de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, director de escuela Ing. Francisco Mila, y demás profesores y compañeros que fueron parte fundamental de este proceso de aprendizaje.

Un especial agradecimiento a mi tutor de tesis Ing. Paul Vera, su interés, y conocimiento en el tema me ayudo determinar mi investigación como estudiante; a mis lectores Ing. Cristhian Mora e Ing. Fernando Díaz, su instrucción le ha dado realce a este trabajo, al Ing. Mario Armas por su orientación para el desarrollo del trabajo investigativo .

**Muchas gracias.**

# ÍNDICE

<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN</b> .....	II
<b>AUTORIA</b> .....	III
<b>DEDICATORIA</b> .....	IV
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	V
<b>ABREVIATURAS</b> .....	IX
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	X
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	XI
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	XII
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	XIII
<b>ABSTRACT</b> .....	XIV
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	- 15 -
<b>Planteamiento del problema</b> .....	- 16 -
<b>Justificación</b> .....	- 17 -
<b>Objetivos</b> .....	- 18 -
<b>Objetivo General</b> .....	- 18 -
<b>Objetivos Específicos</b> .....	- 18 -
<b>CAPITULO I</b> .....	- 19 -
<b>1. MARCO TEÓRICO</b> .....	- 19 -
<b>1.1. BASES TEÓRICO</b> .....	- 19 -
<b>1.1.1. Operadores del comercio exterior (OCES)</b> .....	- 19 -
<b>1.1.2. Importacion</b> .....	- 19 -
<b>1.1.3. Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE)</b> .....	- 20 -
<b>1.2. Clientes de Autoridad Portuaria de Esmeraldas</b> .....	- 21 -
<b>1.2.1. Importador</b> .....	- 21 -
<b>1.2.2. Obligaciones del Importador</b> .....	- 22 -
<b>1.3. Servicio Portuario</b> .....	- 23 -
<b>1.3.1. Almacenamiento</b> .....	- 24 -
<b>1.3.1.1. Funciones del Almacén</b> .....	- 25 -
<b>1.3.1.2. Proceso de almacenamiento</b> .....	- 25 -
<b>1.3.1.3. Zona de un Almacén</b> .....	- 26 -
<b>1.3.1.4. Tipos de Almacenamiento</b> .....	- 27 -
<b>1.3.2. Despacho</b> .....	- 28 -

1.3.3.	Carga .....	- 29 -
1.3.3.1.	Carga General .....	- 29 -
1.3.3.2.	Tipos de Carga.....	- 30 -
1.3.4.	Traja Carga General.....	- 32 -
1.3.5.	Consolidación de Mercancía .....	- 33 -
1.3.6.	Desconsolidación de Mercancía .....	- 33 -
1.4.	ANTECEDENTES .....	- 34 -
1.5.	MARCO LEGAL .....	- 35 -
1.5.1.	Servicio Comercio Exterior .....	- 35 -
1.5.2.	Requisitos para ser operador económico autorizado.....	- 35 -
1.5.3.	Eficiencia en el servicio publico .....	- 36 -
1.5.4.	Cargas y descargas .....	- 36 -
1.5.4.1.	Responsabilidad por la carga general y al granel de importación.....	- 37 -
1.5.5.	Derecho a los propietarios .....	- 38 -
1.5.6.	Responsabilidad del servicio .....	- 38 -
1.5.7.	Atribuciones administrativas portuarias .....	- 38 -
	Ley general de puertos.....	- 39 -
1.5.8.	Ley de régimen administrativo portuario nacional.....	- 41 -
CAPITULO II .....		- 43 -
2.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	- 43 -
2.1.	TIPO DE ESTUDIO .....	- 43 -
2.1.1.	Investigación exploratoria .....	- 43 -
2.1.2.	Investigación de acción .....	- 43 -
2.2.	MÉTODOS .....	- 43 -
2.2.1.	Método inductivo.....	- 43 -
2.3.	TÉCNICAS .....	- 43 -
2.3.1.	La encuesta .....	- 43 -
2.3.2.	La entrevista .....	- 44 -
2.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	- 44 -
2.4.1.	Diseño de la muestra .....	- 44 -
CAPITULO III.....		46
3.	RESULTADOS.....	46
3.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	46
3.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	60
3.2.1.	Gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.....	60

3.2.2. JEFE DE OPERACIONES DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS .....	63
CAPITULO IV .....	65
4. DISCUSIÓN .....	65
4.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	65
CAPITULO V.....	68
5. CONCLUSIONES.....	68
CAPITULO VI.....	69
6. RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	72

## **ABREVIATURAS**

<b>OCES</b>	= Operadores del Comercio Exterior
<b>APE</b>	= Autoridad Portuaria de Esmeraldas
<b>SENAE</b>	= Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador
<b>TM</b>	= Toneladas Métricas
<b>B/L</b>	= Documento de Transporte
<b>COPCI</b>	= Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.
<b>OEA</b>	= Operador Económico Autorizado
<b>DAU</b>	= Declaración Aduanera Única
<b>ERP</b>	= Planificación de Recursos Empresariales
<b>APP</b>	= Alianza Publica Privada

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 PROCESO DE ALMACENAMIENTO .....	- 26 -
FIGURA 2 CARGA PALETIZADA.....	- 31 -
FIGURA 3 CARGA PREESLINGADA .....	- 31 -

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 SERVICIOS PORTIARIOS .....	- 23 -
TABLA N° 2 DATOS DE INFORMACIÓN .....	- 45 -
TABLA N° 3 DE SERVICIOS CON MAYOR DEMANDA .....	46
TABLA N° 4 DE LOS TIPOS DE CARGA EN APE.....	47
TABLA N° 5 DE LOS PROBLEMAS EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO EN APE.....	48
TABLA N° 6 DE LA EFICACIA, EFICIENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN APE.....	49
TABLA N° 7 DE LA SATISFACCIÓN EN LOS IMPORTADORES DE APE.....	51
TABLA N° 8 DEL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN EN LAS OPERACIONES.....	52
TABLA N° 9 DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL ALMACENAMIENTO Y DESPACHO .....	53
TABLA N° 10 DEL RENDIMIENTO EN EL ÚLTIMO AÑO DE APE .....	54
TABLA N° 11 APE REQUIERE DE UN SISTEMA INFORMÁTICO.....	55
TABLA N° 12 NECESIDAD DEL MEJORAMIENTO EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO .....	59
TABLA N° 13 IMPORTADORES DE CARGA GENERAL DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS.....	72
TABLA N° 14 LISTADO DE OPERADORES PORTUARIOS .....	80

## LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 SERVICIO CON MAYOR DEMANDA .....	46
GRAFICO 2 TIPO DE CARGAS .....	47
GRAFICO 3 PROBLEMAS EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO .....	48
GRAFICO 4 EFICACIA, EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO .....	49
GRAFICO 5 CALIFICACIÓN DE OPERACIONES .....	50
GRAFICO 6 SATISFACCIÓN DE IMPORTADORES .....	51
GRAFICO 7 TRABAJO QUE DESEMPEÑAN .....	52
GRAFICO 8 NIVEL DE SATISFACCIÓN .....	53
GRAFICO 9 CALIFICACIÓN DE ULTIMO AÑO.....	54
GRAFICO 10 SISTEMA INFORMÁTICO .....	55
GRAFICO 11 RANGO PORCENTUAL DE PROBLEMAS .....	57
GRAFICO 12 FACTORES IMPORTANTES.....	58
GRAFICO 13 MEJORAMIENTO DE SERVICIO .....	59

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Los importadores de carga general los cuales reciben el servicio de almacenamiento y despacho del puerto comercial de Esmeraldas, mismos que son representados por sus agentes aduaneros con los cuales decidan trabajar, recibiendo así ellos el impacto por los efectos de problemas existentes en el proceso de dicho servicio, mediante la aplicación de los métodos de investigación, se logró determinar las principales falencias que se presentan con mayor frecuencia destacando como resultado a esto se pierde mucho tiempo en el despacho de las cargas almacenadas en las bodegas de Autoridad Portuaria de Esmeraldas principalmente por la carencia de un sistema informático integral que a motivo de la crisis económica que actualmente atraviesa el país no se ha podido implementar un buen sistema para que la gestión de almacenamiento y despacho de carga general sea más eficiente, convirtiéndose esto en un motivo por el que APE, se está proyectando al cambio de un modelo de gestión que permita erradicar todo tipo de inconveniente con el servicio brindado a sus usuarios.

**DESCRIPTORES:** Carga general, APE, proceso de almacenamiento y despacho, importadores, agentes aduaneros.

## **ABSTRACT**

Importers of general cargo which receive service storage and dispatch of the commercial port of Esmeraldas, same which are represented by its customs agents who choose to work, and getting them the impact from the effects of problems in the process of the service, by applying research methods, it was possible to determine the main shortcomings that occur most often highlighting as a result of this much time is wasted in the office of the charges stored in the warehouses of Esmeraldas Port Authority mainly by lack of an integrated computer system that because of the economic crisis currently facing the country has not been able to implement a good system for managing storage and dispatch of general cargo, becoming a reason APE, and is projecting a change management model that can eradicate all kinds of problem with the service provided to its users.

**Descriptors:** General Cargo, APE, storage and dispatch process, importers, customs agent

## INTRODUCCIÓN

En cuanto exista mayor crecimiento en la demanda de los servicio de almacenamiento y despacho, por parte de los importadores de carga general, esto genera una mayor actividad operativa para la terminal portuaria a la cual solicite sus servicios. De todos los puertos comerciales del Ecuador, Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

El almacenamiento y despacho de carga como todo servicio público se rige bajo leyes establecidas y determinadas por el estado, las cuales deben ser ejecutadas a cada proceso según demande la ley, con la finalidad de que sean bien realizados, sin la presentación de falencias en cualquier índole.

Este análisis se realizó con la finalidad de obtener información relevante, fundamentada en los problemas que tienen los importadores en el almacenamiento y despacho de carga general importada en APE, mediante la determinación de varios aspectos conociendo así el modelo de gestión que emplea el puerto en la ejecución de estos procesos en el servicio.

También para este desarrollo se aplicó la investigación tipo exploratoria y el método inductivo para poder determinar con mayor exactitud.

Por ello se basa en el “ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS QUE TIENEN LOS IMPORTADORES EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO EN CARGA GENERAL DE IMPORTACIÓN EN AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS.”

## **Planteamiento del problema**

Los importadores como propietarios de sus mercancías enfrentan cierto riesgo al momento de almacenar y luego despachar la carga general que se encuentran en los almacenes de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, generando pérdida de tiempo al momento de realizar inspecciones o reconocimiento de carga ocasionando también la insatisfacción de los usuarios y clientes.

Estos inconvenientes han ocasionado que varios de los operadores que intervienen en esta actividad han tenido que buscar formas mediante las cuales evitar inconvenientes por la falta del buen manejo y control en el almacenamiento y despacho de sus mercancías, debido a que generalmente es inevitable enfrentarse a este tipo de falencias por la falta de eficiencia y eficacia en los procesos del mismo.

Sin embargo, no existe información documentada y específica respecto a los problemas que presenta el almacenamiento y despacho de la carga, aunque esto es de conocimiento general de los usuarios del puerto que trabajan con carga general, la falta de documentación impide la toma de decisiones oportuna por parte de (APE) Autoridad Portuaria de Esmeraldas y con ello el malestar de los usuarios persiste.

Para cualquier empresa e institución es de vital importancia conocer aquellos problemas que tienen el cliente o usuarios con relación al servicio que brindan puesto que de esto dependerá el no perder clientes y poder mantener estable sus operaciones.

Conforme a lo expresado surgen las siguientes interrogantes:

¿Qué tipo de operaciones demandan los usuarios de carga general comúnmente por el puerto comercial de Esmeraldas?

¿Cuáles son los problemas que enfrentan los usuarios del puerto que manejan carga general en el almacenamiento y despacho de mercancías, en la actualidad?

¿De qué manera influyen los problemas que enfrentan los usuarios en el almacenamiento y despacho de la carga general de importaciones en Autoridad Portuaria de Esmeraldas?

## **Justificación**

Los servicios de almacenamiento y despacho de cargas que generalmente son otorgados por los puertos comerciales son valerosos, relevantes y de suma importancia no solo para la institución que se encarga de estos procesos portuarios sino que también para los importadores de dichas mercancías debido a que ellos depositan su confianza a los encargados de llevar el control de dichos procesos considerando que sus cargas estén bajo buen recaudo, bien controladas hasta el momento que ellos como dueños las puedan obtener, exigiendo dentro de estos dos procesos un sin número de esfuerzo, responsabilidad y eficacia por parte del personal encargado de realizar dicha labor en el almacenamiento y despacho de la carga general, considerando que:

Dentro de las funciones principales de una empresa para lograr una gestión eficaz conviene que los responsables de dicha gestión elaboren un plan de trabajo para conseguir el mejor aprovechamiento para las tareas de almacenaje, dichos medios se valen de una preparación administrativa y técnica. (Luis, 2012, p. 1).

Referente a lo dicho anteriormente lo que se busca en el análisis a los problemas que tienen los importadores en cuanto a su almacenamiento y despacho en carga general, es poder determinar con mayor exactitud las falencias o inconvenientes que se les presentan a los dueños de las mercancías y al determinar las mismas se podrá establecer alternativas que permitan erradicar los problemas existentes en sus procesos de almacenamiento y despacho.

Para lo cual se considera necesaria, la búsqueda de estrategias que se ajusten a dichos procesos de almacenamiento y despacho de carga general, que logren alcanzar o por lo menos cubrir las necesidades de los clientes o usuarios, como en este caso lo son los importadores, lo cual le beneficia a ellos como clientes y a su vez al puerto comercial en su desarrollo y desenvolvimiento de procesos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Analizar los problemas que tienen los importadores en el almacenamiento y despacho de carga general de importación en el Puerto Comercial Esmeraldas para determinar y establecer posibles estrategias de solución.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las operaciones que demandan los usuarios de carga general del puerto comercial de Esmeraldas.
- Conocer las causas y efectos de los problemas que enfrentan los usuarios en el almacenamiento y despacho de la carga de importación en el Puerto Comercial de Esmeraldas.
- Presentar las posibles estrategias de solución a los problemas que enfrentan los importadores.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. BASES TEÓRICO

#### 1.1.1. Operadores del comercio exterior (OCES)

Los OCES, se los considera todos aquellos que tienen la capacidad para interactuar dentro del ámbito en el comercio exterior, dedicándose ya sea a las importaciones o exportaciones, y también ejecutan cargos de agentes aduaneros, etc., cumpliendo diferentes actividades, pero con la misma finalidad de fortalecer el comercio en planos internacionales.

Los operadores de Comercio Exterior, que pueden ser personas naturales o jurídicas, son los usuarios que interactúan informática y operativamente con la Corporación Aduanera Ecuatoriana, estos comprenden agentes de aduana, líneas navieras, líneas aéreas, agencias de carga, almacenes temporales, depósitos, consolidadoras, importadores, exportadores, zonas francas, ministerios, entre otros. (Aduana, 2008, p. 1).

#### 1.1.2. Importacion

Conforme a Anonimo, (2007) “se denomina importación a la acción que implica y desemboca en la introducción de productos foráneos en un determinado país con la misión de comercialización. Básicamente, en la importación, un país les adquiere bienes y productos a otros.” (párr. 1).

Entonces, la importación lo que hace es trasladar de manera formal y legal productos que se producen en otro país y que son demandados para el consumo y el uso del país al que se llevan. Las importaciones, es decir, los productos que se importan, ingresan al país de recepción a través de las fronteras y normalmente están sujetos al pago de cánones que establece el país en cuestión. Asimismo,

existen otras tantas condiciones que se imponen para regular esta actividad comercial. (Anonimo, 2007, p. 1).

Se considera que importación es ingresar productos, bienes y servicios de otros países, para ser consumidos por quienes realicen la compra del mismo, desde otro punto de vista la importación se puede considerar como un gasto dentro de la balanza comercial debido a que el valor que se está pagando por dicho producto sale de un país determinado para convertirse en un ingreso al país del cual es originario dicho producto, bien o servicio.

Las importaciones son importantes en un país ya que permiten tener un mejoramiento en la balanza comercial de los países. Algunos de los beneficios de una importación son:

- Adquirir bienes no disponibles en el país
- Crear mejores condiciones para la competencia
- Incorporar tecnología y bienes de capital para innovar el parque productivo
- Acceder a bienes que se producen en el país en condición poco favorables
- Acceder a bienes de capital, insumos, tecnología, materias primas, productos terminados. (Importaciones 21, 2016)

Esta actividad comercial permite y otorga muchos beneficios, especialmente a países que no se encuentran en un nivel de producción e industrialización altamente calificado, ofreciendo a los mismos satisfacer sus necesidades humanas en diversas maneras dependiendo la necesidad existente.

Para la importación de productos es necesarios la existencia de distritos aduaneros autorizados así como también operadores económicos autorizados para la carga, descarga y almacenamiento de mercancía como lo son (puertos y aeropuertos).

### **1.1.3. Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE)**

Autoridad Portuaria de Esmeraldas fue creada el 28 de diciembre de 1970 mediante Decreto Ejecutivo número 1043, 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.

El Puerto de Esmeraldas cuenta con una Dársena (Área Marítima), protegida de la agitación del mar por un rompeolas; en las dársenas los buques se acoderan a tres muelles para efectuar las actividades de carga y descarga de mercaderías. (APE, 2016, p. 1).

La institución pública APE fue creada con la finalidad de cumplir sus objetivos enfocados en el buen servicio a la sociedad, por tanto, su compromiso no está inclinado solo con la institución ya que de ello depende el crecimiento económico dentro de la balanza comercial del Ecuador, bajo el buen desempeño del trabajo que se realiza.

Existen varias actividades a las que se puede dedicar un puerto, siendo el principal encargado de recibir mercaderías del extranjero con diversos tipos de mercancías las cuales son comercializadas, como en el caso del Puerto de Esmeraldas acogiendo los lineamientos de gestión y funcionabilidad de otros puertos, es un puerto multipropósito, que en la actualidad cuenta con tres muelles, uno de servicios con un calado de 11,5 metros, con acceso directo desde mar abierto, abrigado en una dársena, lo que permite una gran maniobrabilidad y atraques de las naves, con servicios calificados de remolque y practicaaje. (APE, 2016, p.2).

## **1.2. Clientes de Autoridad Portuaria de Esmeraldas**

Los clientes son la razón de ser de toda organización especialmente si estas se dedican a la prestación de servicios comerciales, por cuanto de ellos dependen diversos factores que influyen de una manera considerable, basándonos en que mientras más clientes acudan a buscar los servicios a dicha organización en este caso servicios portuarios esta se verá mayormente beneficiada, si cumple con todos los niveles de satisfacción para con los importadores en el almacenamiento y despacho de la carga.

### **1.2.1. Importador**

De acuerdo con el diccionario del Comercio Exterior, un importador es una “Persona física o jurídica que adquiere mercancías extranjeras o contrata servicios prestados por extranjeros” (REEXPORTA, s.f.)

Es decir que una importación se puede considerar a la realización de una compra a países ajenos ya sea esta de un producto para el consumo o un servicio con finalidad comercial, por lo general las importaciones son realizadas con mayor frecuencia por países que no producen ciertos bienes, alimentos, servicios etc, incluso estos pueden ser adquiridos a precios más económicos y de más alta calidad para el beneficio del importador y del consumidor (cliente/usuario).

“Pueden Importar todas las Personas Naturales o Jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país que hayan sido registrados como importador en el sistema ECUAPASS y aprobado por la Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.” (SENAE, 2017)

“Todo aquel que desee realizar compras de mercaderías en el exterior para luego ingresarlas a territorio ecuatoriano para su comercialización, deberá registrarse como Importador en el sistema de la Aduana” (Becerra, 2015).

Requisitos para ser Importador:

- Obtener el Registro Único de Contribuyente (RUC) que expide el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Obtener el Certificado digital para la firma electrónica y Autenticación otorgado por el Banco Central del Ecuador y Security Data en: <http://www.eci.bce.ec/web/guest> y <http://www.securitydata.net.ec>
- Registrarse en el Portal de ECUAPASS: <http://www.ecuapass.aduana.gob.ec> (Becerra, 2015, p. 2).

Todo importador debe obligatoriamente cumplir con todos los requisitos previamente presentados para dedicarse de manera correcta y sin impedimentos a la compra de mercancías extranjeras y así evitar cualquier tipo de inconveniente, con alguna de las instituciones ya mencionadas.

### **1.2.2. Obligaciones del Importador**

Los importadores deben cumplir con ciertas obligaciones entre las cuales se han mencionado las siguientes:

- Poner en práctica las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita, su pérdida o alteración accidental o su divulgación o accesos no autorizados.

- Trata los datos personales para los fines de objeto de la transferencia y tiene autoridad legal para ofrecer garantías y cumplir los compromisos previstos en las cláusulas.

No tiene motivos para creer, en el momento de suscribir las presentes cláusulas, en la existencia de ninguna disposición legal de ámbito local que puede tener un efecto negativo importante sobre las garantías estipuladas en la cláusulas e informara al exportador de datos el cual cuando así se le pida, transmitirá dicha notificación a la autoridad si tuviera conocimiento de la existencia de alguna disposición de esta índole. (CARNIKIAN, pág. 20)

### 1.3. Servicio Portuario

Autoridad Portuaria de Esmeraldas ofrece los siguientes tipos de servicios portuarios:

Tabla N° 1 Servicios Portuarios

<b>SERVICIOS PORTUARIOS</b>
2.3.1 Almacenamiento
2.3.2 Despacho
2.3.3 Carga/ Descarga
2.3.4 Consolidación de Mercancía
2.3.5 Desconsolidación de Mercancía
2.3.6 Recepción y/o Despacho
2.3.7 Equipos, maquinarias y accesorios

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2016)

### **1.3.1. Almacenamiento**

Uno de los pasos que se dan dentro de los servicios portuarios y que son dirigidos hacia los importadores es el almacenamiento de sus mercancías, el cual se considera principalmente el espacio físico que permite guardar las mercancías hasta que estas puedan ser despachadas a los propietarios correspondientes, en dicho lugar conocido como almacenes se utilizan con la finalidad proteger las mercancías de cualquier tipo de daño y pérdidas.

Para Jimdo, (s.f.):

La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semi elaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización. (parr.1).

El objetivo de almacenes se basa literalmente en generar una gestión responsable, ágil y eficaz mediante la cual se pueda suministrar de manera oportuna los bienes que necesitan ser transportados de un lugar a otro, mediante un cuidado por parte de los encargados, los cuales deberán demostrar el desenvolvimiento dentro de este procedimiento cumpliendo los estándares de servicios.

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. (ORAMAS, 2015, pág. 24)

### **1.3.1.1. Funciones del Almacén**

Las funciones más comunes de las cuales depende un almacén dependen de factores tanto físicos como organizacionales, dentro de funciones comunes como:

1. Recepción de Materiales.
2. Registro de entradas y salidas del Almacén.
3. Almacenamiento de materiales.
4. Mantenimiento de materiales y de almacén.
5. Despacho de materiales.
6. Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad. (SALAZAR, 2012, parr. 9).

Dentro del área de almacenamiento es importante que exista una gestión de procesos que sea desarrollada con diversas técnicas que sean principalmente estratégicas e implementadas en cada uno de sus pasos para lograr la excelencia en el servicio de almacenaje de las cargas mediante el cual resulta como beneficiario directo el cliente como en este caso lo es el importador.

### **1.3.1.2. Proceso de almacenamiento**

Se considera importante que en los procesos de almacenamiento exista un orden relevante organizacional el cual conlleva a que los factores que influyen en este proceso cumplan con lo que les corresponde como se menciona en el siguiente párrafo que la información es uno de los principales puntos a considerar.

El mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales - Planificación y Organización y Manejo de la información - y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento. (SALAZAR, 2012, parr. 11).

Es oportuno que dentro del área de almacenamiento de toda organización que se dedica a la prestación de dicho servicio cuente con una alta y calificada organización de procesos, uno de los pasos más relevantes e importantes de estos indicadores es la información ya que por insuficiencia de la misma se dan las principales falencias en el almacenamiento y despacho de las carga

Figura 1 proceso de almacenamiento



(slideshare, 2012)

Si bien la función principal de la Gestión de Almacenes es la eficiencia y efectividad en el flujo físico, su consecución está a expensas del flujo de información, este es un eje transversal de los procesos de gestión logística, y la gestión de almacenes no son la excepción. Debe ser su optimización, por tanto, objetivo de primer orden en la Gestión de Almacenes. Su ámbito se extiende a todos los procesos anteriormente descritos – Planificación y organización, recepción, almacén y movimiento. (SALAZAR, 2012, parr. 28).

#### 1.3.1.3. Zona de un Almacén

- **Recepción:** zona donde se realizan las actividades del proceso de recepción.
- **Almacenamiento, reserva o stock:** zonas destino de los productos almacenados. De adaptación absoluta a las mercancías albergadas, incluye zonas específicas de stock para mercancías especiales, devoluciones, etc.
- **Preparación de pedidos o picking:** zona donde son ubicados las mercancías tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser preparadas para expedición.
- **Salida, verificación o consolidación:** desde donde se produce la expedición y la inspección final de las mercancías.
- **Paso, maniobra:** zonas destinadas al paso de personas y máquinas. Diseñados también para permitir la total maniobrabilidad de las máquinas. **Oficinas:** zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén.

- **Oficinas:** zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén. (SALAZAR, 2012, parr. 24)

#### **1.3.1.4. Tipos de Almacenamiento**

Dentro del área de almacenamiento existen ciertos tipos los cuales son usados de acuerdo a la adaptación que cada carga requiera como se menciona en lo siguiente:

Para Mundo Portuario, (2008)

Se entiende por tal el sistema que determina los criterios para seleccionar el material que ha de salir del almacén para atender una petición concreta. La importancia de este sistema radica en que incide directamente sobre el período de permanencia de los productos en el almacén. (parr. 1).

- **Almacenamiento convencional:** El almacenamiento convencional es el más extendido en casi todos los sectores industriales y se caracteriza por la escasa utilización de mecanismos, el empleo de equipos de tecnología común y la mayor utilización de mano de obra.
- **Almacenamiento de alta densidad:** Exige la utilización de unos medios específicos con el fin de conseguir la mayor densidad posible de bultos ubicados por metro cuadrado de superficie de almacén.
- **Almacenamiento automático:** Su concepción es similar a la de los almacenamientos de alta densidad ya que se utilizan equipos específicos que circulan por pasillos estrechos y se almacena a gran altura.
- **Almacenamiento automático para cargas ligeras:** Este almacenamiento se caracteriza por disponer de sistemas automáticos que transportan los materiales en bandejas hasta el operario para que realice las extracciones y las devuelven a su ubicación. Este sistema exige que un sistema informático controle y administre todas las ubicaciones y los movimientos del almacén. (MUNDOPORTUARIO, 2008, parr. 3-13).

Todo puerto comercial debe dar uso de diversos tipos de almacenamiento, siempre y cuando se tome en consideración el volumen de cargas o mercancías ejecutándose los debidos cumplimientos a los que estos deberán estar sometidos realizando así la labor de almacenaje de manera eficiente.

### **1.3.2. Despacho**

El despacho de las cargas se da en el momento que se retiran las mercancías desde sus patios de almacenamiento para que estas sean movilizadas, señalando las condiciones en las que se encuentran.

Según Mendoza, (2013)

Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacén El control de inventarios El recibo de la mercancía: Es el jefe de recibos se pone de acuerdo con el proveedor para asignar el día la hora y la fecha de entrega de los productos el jefe de recibos es el encargado de organizar la logística organizando a los recibos es el encargado de organizar la logística organizando a los recibidores para cada tipo de productos Las revisiones de la mercancía, el recibidor tiene como función revisar y verificar la mercancía con el orden de compra donde estiba se embala en el se clasifica se almacena Programación de despacho Las solicitudes de los productos es el jefe de ventas elabora una solicitud de los productos salientes. (parra. 1).

También se menciona referente al despacho que, “Si los documentos de despacho no permitieren efectuar una declaración segura y clara, el agente deberá subsanarlo y registrar el dato correcto mediante el reconocimiento físico de las mercancías.” (Aduanas, 2013, parra. 3).

López, 2011 pag.16, en su tesis Optimización Del Sistema De Almacenamiento Y Despacho, recomienda

Todo administrador de áreas operativas, logísticas o bodegas, debe utilizar técnicas que le permitan tener un completo control de las actividades que se desarrollan cotidianamente en la gestión de despachos.

Dentro del despacho de las mercancías es uno de los puntos con mayor frecuencia en donde los importadores que reciben este servicio portuario se ven no muy beneficiados ya que existe un nivel considerable de problemas que se convierten en contratiempos, generando márgenes de error, lo cual hace que las mercancías tarden en ser obtenidas por sus propietarios.

### **1.3.3. Carga**

La carga en si es un factor muy importante dentro de las transacciones de comercialización a nivel internacional ya que nos estamos refiriendo a las mercancías las cuales son trasladadas desde su país de origen hasta su país de destino la cual debe ser conservada y controlada hasta llegar a las manos de su propietario como en este caso son los importadores de carga general.

También se considera que 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. (Córdor, 2013)

“La carga es de gran relevancia en las transacciones de comercio exterior, puesto que es la mercancía enviada desde el vendedor, hasta su cliente, de tal manera que pueda pasar por las diferentes etapas sin sufrir daño alguno.” (ORAMAS, 2015, pág. 8)

#### **1.3.3.1. Carga General**

“Es todo tipo de carga que se transporta, compuesta de bienes diversos sea en grandes o pequeñas cantidades, las cuales varían en peso, tamaño, condición, naturaleza y clase” (ADARVE, 2011, parr. 1).

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 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. (Córdor, 2013)

“La carga general se transporta en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de ésta. Algunas mercancías de este tipo son: computadoras, zapatos, artículos de piel, ropa, telas, manufacturas en general, etc.” (Córdor, 2013)

La carga general puede ser transportada de acuerdo a su estructura, también se la puede considerar un tipo de mercancía ágil para su manipulación dependiendo a su cantidad y tamaño.

Como su nombre lo indica, es todo tipo de carga de distinta naturaleza que se transporta conjuntamente, en pequeñas cantidades y en unidades independientes, la principal característica es que se pueden contar el número de bultos y en consecuencia se manipulan como unidades. Se consideran como carga general, por ejemplo: cilindros, cajas, cartones, botellas, planchas metálicas, etc. que se transportan y almacenan juntas. (MUÑOZ, pag.2, parra. 1)

#### **1.3.3.2. Tipos de Carga**

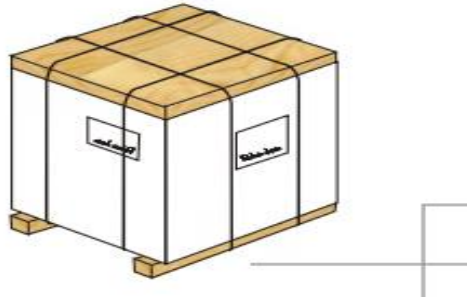
- **CARGA CON EMBALAJE:** es aquella que por sus características y para ser estibada, con seguridad requiere de la protección de un recipiente o embalaje. por ejemplo. cajas de conservas alimenticias, cajones de repuestos para maquinaria, tambores con aceites comestibles, bidones con químicos, etc.
- **B) CARGA SUELTA, SIN EMBALAJE:** es la carga que no necesita embalaje, por ejemplo. Planchas de hierro, rieles, tubos, llantas, piezas, etc. Carga paletizada: Mercancías de una misma clase con embalaje estandarizado, agrupadas y aseguradas sobre unas paletas, formando un solo bulto, listo para manipularlo con mayor rapidez. ING. RUBEN DARIO MUÑOZ Z. EVENTOS OCEANO E.A.T.
- **C) CARGA UNITARIZADA:** es cuando determinada carga general se agrupa y embala haciendo un solo bulto para manipularlo en una sola operación con el propósito de agilizar su estiba. (MUÑOZ, s.f.)

Es valeroso determinar y conocer los diferentes tipos de carga general ya que dependiendo su tipo se les da el trato, cuidado y atención correspondiente, conforme a su situación, estado y material, evitando así daños, golpes o deterioro de las cargas.

Como breve ejemplos de carga general se consideran las siguientes:

**Carga paletizada:** cuya carga se encuentra conjuntamente asegurada sobre unas paletas logrando así un solo bulto el cual puede ser cargado descargado y manipulado con mayor agilidad para su posterior almacenamiento y despacho

figura 2 carga paletizada



(MUÑOZ, s.f.)

**Carga preeslingada:** Estas cuentan con su envoltura o embalaje estandarizado, las cuales vienen preparadas para su enganche.

figura 3 carga preeslingada



(MUÑOZ, s.f.)

#### **1.3.4. Traja Carga General**

Por otra parte es relevante mencionar que la carga general como todo tipo de carga requiere que se le realice la tarja correspondiente, teniendo como constancia el registro de las mismas, para mantener una identificación y orden de la carga general.

“Los tarjadores que registran este tipo de cargas, además de ingresar los típicos datos iniciales, dejan constancia de las marcas identificatorias de la carga y el número de la orden de embarque. Finalmente, registran el tipo de bulto.” (Gatica, et.ad, parra.19).

Principales datos de documento tarja de bulto o carga general:

- Comprobar existencia de bulto y las cantidades
- Hora de inicio y puerto de origen
- Tipo de bultos, referente a eslingado (maniobra), características y dimensiones
- Verificar y anotar pesos unitarios y peso total
- Condiciones de los bultos (daños y pérdidas)
- Hora de término
- Nombre y firma del tarja
- Despacho a destino según corresponda. (Gatica, et.ad, parra.27).

Dentro de la ejecución de la tarja en APE, se realizan actividades a la carga general como como reporte de faltantes o sobrantes mediante una documentación registrando si existen mercancías de más o si hacen falta según el conocimiento de embarque, comunicando algún inconveniente a las autoridades evitando problemas de mayor magnitud que pueden ocasionar conflictos a la institución.

Cuando se realizan tarjas a los vehículos y no se encuentra como lo indica el conocimiento de embarque entonces se procede a señalar la avería del vehículo.

Conforme a los servicios portuarios que Autoridad Portuaria de Esmeraldas otorga a los importadores de carga general se consideran de suma importancia a la consolidación y desconsolidación de la carga.

### **1.3.5. Consolidación de Mercancía**

La consolidación permite movilizar las cargas mediante el uso de un solo B/L el cual es un documento de transporte, el cual otorga la salida de la mercancía para su despacho

“Actividad que permite agrupar diferentes embarques (cargas) de uno o varios consignatarios, para ser transportados bajo un solo documento de transporte. Procede en la salida de mercancía. ” (Almacèn, 2011, parra, 1).

### **1.3.6. Desconsolidación de Mercancía**

En el caso de consolidación se puede decir que es la contradicción de la consolidación de cargas debido a que la mercancía se transporta de una manera más individual conteniendo cada una su propio B/L o documento de transporte dirigiéndose cada una de las cargas a diferentes consignatarios.

Actividad que permite desagrupar embarques consolidados en un mismo documento de transporte u otro equivalente y que vienen destinados a diferentes consignatarios, presentando cada embarque individual con su respectivo documento de transporte hijo. Procede en el ingreso de mercancías al territorio aduanero. (Almacèn, 2011, parra, 1).

Las operaciones de consolidación son ejecutadas en cualquier terminal portuario de cargas y también conocidos como bodegas para depósitos aduaneros que cuenten con la debida autorización para la realización de este tipo de procesos.

Por tanto la desconsolidación de cargas son realizadas en áreas de actividades u operaciones aduaneras que también mantengan vigente su respectivo permiso y autorización en sus distintas áreas destinadas para el almacenamiento, como patios, bodegas y áreas asignadas, de los distintos puertos, aeropuertos durante el tiempo que sea requerido.

#### **1.4. ANTECEDENTES**

La autora Isabel Oramas (2015) en su investigación sobre el “ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS” en su tesis afirma que Las diferentes falencias existentes en Autoridad Portuaria de Esmeraldas acarrearán 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.

El autor Alvins Motta. (2012) en su tesis elaborada con el tema “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE CONTENEDORES EN ALMACENES DEL PUERTO DE LA GUAIRA DEL ESTADO VARGAS” señala que es necesario implementar sistemas de control aplicados como medidas para evitar que se mantengan los retrasos en el proceso de despacho de cargas, que permitan reducir el tiempo en que actualmente se tardan en ubicar una carga o contenedor.

Lina Martínez (2009) Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, en su investigación con el tema “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE UN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE RETAIL, A TRAVÉS DE LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA Y EL REDISEÑO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, ALISTAMIENTO Y DESPACHO” define que el conocimiento y mejora continua de los procesos es pieza fundamental en la realización de organizaciones más efectivas y rentables, ya que al poseer procesos adecuados para el tipo de operación, no solo se logra la correcta gestión y aprovechamiento de los mismos sino una seguridad real y control de la capacidad empresarial.

## **1.5. MARCO LEGAL**

Según el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), y la ley de puertos, indican sobre los operadores del comercio exterior, dentro de su reglamento y en sus respectivos artículos lo siguiente:

### **1.5.1. Servicio Comercio Exterior**

El artículo 224 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, relativo al comercio exterior, expresa:

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador puede requerir, en cualquier momento, a importadores, exportadores, transportadores, entidades o personas jurídicas de derecho público o de derecho privado, la entrega de toda información que guarde relación con la actividad de importar o de exportar, que faciliten un eficaz control sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de las mismas, concediendo para contestar un término improrrogable que no podrá exceder de quince días. (COPCI, 2010)

Es la persona natural o jurídica involucrada en el movimiento internacional de mercancías, cualquiera que sea la función que haya asumido, que cumpla con las normas equivalentes de seguridad de la cadena logística establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para acceder a facilidades en los trámites aduaneros. Los Operadores Económicos Autorizados incluyen, entre otros, a fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, consolidadores, desconsolidadores, agentes de carga internacional, puertos, aeropuertos, depósitos aduaneros, depósitos temporales, Courier, operadores de terminales, y se regularán conforme las disposiciones que para el efecto emita la Directora o el Director General. (COPCI, 2010, art. 231).

### **1.5.2. Requisitos para ser operador económico autorizado**

Para ser calificado como un Operador Económico Autorizado (OEA) deberá cumplir con los requisitos previstos en el reglamento a este Código.

No serán Operadores Económicos Autorizados quienes hayan sido sancionados por delito aduanero, ni las personas jurídicas cuyos representantes, socios o accionistas estén incurso en dicha situación. Quien utilice cualquier tipo de simulación para ser un Operador Económico Autorizado estando incurso en la

prohibición prevista en este artículo, perderá dicha calidad, así como la persona natural o jurídica que haya coadyuvado para obtener una autorización en estas condiciones, quienes además no podrán ser autorizados nuevamente.

En caso de incumplimiento de las normas aduaneras y sin perjuicio de la sanción que corresponda, la Directora o el Director General podrá suspender o revocar la autorización de los Operadores Económicos Autorizados conforme lo previsto en el reglamento al presente Código y el reglamento dictado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que regule la actividad de los Operadores Económicos Autorizados. (COPCI, 2010, art. 231).

### **1.5.3. Eficiencia en el servicio público**

En relación a la eficiencia del servicio público el código orgánico de la producción establece:

El Estado adoptará medidas específicas para apoyar la generación de competitividad sistémica, a través de la reducción costos de transacción, mediante la eliminación de trámites innecesarios, así como promoverá una cultura pública de servicio de calidad. Se propenderá al uso de mecanismos informáticos y telemáticos de obtención, validación e intercambio de información y otras medidas de gobierno electrónico; para el efecto, tanto las entidades del Gobierno Central, como de los Gobiernos autónomos descentralizados, establecerán programas específicos para garantizar permanentemente servicios en línea, ágiles y eficientes. (COPCI, 2010, art. 101)

### **1.5.4. Cargas y descargas**

En cuanto a cargas y descargas el siguiente artículo nos hace referencia a lo siguiente:

La mercancía que provenga del exterior, por cualquier vía, deberá estar expresamente descrita en el manifiesto de carga. Cuando por motivos de cantidad, volumen o naturaleza de las mercancías, resulte necesario, la servidora o el servidor a cargo de la dirección distrital podrá autorizar la descarga fuera de los lugares habilitados para el efecto. Las mercancías destinadas a la exportación estarán sometidas a la potestad de la Administración Aduanera hasta que la autoridad naval, aérea o terrestre que corresponda, autorice la salida del medio de transporte. (COPCI, 2010, art. 131).

#### **1.5.4.1. Responsabilidad por la carga general y al granel de importación**

Según el reglamento tarifario de las autoridades portuarias nos dice que:

La responsabilidad de la Autoridad Portuaria por la mercadería general de importación, se inicia en el momento en que la pluma de la nave deposita la carga sobre el pavimento del delantal del muelle o sobre la plataforma de un vehículo y comprende todo el período que dure el almacenaje termina cuando se entrega al consignatario en la puerta de la bodega o patio. Dicha responsabilidad no se interrumpe durante el período de aforo. En cuanto a la carga al granel, la responsabilidad se inicia desde el momento en que la Autoridad Portuaria recibe la mercadería en sus sistemas propios de descarga, cuando la entrega es indirecta y termina cuando se entrega al consignatario, descontándose las mermas naturales. La Autoridad Portuaria no tendrá responsabilidad cuando la mercadería se descarga en forma directa. (MANTA, s.f.)

En el siguiente artículo nos menciona las modalidades que hay dentro del proceso de despacho de las cargas, en el cual menciona que:

Despacho es el procedimiento administrativo al cual deben someterse las mercancías que ingresan o salen del país, dicho proceso inicia con la presentación de la DAU y culmina con el levante. Sus modalidades y formalidades serán las establecidas en el reglamento al presente Código. El sistema de perfiles de riesgo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador determinará las modalidades de despacho aplicable a cada declaración, conforme a las disposiciones que dicte para su aplicación la Directora o el Director General, a base de la normativa internacional. En los casos de mercancías que se transporten bajo el régimen particular de correos rápidos o courier, su declaración y despacho se registrará conforme el reglamento que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador establezca para el efecto. (COPCI, 2010, art. 139).

El área de almacenes también cuenta con sus propios reglamentos, los cuales deben ser cumplidos al momento de poner en marcha este servicio dentro de los procesos de almacenamiento dependiendo a su tipo como se mencionan a continuación:

### **1.5.5. Derecho a los propietarios**

Existen derechos que amparan a los propietarios de las cargas, en lo cual nos dice que:

Derechos del Propietario, Consignatario o del Consignante.- Antes de presentar la declaración, el propietario o consignatario o su representante, previa autorización de la servidora o el servidor a cargo de la dirección distrital y bajo su control, podrá efectuar el reconocimiento de sus mercancías, para verificar la exactitud de la mercancía con la información documental recibida y, procurar su adecuada conservación. (COPCI, 2010, art. 136).

### **1.5.6. Responsabilidad del servicio**

El COPCI también nos indica a través del siguiente artículo el nivel de responsabilidad con la que se deben ejecutar estos servicios en cuanto a su proceso.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es responsable por la atención eficiente y ágil en el proceso de despacho de mercancías, terminando su responsabilidad en caso que éstas sean puestas a órdenes de la autoridad judicial. En caso de determinarse demoras injustificadas en el despacho de mercancías imputables al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, los gastos de almacenaje y/o demoraje serán restituidos por la institución a los perjudicados. Dichos valores a su vez serán repetidos a las servidoras o los servidores por cuya negligencia o dolo se produjo la demora hasta un máximo de una remuneración mensual unificada de dicho servidor, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar. La restitución de valores y su repetición se efectuará conforme el procedimiento que determine el reglamento. (COPCI, 2010, art. 221).

### **1.5.7. Atribuciones administrativas portuarias Ley de régimen administrativo portuario nacional.**

**Art. 6.-** Las atribuciones de las Autoridades Portuarias, en sus respectivas jurisdicciones 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 facilidades. 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.

### **Ley general de puertos**

**Dentro de la ley de puertos nos hace referencia y señala:**

Que es necesario estructurar debidamente los Organismos que tendrán a su cargo la planificación, dirección, control y ejecución de las actividades portuarias y determinar sus atribuciones de conformidad con las normas de administración y procedimiento actualmente vigente. (PUERTOS, s.f.)

**Art. 5.-** La Dirección de la Marina Mercante y del Litoral será la ejecutora de la Política Naviera y Portuaria determinada por el Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos y, tendrá las siguientes atribuciones:

a) Informar al Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos la conveniencia del establecimiento de nuevos puertos de carácter nacional o sobre el uso de puertos o instalaciones marítimas o fluviales, con propósitos comerciales, por parte de personas naturales o jurídicas, privadas o públicas;

b) Aprobar los Reglamentos de Servicios Portuarios, Manuales de Organización, y demás, que rijan con carácter uniforme, a todas las Entidades Portuarias;

- c) Estudiar las mejoras en los sistemas de organización, administración, operación, mantenimiento y contabilidad de los puertos comerciales. Las recomendaciones correspondientes, serán notificadas a las Entidades Portuarias;
- d) Realizar inspecciones periódicas a las Entidades Portuarias y formular las observaciones y recomendaciones del caso;
- e) Aprobar los Orgánicos de Personal de las Entidades Portuarias, que serán puestos en su consideración hasta el 30 de Noviembre de cada año;
- f) Supervisar el cumplimiento de la programación anual de actividades aprobadas por el Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos, la construcción de nuevos puertos y la ampliación de los existentes;
- g) Fiscalizar el uso de todos los puertos o instalaciones marítimas o fluviales concedidos a personas naturales o jurídicas, privadas o públicas;
- h) Promover la capacitación, calificación y entrenamiento, en el país o en el extranjero, del Personal Portuario que se estime conveniente y ventajoso para el desarrollo de las actividades portuarias;
- i) Resolver en tercera y última instancia las reclamaciones de los usuarios de los puertos, en todo lo concerniente a los servicios respectivos cuando tales reclamaciones no hayan sido solucionadas por las Entidades Portuarias;
- j) Conocer y estudiar las estadísticas mensuales de operación y rendimiento, los balances anuales y otros documentos que obligatoriamente presentarán a su consideración, las respectivas Entidades Portuarias;

**Art. 6.-** La Dirección de la Marina Mercante y del Litoral contará en su Organización con el Departamento Nacional de Puertos que tendrá a su cargo el estudio y análisis de las actividades portuarias en materia administrativa, operativa, de explotación, construcción y mejoramiento de los puertos comerciales ecuatorianos, y, los órganos técnicos administrativos que fueren necesarios para el cumplimiento de su misión.

### **1.5.8. Ley de régimen administrativo portuario nacional**

**Art. 2.-** Las Autoridades Portuarias ejercerán su jurisdicción exclusivamente sobre las zonas portuarias que se hubieren determinado mediante Ley; correspondiendo al Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos delimitar el área de dicha jurisdicción.

**Art. 3.-** Son fines específicos de las Autoridades Portuarias, dentro de sus respectivas jurisdicciones, planear, construir, mejorar, financiar, administrar y mantener los terminales marítimos y fluviales a su cargo; sujetándose en cada caso, a las limitaciones de la Ley. Las Autoridades Portuarias están prohibidas de dedicar su actividad a otros fines que los establecidos en esta Ley.

**Art. 6.-** Las atribuciones de las Autoridades Portuarias, en sus respectivas jurisdicciones 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.

**Según la ley de puertos referente a los terminaos portuarios nos dice lo siguiente:**

**Art. 2.-** Definiciones de los términos que se usarán en el Reglamento.- Para los efectos de este reglamento se entenderá por:

**Puerto:** El conjunto de obras e instalaciones que se encuentran dentro del recinto portuario, sus accesos y su zona de influencia, constituyendo un conjunto de facilidades en la costa o ribera habilitado para su funcionamiento por el CNMMP, teniendo por objeto la recepción, abrigo, atención, operación y despacho de embarcaciones y artefactos navales, así como la recepción, operación, almacenaje, tratamiento, movilización y despacho de mercaderías nacionales y extranjeras que arriben a él por vía terrestre o marítima.

**14. Servicios portuarios:** Son las actividades marítimas y, o, terrestres de prestación pública indirecta, privada o mixta, que se desarrollan en las jurisdicciones de las EP, por las personas jurídicas privadas contratadas o autorizadas al efecto. Su categorización y los requisitos a cumplir para su autorización, se establecerán por el RSP.

19. Usuario: La persona física o jurídica que recibe servicios o suministros en el puerto o terminal portuario.

20. Cliente: La persona física o jurídica para quien se realizan actividades no portuarias en el recinto de los puertos o terminales portuarios.

**Artículo 26. Funciones. Las Autoridades Portuarias tendrán las siguientes funciones:**

1. Planificar, administrar, conservar, desarrollar y comercializar los puertos y los servicios portuarios a su cargo.
2. 2. Supervisar y controlar la operación portuaria que delegará a empresas privadas, con el fin de que ellas se desarrollen cumpliendo los objetivos de la Política Portuaria Nacional.
3. 3. Administrar y gestionar su patrimonio y recursos.

## **CAPITULO II**

### **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. TIPO DE ESTUDIO**

##### **2.1.1. Investigación exploratoria**

A través de la investigación exploratoria se realizará el diagnóstico a los problemas de almacenamiento y despacho que se le presentan a los importadores, para determinar cuáles son aquellas falencias que se dan con mayor frecuencia interrumpiendo así el proceso de la misma.

##### **2.1.2. Investigación de acción**

La investigación de acción permitirá establecer soluciones para erradicar los inconvenientes que se le presentan a los importadores en los procesos de almacenamiento y despacho de sus cargas, dichas alternativas deberán ser eficientes para mejorar este servicio otorgado a los OCES.

#### **2.2. MÉTODOS**

##### **2.2.1. Método inductivo**

Será utilizado para determinar las debidas conclusiones, mediante la evaluación en el almacenamiento y despacho de la carga general de los importadores, por el motivo de que esta investigación se basa específicamente en los problemas que se presentan en estos dos procesos.

#### **2.3. TÉCNICAS**

##### **2.3.1. La encuesta**

Esta técnica será aplicada a los Agentes de aduaneros e importadores, son los que se dedican al tráfico de mercancías y se ven en su mayoría afectados al momento de obtener las mismas, quienes podrán aportar de una manera específica con datos e información

relevante sobre todos los problemas que enfrentan en este servicio, lo cual permitirá la realización del presente tema a investigar.

### **2.3.2. La entrevista**

Mediante esta técnica que será aplicada al gerente de APE, y al responsable de la jefatura operativa del mismo, que con su aporte informativo en cuanto a las políticas y técnicas de trabajo que se da al almacenamiento y despacho de la carga general importada, podremos lograr de una manera más eficiente la solución a la problemática existente.

## **2.4. ANÁLISIS DE DATOS**

Los siguientes datos que se muestran, se los tomó para la realización de este trabajo investigativo, contando con un universo de 14 estando estructurada por 5 importadores y 9 agentes de aduana.

### **2.4.1. Diseño de la muestra**

#### **Tamaño de muestra de la encuesta**

La población a investigar es:

Tabla N° 2 Población encuestada

VARIABLE	POBLACION	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MARGEN DE ERROR
Importadores y Agentes aduaneros.	146	16	0,09

$$n = \frac{N - Z(2) * PQ}{E(2) * (N-1) + Z(2) * PQ}$$

En base a la siguiente formula donde:

n= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza media de la población (0,25)

N= Población o universo

E= Error admisible (0,09)

Z= Nivel de confianza 0,95% (1,96)

$$n = \frac{146 - 1,96(2) * 0,25}{0,09(2) * (146-1) + 1,96(2) * 0,25} =$$

$$n = \frac{146 - 3,84 * 0,25}{0,0081 * 145 + 3,84 * 0,25} =$$

$$n = \frac{35,54}{2,1435}$$

$$n = 16.$$

Tabla N° 3 Datos de información

TECNICAS	INSTRUMENTO	POBLACION	CANTIDAD
Entrevistas	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de operaciones APE</li> <li>• Gerente de APE</li> </ul>	1 1

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

#### SERVICIOS PORTUARIOS CON MAYOR DEMANDA

Tabla N° 4 de Servicios con mayor demanda

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Almacenamiento	14	35%
Despacho	11	27.5%
Inspección	5	12.5%
Consolidación	3	7.5%
Desconsolidación	7	17.5%
total	40	100

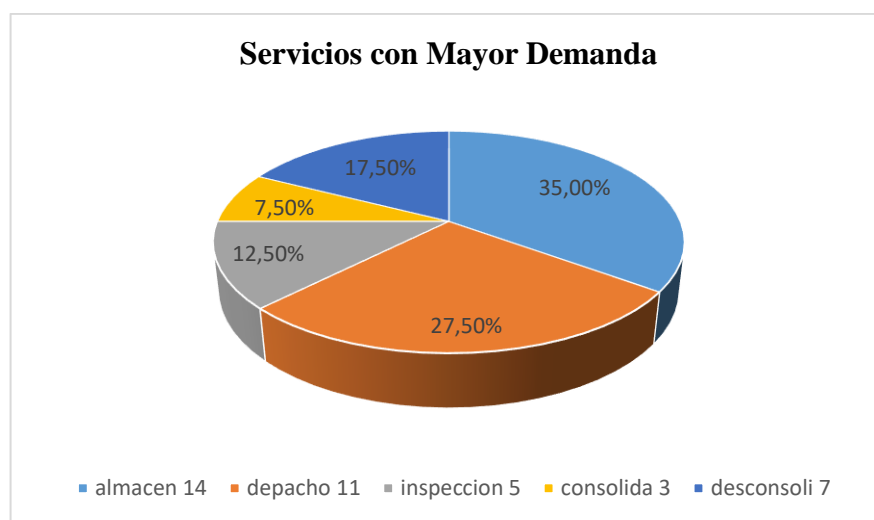


Gráfico 1 servicio con mayor demanda

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

Según las encuestas realizadas a los agentes aduaneros e importadores de carga general quienes prestan sus servicios de almacenamiento y despacho a APE, se considera que, el 46,66 % de los agentes aduaneros utilizan el servicio al almacenamiento de mercadería., el 36.66% de las operaciones se refieren a despacho. El 23.33% se encaminan a la desconsolidación.

## TIPOS DE CARGA

Tabla N° 5 De los tipos de carga en APE

Items	Frecuencia	Porcentaje
Pallets	1	5,26%
Contenedores	2	10,53%
Paquete	1	5,26%
Sacos	1	5,26%
Cajas	2	10,53%
Tuberías	5	26,32%
Automóvil	2	10,52%
Alambron	5	26,32%
Total	19	100%

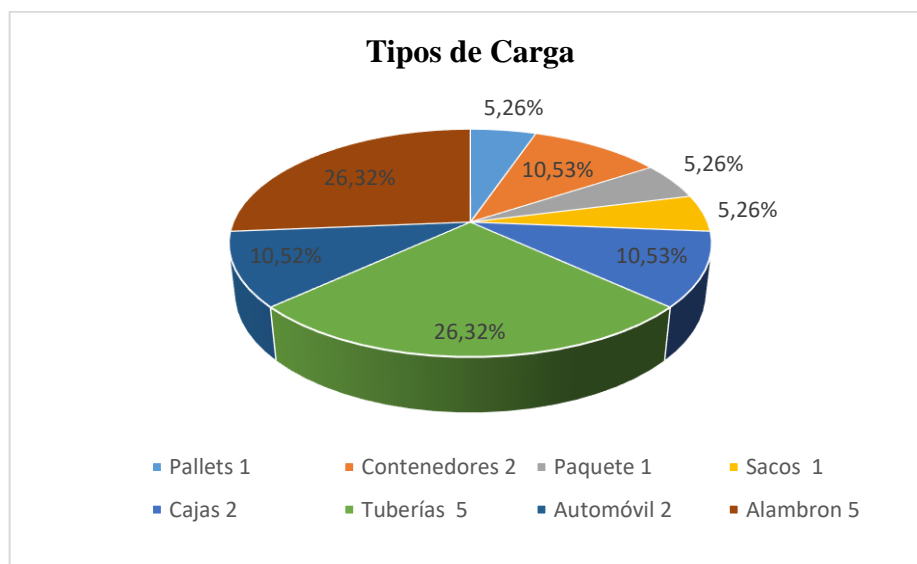


Grafico 2 tipo de cargas

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

Según lo que contestaron los agentes aduaneros e importadores el tipo de carga general que con mayor frecuencia movilizan por el puerto comercial es el alambón con un nivel del 26.32% y tuberías igual con el 26,32% siendo aso estás las carga que los importadores más almacenan en APE.

## PROBLEMAS EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO

Tabla N° 6 De los problemas en almacenamiento y despacho en APE

ítems	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	75%
NO	4	25%
TOTAL	16	100%

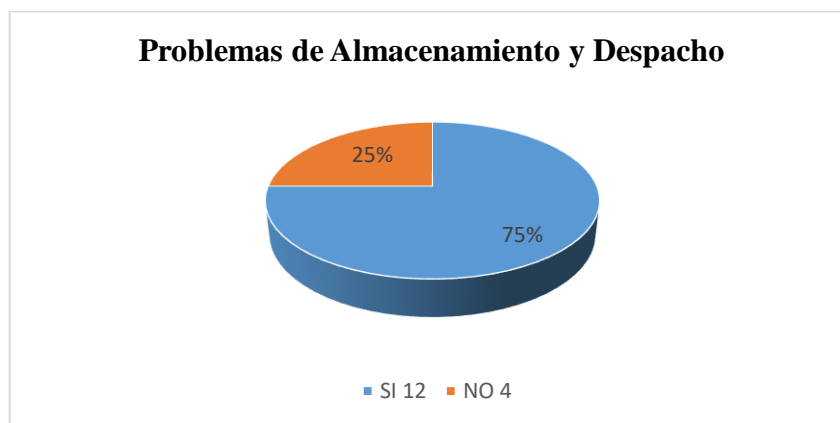


Gráfico 3 problemas en almacenamiento y despacho

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

De acuerdo con el estudio, se ha identificado que para el 78,53% de los encuestados, determinan que tienen problemas en el almacenamiento y despacho de la mercancía, por motivos de falta de control y organización, al no clasificar las cargas por clientes lo cual es responsabilidad del cuerpo humano en el área operativa en el manejo ejecutado a la carga general importada.

## EFICACIA, EFICIENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla N° 7 De la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios en APE

ítems	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
TOTAL	16	100%



Gráfico 4 eficacia, eficiencia y calidad de servicio

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

Para el 78,57% de los encuestados, el servicio de almacenamiento y despacho brindado hacia los importadores no cumplen con suficiente eficacia y calidad, debido a que:

- Los procesos conllevan mucho tiempo por la falta de información apropiada
- Falta de organización y control administrativo
- Insuficiente recurso humano cuando hay mucha carga
- Poca eficacia en el manejo de la carga
- Mucho tiempo en el pago del banco

## CALIFICACIÓN EN LAS OPERACIONES

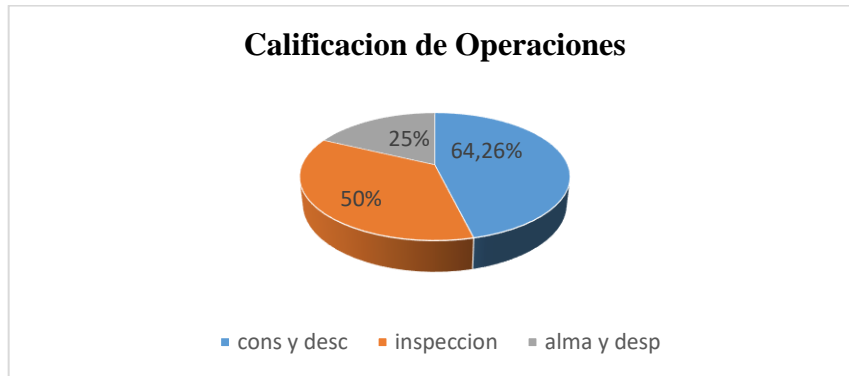


Grafico 5 calificación de operaciones

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

El 64,26% de los encuestados califican a los servicios de consolidación y desconsolidación, como buenos. El 50%, señala que el servicio de inspección es muy bueno. Para el 25% de los encuestados, los servicios de almacenamiento y despacho son excelentes.

## SATISFACCIÓN DE LOS IMPORTADORES

Tabla N° 8 De la satisfacción en los importadores de APE

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	50%
TOTAL	16	100%



Gráfico 6 satisfacción de importadores

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

De acuerdo con la encuesta realizada a los importadores un 78,57%, señalan que los servidores encargados del almacenamiento y despacho, no cuentan con suficientes conocimientos para satisfacer las necesidades del importador.

Al preguntárseles por qué, determinan que se debe a:

- Falta de capacitación del personal del área de operaciones.
- Falta del conocimiento pleno del proceso.
- Operadores improvisados en el manejo de la carga.
- Mala atención.

## TRABAJO QUE DESEMPEÑAN EN ALMACENAMIENTO Y DESPACHO

Tabla N° 9 Del trabajo que desempeñan en las operaciones

Ítems	frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	4	25%
Bueno	10	62,5%
Malo	2	12,5%
Pésimo	0	0%
Total	16	100%

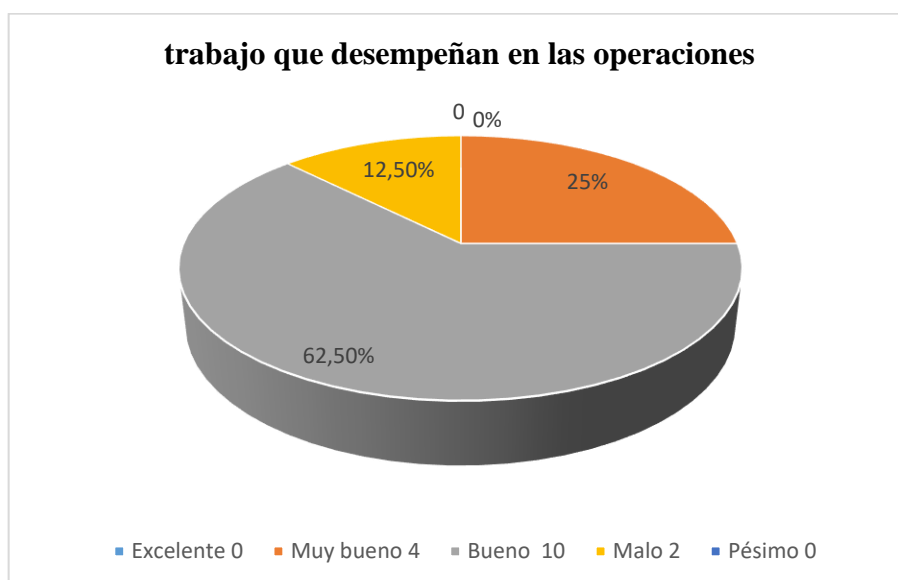


Grafico 7 trabajo que desempeñan

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

Para el 71.43% de los encuestados, consideran que es bueno el trabajo que desempeñan las personas encargadas del almacenamiento y despacho en el servicio brindado a los importadores a su carga general.

## PORCENTAJE EN EL NIVEL DE SATISFACCION

Tabla N° 10 Del nivel de satisfacción en el almacenamiento y despacho

Ítems	frecuencia	Porcentaje
100%	2	12,5%
75%	2	12,5%
50%	8	50%
Menos de 50%	4	25%
TOTAL	16	100%

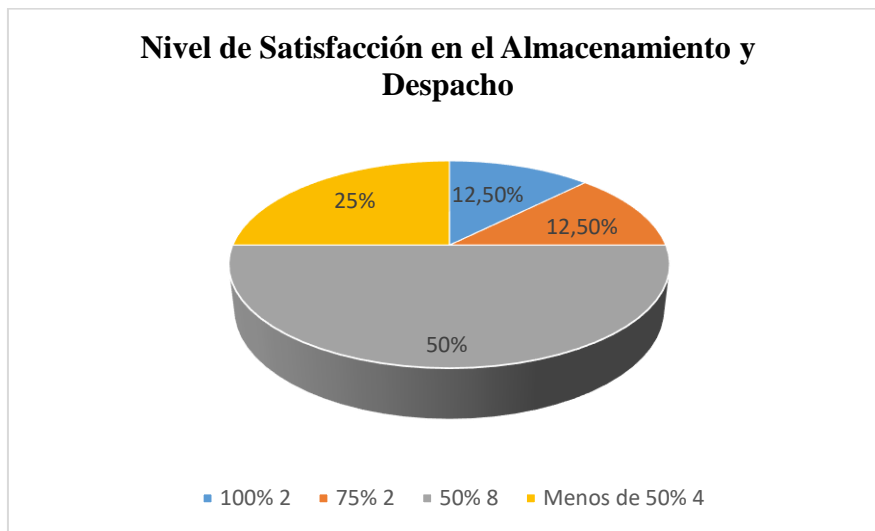


Grafico 8 nivel de satisfacción

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

El 50% de los encuestados, califican con 50% el porcentaje satisfacción que obtienen por el servicio de almacenamiento y despacho.

Según los encuestados todo esto es a causa de los siguientes motivos, pese a que lo califican como bueno:

- Falta de interés por parte de los trabajadores
- Muchos inconvenientes y confusiones en la identificación de la carga general.

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO

Tabla N° 11 Del rendimiento en el último año de APE

Ítems	frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	3	18,75%
Bueno	10	62,5%
Malo	2	12,5%
pésimo	1	6,25%
TOTAL	16	100%

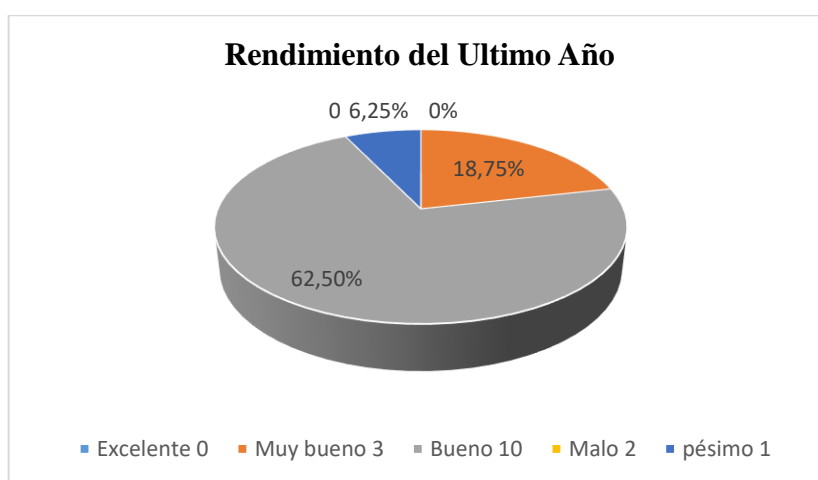


Grafico 9 calificación de ultimo año

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

El 64.29% de los encuestados calificaron que el servicio de almacenamiento y despacho en la carga general durante el último año ha sido bueno, en lo cual debido a las quejas existentes dentro del servicio, esto demuestra que hay conformismo de parte de los propietarios de carga general importada del servicio recibido.

## SISTEMA INFORMÁTICO

Tabla N° 12 APE usa algún sistema informático

Ítems	frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
TOTAL	16	100%

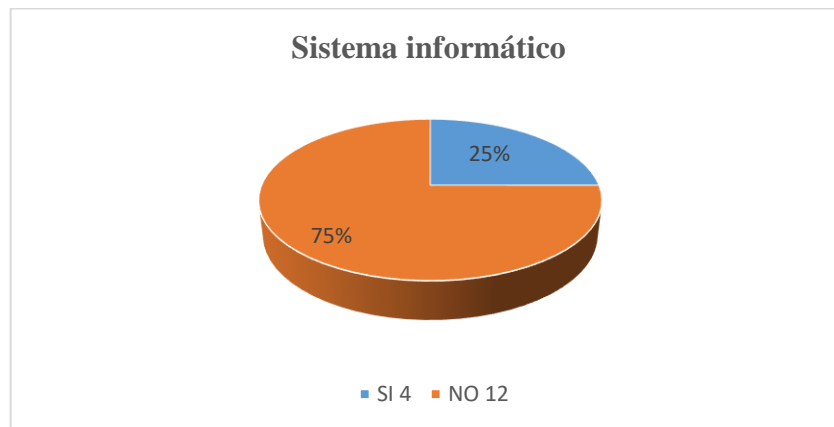


Gráfico 10 sistema informático

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

El 71.43% de los encuestados consideran que APE no utiliza un sistema informático que le permita agilizar y facilitar la identificación de los propietarios adecuados de las mercancías de carga general importadas. Debido a esto, los importadores indican que sus cargas se confunden con otras cargas, las cargas no están codificadas, por lo cual se complican la ubicación de las mismas.

## **EFFECTOS QUE TIENEN EL MAL ALMACENAMIENTO DE LA CARGA GENERAL**

Según las respuestas que se lograron obtener por parte de los agentes aduaneros e importadores varios de ellos coincidieron en respuestas como los efectos nombrados a continuación.

### **LOS EFECTOS POR EL MAL ALMACENAMIENTO**

- Confusión de la carga
- Desorden al despachar porque no saben dónde está ubicada la carga
- Pérdida de la carga
- Confusión de muelles
- Problemas en la documentación
- Aumento de pago en el almacenamiento
- Daños materiales, al llenarse de agua y polvo la carga
- Mala estiva
- Atraso en la entrega, a sus propietarios.

## RANGO PORCENTUAL DE LOS PROBLEMAS

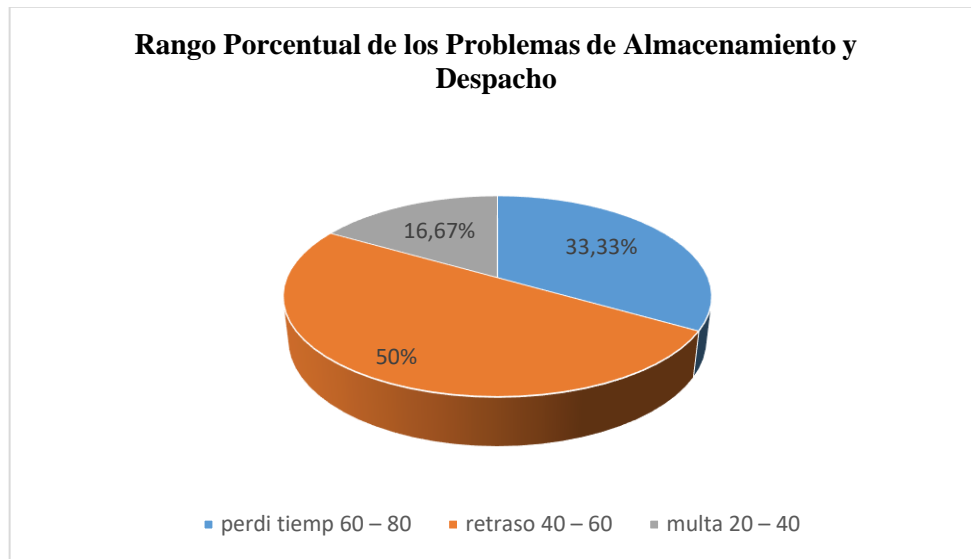


Grafico 11 rango porcentual de problemas

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

Para el 33,33% de los importadores consideran que el rango porcentual que fluctúa entre 60 – 80, es el de pérdida de tiempo. Para el 50% de los encuestados, en cambio el rango porcentual de 40 – 60, se encuentra el retraso en el almacenamiento y despacho.

## FACTORES IMPORTANTES A CONSIDERAR EN EL ALMACENAMIENTO Y DESPACHO

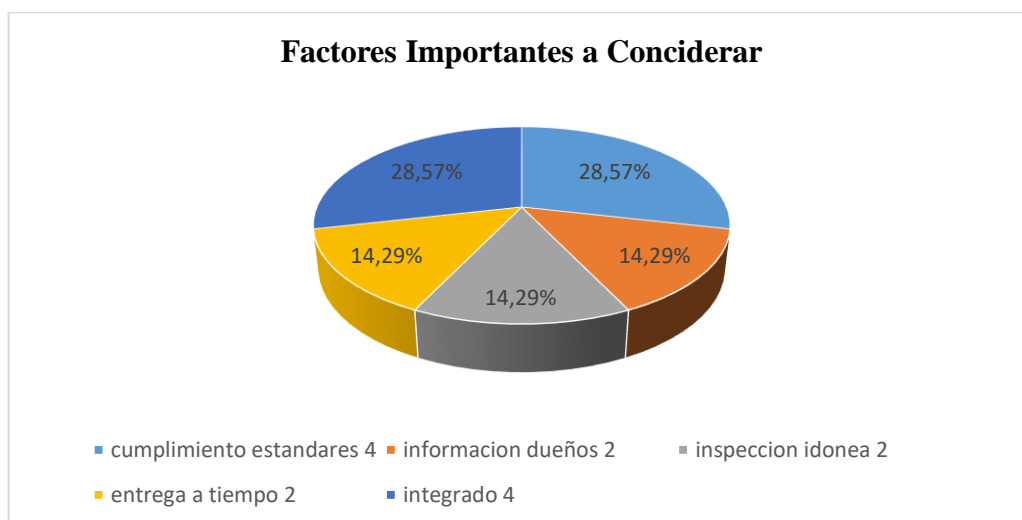


Grafico 12 factores importantes

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

Los encuestados consideran en su mayoría estar el totalmente de acuerdo en considerar los factores de servicio, información, entrega a tiempo de la carga etc., como complementos para mejorar el servicio de almacenamiento y despacho, de la siguiente manera:

- Cumplir con los estándares de un buen servicio a los importadores
- Otorgar un integrado de recepción, almacenaje, ubicación y despacho de las cargas

Convirtiéndose estos dos con un porcentaje de 28,57% como los factores más importantes a considerar para el mejoramiento de almacenamiento y despacho de carga general.

## MEJORAR SU SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO

Tabla N° 13 Necesidad del mejoramiento en almacenamiento y despacho

Ítems	frecuencia	Porcentaje
SI	14	87,5%
NO	2	12,5%
TOTAL	16	100%

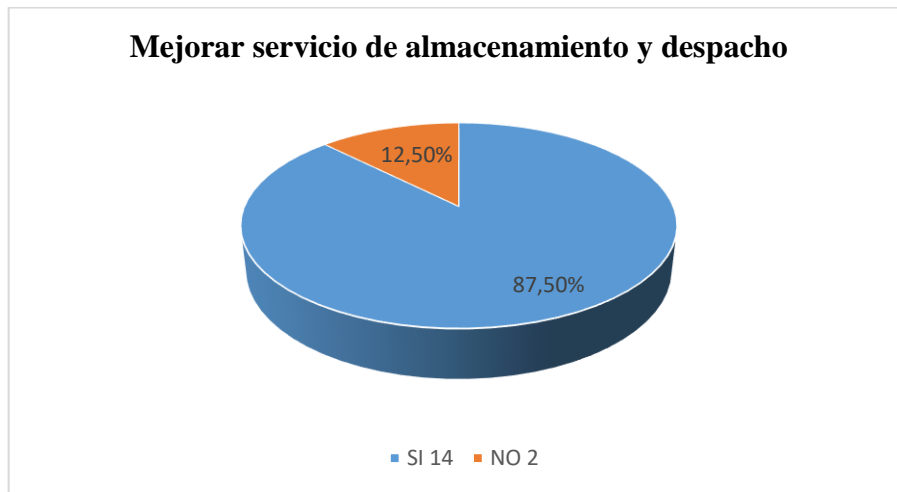


Gráfico 13 mejoramiento de servicio

Fuentes: Agentes Aduaneros

Elaborado por: Karen Paola Aveiga Robinzón

El 85.71% considera que APE debe mejorar los servicios de almacenamiento y despacho, tomando en cuenta, las siguientes acciones:

- introduciendo un programa que permita clasificar donde está almacenado la carga
- Aplicando estrategia complementaria al servicio
- Distribuyendo de una manera más organizada el trabajo de los bodegueros
- Implementando un sistema informático que al pagar el almacenamiento refleje ubicación, identificación de la carga como la que tiene Guayaquil en los diferentes puertos
- Ser cada día más competitivo en su labor, mejorando así los servicios

## **3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

### **3.2.1. Gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas**

Según la entrevista realizada al Ing. Patrick Montaña, Gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, ha indicado que el proceso de almacenamiento y despacho se da dependiendo de la carga, si es general, como en el caso de alambrón. Con la compra de una maquinaria se pudo resolver las inquietudes que tenían los importadores sobre el peso de la carga para llevar un control propio. También en este año se cambió el modelo de gestión de un servicio llamado “porteo”, el cual lo realiza un operador portuario y le facilita esa información al importador de la carga general de manera inmediata.

El gerente de APE, menciona que uno de los problemas que existían con gran frecuencia eran los de maquinaria, por su estado, mantenimiento lo cual ahora con el nuevo modelo permite tener espacio y tiempo para dar mantenimiento preventivo y poderlos tener al día, porque las mayores quejas eran por el peso que ocasionaban maltratos a la carga siendo por lo general golpeados mercancías como el alambrón, por lo que es un rollo con varios tipos de espesor por tanto en el momento que se va a despachar se lo haga con estándares, con montacargas para que el dispositivo no sufra daños la cara debido a la gran cantidad que surgen por ese motivo de parte de los clientes.

También nos hace referencia que al momento de despachar también había un sistema informático de registrar el despacho todavía se cuenta con un sistema obsoleto pero no se está trabajando en el logro de un sistema completo integral, es decir que integre la operación, facturación, tesorería, con bodega y despacho para poder conocer que mercadería va saliendo y eso se conecta al Ecuapass de aduanas del Ecuador.

Un claro ejemplo como importador y cliente del puerto Ideal Alambrec, ellos contratan el espacio y buscan que les despachen de acuerdo a su producción, debido a que tienen de 12 a 14 tipos de alambrón, solicitan sobre todo disponibilidad de tiempo, de máquinas para despacho de sistema informático para que cuando necesiten su carga pueda ser despachado al menos eso es lo que más requiere el importador, con el nuevo modelo se comparte la responsabilidad de maquinarias entonces se puede despachar cuando lo soliciten.

Autoridad Portuaria de Esmeraldas, trabaja 24 horas durante los 7 días de la semana en su área operativa, lo cual incluye al proceso de almacenamiento y despacho de carga general, realizando despachos desde las 11pm y en la madrugada se empieza con esta labor 4 am a trabajar.

Para el gerente de APE, si han existido problemas en las operaciones de almacenamiento y despacho de la carga general, dependiendo la carga hay carga de tubería, y vehicular que requieren mucho control por ejemplo los vehículos cuando entran las niñeras solo caben 6 unidades de vehículos importados, por tanto se debe tomar precauciones de que no sean rayados o perdido algún accesorio del mismo, es decir tener integra la carga tal y como se importó, la jefatura de operaciones esta responsabilizada del cuidado de la carga, para poder despachar con eficiencia en el despacho y no existan frecuentes quejas como antes se daban con mayor frecuencia por no tener la precaución constante en el cuidado de las cargas.

El gerente menciona que el proceso para almacenamiento y despacho es de la siguiente manera:

- Primero cuando llega el buque atracado en el muelle y llega un operador portuario y la agencia naviera se dirige arriba en el buque y descarga al muelle.
- Luego lo recibe un operador portuario
- La línea decide con cuál de las agencias navieras que dan servicios al puerto trabajar, no es decisión del puerto.
- Al ser de contenedores o carga general como tubería o alambrón, llegan descargan y lo colocan en el muelle.
- La agencia la descarga y lo agarra un OPC, que es un operador portuario de carga.
- Al ser carga contenerizada ellos deben tener sus propios camiones y colocar la carga.

A veces el puerto comercial de Esmeraldas ha tenido en su área operativa de almacenamiento y despacho problemas en la tarja como cuando viene la mercadería de china se quejan algunos clientes ya que también viene el mismo tipo de tubería desde Brasil, llegando al puerto la de China muy desorganizada, desordenada y se demora a veces sufre la carga.

Los almacenes se encuentran en los patios, en el cual se llenan de vehículos importados, en caso de que lleguen 300 vehículos se revisa uno por uno que estén completos.

El señor gerente Patrick Montaña indica que en el puerto comercial de Esmeraldas si existen puntos débiles aunque no sea su grado muy relevante, pero aun así menciona que realmente le hace falta al puerto tener un buen control de la carga general es un buen sistema integral que este automatizado, pero la situación económica que se atraviesa en el país actualmente es un factor que lo impide, esta es la mayor debilidad que existe en el área de almacenamiento y despacho de autoridad portuaria, ya que toda las operaciones del puerto son realizadas manualmente por tanto al puerto le falta modernizarse.

**Otras de las debilidades que existen dentro del puerto comercial de Esmeraldas son:**

- La falta de un generador eléctrico para suplir la inesperada interrupción del servicio en las instalaciones de APE, genera pérdida de tiempo en el proceso del despacho de la carga general.
- falencias en el cruce de información pertinente al propietario de la carga general importada.

El gerente de APE, con la finalidad de mejorar el servicio de almacenamiento y despacho de la carga general ha señalado como principal funcionario del mismo algunas líneas de acción :

- Primero que el servicio de porteo durante este año se lo haga mediante empresas privadas porque tienen mayor probabilidad de recursos, pueden comprar maquinarias necesarias, ya que producto a quejas de demoras, esto sería una mejora para servicio de porteo al movilizar la carga del muelle hacia los patios.
- Adquirir un sistema informático integral tipo ERP, (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales) que integre información a todos los departamentos.
- Proyecto de ampliación de muelles que están ya presentados, aunque todo tiene que ver con los recurso, ya que se necesita un APP(Alianza Publica Privada), que dé solución a todos los problemas de manera rápida, siendo esto una alianza publica privada encargada de dar solución integral.
- Ampliar la cobertura física de los espacios de almacenamiento.

### **3.2.2. JEFE DE OPERACIONES DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS**

El señor Andrés Estrella, jefe de operaciones de Autoridad Portuaria, cuya responsabilidad está relacionada con el control del departamento operativo, nos menciona que los usuarios de los servicios de almacenamiento y despacho de carga general solicitan con mayor frecuencia, el cuidado y revisión oportuna de dichos servicios.

El puerto recibe contenedores por lo general los días viernes, alambrón y palanquilla cada mes, para los cuales también son realizados sus respectivos aforos por los responsables encargados.

Según nos ha revelado el jefe operaciones de APE, son pocos los problemas existentes dentro de este servicio portuario, en caso del alambrón según como vengan estivadas dentro de las bodegas a veces traen fallas de origen y no todo el daño que sufren es responsabilidad del puerto, se trata de que como llegue se pueda estivar el alambrón, ya que vienen amarrados y a veces se abren al sacarlos se van raspando, rayando o saben venir ya golpeados la mercadería, todas estas estas novedades en APE, se reportan.

En caso de vehículos la operadora por medio de la naviera contratan el personal para que bajen los vehículos, toda falla es reportada, no se puede decir que el puerto ofrezca un pésimo servicio al contrario se trata de que todas las novedades se reporten al importador siempre se está en contacto con atención al cliente, sin descuidarnos de nada para que el cliente este satisfecho del servicio que se da como APE.

El proceso que generalmente se lleva para el despacho, primero se realiza la tarja, recibimos la carga por parte de la operadora y hacemos almacenamiento y la tarja para ver si la mercadería que esta manifestada haciendo el conteo cuando es carga que está bajo bodega, las cuales hay unas con techos para que la carga general no esté a la intemperie, lo que es palanquilla, alambrón y vehículo están a la intemperie y a lo que pasan al despacho temporal como los contenedores estos primero pasan por báscula, en la cual el inspector de contenedores revisa la numeración, los candados y luego se las traslada a los patios.

En los patios de tierra se almacena carbón y chatarra, también los patios con hormigón y asfalto se almacena todo lo que es palanquilla alambrón es decir todo lo que sea producto ferretero.

Para el jefe de operaciones existen puntos débiles el cual considera que esas debilidades las mide el cliente cuando hay quejas, se puede decir que en los últimos meses no ha habido inconvenientes y cuando se presenta algún punto débil en el asunto de almacenamiento siempre es reportado y atendida oportunamente han habido novedades como cuando, los bultos vienen resulta que no son igual a los manifestados y se trata de solucionar con el cliente inmediatamente, reconociendo que en el último año no se han reportado quejas mayores.

Como jefe operaciones de APE, considera como buenas alternativas que generen mejoras a las falencias existentes en el almacenamiento y despacho de carga general de importadores se considera:

Primero los recursos humanos y los equipos cuenten con la responsabilidad que se requiere buscando su pro actividad, y mejore la atención de almacenaje y despacho a los importadores.

## CAPITULO IV

### 4. DISCUSIÓN

#### 4.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Mediante este trabajo investigativo se analizaron los problemas que enfrentan e impactan a los importadores de carga general en el almacenamiento y despacho de la carga general de importación en APE, en la cual investigando a las personas que intervienen en el proceso de este servicio como importadores los cuales son representados por sus agentes aduaneros y el área operativa de Autoridad Portuaria, logrando determinar los principales problemas que se dan frecuentemente afectando al propietario de la carga.

Tabla N° 14 Coincidencias y contradicciones por parte del personal de APE

ACTOR	PROBLEMAS – IMPORTADORES		
	Coincidencias	Contradicciones	Observaciones
Importadores	La falta de disponibilidad maquinarias, que sean las adecuadas para ubicar las cargas sin que estas sean afectadas.	Existen constantes inconvenientes en cuanto a la identificación y ubicación de la carga general, al no conocer quienes realizan dicha labor de almacenamiento, en que muelle se encuentra la carga.	APE, no está ofreciendo el 100% de calidad en su servicio hacia los importadores, al no dar un buen almacenamiento a sus cargas, como es necesario que estas sean tratadas, cuidadas.
Gerente	Actualmente se cuenta con maquinarias, aunque se requiera de mayor disponibilidad de las mismas, pese a ello se ha logrado disminuir las quejas por parte de los usuarios debido que	No existen problemas mayores en cuanto a la documentación e identificación de la carga, por tanto esta es ubicada inmediatamente cuando su propietario la	No se están utilizando los recursos humanos y tecnológicos con los que se cuenta como recinto portuario tal y como teóricamente se establece deberían ser

	se cuenta con una máquina que permite determinar el peso de cargas de manera rápida.	requiere, en caso de algún inconveniente todo se reporta de manera muy rápida para darle la solución	ejecutados estos procesos, para la calidad del buen servicio y cumplimiento de estándares en el mismo.
--	--	--	--

A partir de los hallazgos encontrados dentro de esta investigación aceptamos que existe una problemática que afecta a los importadores dentro del almacenamiento y despacho de su carga, basados en la falta de organización, ejecución y capacitación oportuna de los procesos dentro del área operativa.

Estos resultados guardan una relación semejante con lo que sostiene Oramas (2015), señalando que se evidencio que Autoridad Portuaria de Esmeraldas no cumple con el tiempo requerido para el despacho de cargas, así mismo que no existe una planificación previa para el orden dentro del almacenamiento lo cual conlleva a inconvenientes como confusiones de cargas y ciertas perdidas documentarias de las mismas, debido a que el sistema informático que usa la institución no cumple con los estándares necesarios para evitar retrasos y pérdidas de tiempo a los usuarios (Importadores), lo cual les genera mayores gastos en el pago de almacenaje, en esta investigación la Autora también nos señala que APE está en planificaciones de obtener un sistema integrado para disminuir los retrasos que se presentan en el proceso de despacho, en lo cual destacamos como punto muy relevante que en el mes de Julio del año 2016, se realizó la entrevista al gerente de ese tiempo, nos pudo señalar, que el puerto comercial estaría en conversaciones, para tomar la decisión de obtener un nuevo sistema integrado para facilitar la ubicación, despacho, etc. de las cargas que ingresan a los almacenes del puerto, es decir este proyecto ya viene siendo planteado desde hace un tiempo considerable, lo cual al parecer no se ha hecho una realidad hasta la actualidad por falta de compromiso tanto a la institución como a los clientes, siendo este segundo una parte muy importante y primordial para el puerto comercial ya que de ellos depende el movimiento y la actividad comercial del mismo. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla.

En lo que respecta dentro de la misma línea de investigaciones realizadas para determinar y evitar los problemas en almacenamientos y despachos de mercancías que afectan a sus usuarios, también Autores como Motta (2012), y Martinez (2009) nos indican que es necesario aplicar medidas para evitar que se mantengan los retrasos en el proceso de

despacho de cargas, que permitan reducir el tiempo en que actualmente se tardan en ubicar una carga por lo tanto el conocimiento y mejora continua de los procesos es pieza fundamental en la realización de organizaciones más efectivas y rentables, ya que al poseer procesos adecuados para el tipo de operación, no solo se logra la correcta gestión y aprovechamiento de los mismos sino una seguridad real y control de la capacidad empresarial, así mismo dentro de la investigación realizada a los problemas que tienen los importadores se coincide en que es valeroso tomar medidas cautelares que permitan asociar un mejoramiento dentro de las actividades, que con mayor frecuencia son aplicadas a las cargas dentro del puerto comercial siendo en este caso el almacenamiento y despacho de las mismas.

Se puede observar que la comparación realizada dentro de esta investigación frente a la de los autores antes citados, no hay mayor diferencia a los criterios vertidos, los puntos de vista y conclusiones para evitar atrasos son semejantes para alcanzar el mejoramiento de estos proceso.

De tal manera como se ha podido detectar que los problemas surgen principalmente por falta de una previa planificación de organización y control, que para estos procesos es importante sean establecidos, recalando que los que solicitan al puerto este servicio pese a sus quejas e insatisfacción, siendo consciente de la situación, demuestran una actitud conformista de acuerdo a como ellos han calificado el trabajo en el servicio brindado por el puerto comercial de esmeraldas en el almacenamiento y despacho de la carga.

Una de las principales quejas en la cual todos coinciden tanto el talento humano como gerencia y jefatura de operaciones de APE y así mismo los usuarios es la inexistencia de un sistema automatizado que otorgue agilizar el proceso.

Otro punto que también es importante destacar que los importadores han recibido cargas las cuales no les pertenece provocando confusiones entre los usuarios, esto dicho por los agentes aduaneros mientras que por parte de la jefatura de operaciones no han existido este tipo de problemas durante el último año.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES

- Entre las operaciones que con mayor frecuencia solicitan los importadores de carga general a Autoridad Portuaria de Esmeraldas, se destacan el almacenamiento, despacho y desconsolidación de cargas, en las que han existido una serie de inconvenientes afectado al servicio que reciben los importadores, debido a que el tipo de carga general que se almacena en las bodegas del puerto entre las que se pueden mencionar cajas, tuberías, alambrón y automóviles, en ocasiones no han contado con el suficiente espacio físico y cuidado correspondiente para ser entregadas a su propietario como llegaron.
- De acuerdo a lo investigado también se logró concluir que los problemas que afectan a los importadores en el almacenamiento y despacho de su carga se genera por la mala organización de los procesos, debido a la falta de control e identificación adecuada de los propietarios de la carga, el talento humano del área operativa carece de conocimientos avanzados y experiencias en cuanto a este tipo de servicio portuario, provocando así pérdidas documentarias, ubicación incorrecta de carga dando como resultado constantes pérdidas de tiempo el cual conlleva a realizar pagos extras por almacenamiento y a la vez demostrando la ineficacia en los procesos operativos portuarios.
- A pesar de que se ha podido determinar que el servicio que APE, ofrece a los importadores en el almacenamiento y despacho de la carga general se considera dentro de un 50%, que es bueno pero no obstante esto significa que los clientes se sientan lo suficientemente satisfechos con los resultados del mismo, ellos consideran que no hay la agilidad, empeño y sobre todo el cumplimiento de estándares de atención al usuario en este caso los propietarios de carga general.
- Así mismo uno de los principales inconvenientes que da paso a esta serie de problemas que afecta a los importadores, es la falta de un sistema informático integrado que permita realizar los procesos en el almacenamiento y despacho de una manera más eficaz, eficiente y organizada.

## CAPITULO VI

### 6. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones ya mencionadas es necesario determinar las siguientes recomendaciones:

- Ejecutar lo más pronto posible un proyecto de mejoramiento de las áreas de almacenamiento, para contar con mayor disposición de espacio, a fin de que la carga pueda ser movilizada y almacenada sin ningún inconveniente.
- Los trabajadores que operan en el área de almacenamiento y despacho deberían recibir constantemente capacitaciones intensivas, referentes a la organización, control, manejo y cuidado que deben recibir las cargas, por tanto una estrategia muy importante de ser aplicada para el logro de buenos resultados seria la ejecución del sistema de las 5 S.
- La jefatura de operaciones portuaria de APE, debe considerar conveniente, enfocarse en los puntos con mayor deficiencia ( control de carga, organización de trabajo, identificación apropiada de carga, capacitación del talento humano para un eficiente servicio) debe realizar continuas evaluaciones que midan el nivel de satisfacción del dueño de la carga y así mismo esto le permite plantear una planificación estratégica para levantar los procesos en el servicio de almacenamiento y despacho de carga general importada.
- Para evitar la demora, considero necesario que APE, implemente un sistema informático integrado permita registrar, ubicar, identificar y gestionar todo el proceso sin ninguna falencia, logrando una mayor satisfacción por parte de los dueños de la carga general importada.
- Además sería pertinente generar espacios de aprendizaje, involucrando actores que han pasado por esta importante institución en los cargos de gerentes y jefes de operaciones, con la finalidad de tener una visión más amplia y objetiva de la gestión en la prestación de servicio portuario.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADARVE, A. P. (martes, 8 de marzo de 2011). *LOGISTICA*. Obtenido de <http://logistica-aleja.blogspot.com/2011/03/clasificacion-de-la-carga.html>
- Aduana. (Junio- Julio de 2008). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN*. Obtenido de [http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/material\\_de\\_estudio\\_SICE.pdf](http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/material_de_estudio_SICE.pdf)
- Aduanas, D. N. (16 de ABRIL de 2013). *Agentes de Aduana*. Obtenido de <https://www.aduana.cl/proceso-de-despacho-de-mercancias/aduana/2013-04-16/184413.html>
- Anonimo. (2007). *Definición de Importación*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/importacion.php>
- APE. (2016). *PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS*. Obtenido de <http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/inicio/quienes-somos>
- Avila, Uyaguari, Villanueva. (2010). *dspace.espol.edu.ec*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/13802/1/D-43310.pdf>
- Becerra, J. ( 22 de febrero de 2015). *COMUNIDAD TODO COMERCIO EXTERIOR*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/requisitos-para-ser-importador>
- CARNIKIAN, F. (s.f.). *SEMINARIO REGIONAL*. Obtenido de [http://www.redipd.org/actividades/seminario\\_2010/common/ponencias/Seminario\\_regional\\_PDP\\_TIDP\\_F\\_Carnikian.pdf](http://www.redipd.org/actividades/seminario_2010/common/ponencias/Seminario_regional_PDP_TIDP_F_Carnikian.pdf)
- Cóndor, E. (19 de mayo de 2013). *COMUNIDAD DE COMERCIO EXTERIOR*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/tipos-de-carga>
- COPCI. (29 de DICIEMBRE de 2010). *SUPLEMENTO*. Obtenido de <http://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/codigo-organico-produccion-comercio-inversiones.pdf>
- Dahik, M. (2008). *ESTUDIOS DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS PARA MEJORAR LA ORGANIZACION DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/12203/DAHIK%20AYOUB%20MARIO%20ALEJANDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guachisaca, j., Caiche, S., & Barrera, D. (s.f.). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION BASADO EN S5 APLICADO A PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/18991/Dise%C3%B1o%20de%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Basado%20en%20la%20Metodolog%C3%ADA%20de%20las%20S%20Aplicado%20al%20Proceso%20de%20Almacenamiento%20y%20Despacho%20de%20Producto%20>
- Importaciones21. (s.f.). *importancia de importaciones*. Obtenido de <https://importaciones21.wikispaces.com/IMPORTANCIA+DE+LAS+IMPORTACIONES>
- Jimdo. (s.f.). *logistica y cadena de abastecimiento*. Obtenido de [logistica y cadena de abastecimiento: http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/almacenamiento/](http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/almacenamiento/)

- JONATAN, M. N. (2007). *epositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4550/1/3464.MEDINA%20NAVARRO%20EDWARAD%20%20JONATAN.pdf>
- López, F. ( junio de 2011 ). *OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE LA BODEGA DE PRODUCTOS*. Obtenido de [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2349\\_IN.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2349_IN.pdf)
- luis. (21 de junio de 2012). *logística, transporte, almacenaje y manutención*.
- Mendoza, A. (DOMINGO, 17 de MARZO de 2013). *DESPACHO DE MERCANCIAS*. Obtenido de [DESPACHO DE MERCANCIAS: http://despdemer.blogspot.com/](http://despdemer.blogspot.com/)
- MUNDOPORTUARIO. (6 de AGOSTO de 2008). *TIPOS DE ALMACENAMIENTO*. Obtenido de <https://mundoportuario.wordpress.com/2008/08/06/tipos-de-almacenamiento/>
- ORAMAS, I. (ABRIL de 2015). *ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS*. Obtenido de <file:///D:/ORAMAS%20GALVAN%20MARIA%20ISABEL.pdf>
- REEXPORTA. (s.f.). *COMERCIO - EXTERIOR. ES*. Obtenido de <http://www.comercio-exterior.es/es/action-diccionario.diccionario+idioma-223+l-l+p-896+pag-/Diccionario+de+comercio+exterior/importador.htm>
- SALAZAR, B. (2012). *GESTION DE ALMACENES*. Obtenido de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- VAIVASUATA. (14 de ABRIL de 2014). *PEDAGOGÍA Y EDUCACIÓN*. Obtenido de <http://diferenciaentre.info/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>

## ANEXOS

Tabla N° 15 Importadores de carga general de Autoridad Portuaria de Esmeraldas

<b>IMPORTADORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>TIPOS DE CARGA</b>
AEIKIA	Accesorios Dentales	Carga General
ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	Chatarra de Hierro y Bobinas de Acero	Carga General/Granel Solido
ACEROS INDUSTRIALES DEL ECUADOR ACINDEC	Material y Equipo Petrolero	Carga General
ACEROS Y ALUMINIO ACERAL CIA LTDA	Laminas en Caliente	Carga General
ADRIALPETRO PETROLEUM SERVICES S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
AGIP OIL ECUADOR B.V.	Alambrón de Hierro o Acero sin Alear	Carga General
ACGROUP WORLDWIDE ECUADOR S.A	Fibras Textiles	Carga General
ANDAMIOS ANDERSON DEL ECUADOR ANDERASLA	Materiales Eléctricos varios	Carga General
ANDES PETROLEUM ECUADOR LTD.	Tubos de Hierro y Acero	Carga General
ANDESFREIGHT CORPORATION	Vehículos Automotores, Partes y Accesorios de Vehículos	Carga General
AOC LOGISTIC Y/O PCN INTERNATIONAL TRANS	Material y Equipo Petrolero	Carga General
ASIA SHIPPING ECUADOR S.A	Tubos de Hierro y Acero	Carga General
AUTOCHERY DE ECUADOR SA	Alambrón de Hierro o Acero sin Alear	Carga General
ASTINAVE EP	Cobinas en Caliente	Carga General
AYMESA S.A	Hierro y acero en planchas o Chap.	Carga General
BAKER HUGHES INTERNATIONAL BRANCHES INC.	Alambrón de Hierro o Acero sin Alear	Carga General

BAKER HUGHES SWITZERLAND SARL	Hierro y Acero en Planchas o Chap.	Carga General
BREMAX S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
BENALCAZAR AGUIRRE RUBEN HENRY	Maderas	Carga General
BIGLAND COMPANIA DE SERVICIOS PETROLEROS	Partes Accesorios de Taladro	Carga General
BOLIVAR INTERNATIONAL SUPPLY BIS SA.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
BEITE B&T CIA LTDA	Vehículos automotores	Carga General
BULLSUPPLY SUPLIDORA INDUSTRIAL CA	Material y Equipo Petrolero, Tubería Revestida, Bombas en General	Carga General
CALVIMA CIA. LTDA.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CAR IMPORTACIONES S.A. IMPOREP	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CARDENAS & ASOCIADOS	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CARDENAS GAVILANEZ SERGIO FERNANDO	Láminas de Acero Galvanizadas	Carga General
CASABACA S.A.	Vehículos Automotores	Carga General
CEMENRIVA SA	Cemento	Carga General
CHINA PETROLEUM ENGINEERING & CONSTRUCTI	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CHINATECNOCORE EQUIPOS PETROLEROS CIA LT	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CLIPPER ENERGY SUPPLY COMPANY	Material y Equipo Petrolero	Carga General
COGAREP CIA LTDA	Material y Equipo Petrolero, Carga Peligrosa	Carga General
COMP. DE DESP. Y ASE.ADUAN. CALVIMA CIA.	Cables, Trenzas, Eslingas, Artículos Similares	Carga General
CONFECCIONES RECREATIVAS FIBRAN CIA LTDA	Vehículos Automotores	Carga General
CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 17	Vehículos automotores	Carga General

CONSORCIO PETROLERO PALANDA YUCA SUR	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 16	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CONSORCIO PETROSUD PETRORIVA	Tuberías de Cobre- Hierro - Acero	Carga General
CONSORCIO PEGASO	Material y Equipo Petrolero	Carga General
CONSTRUCCIONES Y PRESTACIONES PETROLERAS. MATERIALES ELECTRICOS VARIOS	Hierro y Acero en Planchas o Chap.	Carga General
CONSTRUCTORA VILLACRECES ANDRADE	Volquetas y Chasis	Carga General
CONDUIT DEL ECUADOR S.A.	Bobinas de Acero	Carga General
COMERCIALIZADORA AUTOLINE S.A.	Vehículos automotores	Carga General
CUBIERTAS DEL ECUADOR KU-BIEC S.A	Bobinas en Caliente	Carga General
CUERPO DE ING DEL EJERCITO ECUADOR	Tracto Camiones, Material y Equipo Petrolero	Carga General
DAMCO ECUADOR S A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
DANIELCOM EQUIPMENT SUPPLY S.A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
DISEÑO CONSTRUCCIONES ELECTRICAS CIVILES	Tubos de Hierro y Acero	Carga General
EMPRESA ELECTRICA QUITO SA. EEQ	Tracto Camiones	Carga General
ENAP SIPETROL S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
EP PETROECUADOR	Material y Equipo Petrolero	Carga General
ESPINOSA TERAN EMMA MARIA	Láminas de Acero Galvanizadas	Carga General
EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA EMAPA-	Partes, Accesorios Maquinaria	Carga General
FACILIDADES TEMPORALES FACILTEMPOR SA.	Material y Equipo Petrolero	Carga General

FRANKS INTERNACIONAL ECUADOR CIA LTDA	Material y Equipo Petrolero	Carga General
FREIRE SALVADOR NOEMI GUADALUPE	Material y Equipo Petrolero	Carga General
GOBIERNO AUTONOMO DE CHONE	Tractocamiones	Carga General
GAD MUNICIPAL DE ESMERALDAS	Trailer, otros Vehículos de Transporte	Carga General
		Carga General
GRANDA CRUZ NORMA VIOLETA	Material y Equipo Petrolero, Mercadería seca en general	Carga General
GAD PARROQUIAL SIETE DE JULIO SHUSHUFINDI	Excavadora ,Cargadora, Aplanadora, Niveladora	Carga General
GRUPO ACERCONS CIA LTDA	Laminas en Caliente	Carga General
HALLIBURTON LATIN AMERICA SRL.	Vehículos automotores	Carga General
HARBIN ELECTRIC INTERNACIONAL	Otras Máquinas y Equipos Varios	Varga General
HUMBERTO MUNOZ CASTILLO	Vehículos Automotores	Carga General
HDEAL ALAMBREC S.A.	Alambrón	Carga General
INDIGI S.A.	Vehículos automotores	Carga General
INDUFERRO B&B S.A.	Planchas de Acero	Carga General
INDUSTRIA ACERO DE LOS ANDES S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
INDUS. DE SISTEM. ELECTRICOS INSELEC CIA	Laminas en Frio	Carga General
INDUSTRIA DE CAUCHO Y ACERO VITERI INCAV	Laminas en Caliente	Carga General
INDUSTRIAL CHEMICFIELD S.A.	Cemento Especial Clase g	Carga General
INYCOFYI INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES S.A.	Gruas	Carga General
IDMACERO IMPORT MATER DE ACERO CIA LTDA	Laminas en Caliente	Carga General
IMPORT ACEROS IMPCER SA	Laminas en Caliente	Carga General

INTERCILSA LOGISTICS CIA.LTDA.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
INDUACERO INDUST.DE ACERO ECUADOR CIA.LT	Material y Equipo Petrolero	Carga General Carga General
JORGE VIVAR SERVICIOS INGENIERIA MECANIC	Tubos de Hierro y Acero	Carga General
KUEHNE + NAGEL S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
KRYSTAL LOGISTICS ECUADOR	Tuberías de Cobre- Hierro - Acero	Carga General
LEGADOIL SA.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
LOGISTIC NETWORK SERVICIOS DE CARGA	Alambrón de Hierro o Acero sin Alear	Carga General
LOGISTICA DEL ECUADOR SA. TRUBKY	Material y Equipo Petrolero	Carga General
LOPEZ MORENO ANGEL SERAFIN	Material y Equipo Petrolero	Carga General
MARIA ISABEL TIPANTASIG CHANATASIG	Tubos de Hierro y Acero	Carga General
MARIOLA ELIZABETH GUERRA ALOMOTO	Material y Equipo Petrolero	Carga General
MEGA PROVEEDORES PROVEABASTOS CIA. LTDA	Productos Químicos	Carga General
MERO CHUN LUBER ORLANDO	Otras Maquinarias Industriales	Carga General
MOSUMI SA.	Vehículos Automotores	Carga General
MUNDO DEPORTIVO EMEDE SA.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
MMRSAL INTERNACIONAL S.A	Material y Equipo petrolero	Carga General
NABORS DRILLING SERVICES LTD.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
NOVACERO S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
ORIONOIL ER S.A.	Tubos de Hierro y Acero	Carga General
ORION ENERGY OCANOPB SA	Material y Equipo Petrolero	Carga General
OCP ECUADOR S.A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
PANATLANTIC LOGISTICS S.A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
PARRAGA MIRANDA MARCOS VICENTE	Material y Equipo Petrolero	Carga General

PETROLEOS SUMMA PET C.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
PETROORIENTAL S.A.	Planchas de Acero	Carga General
PETROLERA EDS ECUADORIAN DRILLING	Tuberías de Cobre- Hierro - Acero	Carga General
PETROPIPE SA	Material y Equipo Petrolero	Carga General
PICOITA ROJAS MANUEL DE JESUS	Excavadora, Cargadora, Aplanadora, Niveladora	Carga General
PLATINIUM PART PLATPART.	Material Y Equipo Petrolero	Carga General
PROACERO SCC. PROVEEDORES DE ACERO	Vehiculos Automotores	Carga General
PROYECTOS INTEGRALES DEL ECUADOR PIL S.A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
PROMANTI CIA. LTDA.	Carrocerias y Accesorios	Carga General
PROVEEDORA VILLAFUERTE DE ACEROS CIA LTD	Partes, Accesorios Mat. Petrolero	Carga General
QMAX ECUADOR S.A.	Bombas En General , Partes, Accesorios De Bombas	Carga General
RACICARS SA	Vehiculos Automotores	Carga General
REPRESENTACIONES AUTOCONFIANZA SA	Vehiculos Automotores	Carga General
RODRIGUEZ ROSERO PEDRO ALVARO	Material y Equipo Petrolero	Carga General
ROLASA INTERNATIONAL S.A	Grúas	Carga General
SANTOS CMI S.A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SALCEDO MOTORS	Vehículos Automotores, Volquetas y Chasises y Tractores	Carga General
SALIMAR CORP.S.A.	Semirremolques Tipo Plataforma	Carga General
SAXON ENERGY SERVICES DEL ECUADOR S.A	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SCHLUMBERGER DEL ECUADOR S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SEDEI SERVICIO ECATORIANO DE INMEDIATA	Artículos y Materiales Deportivos	Carga General
SERTECPET S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SERVISIL CIA. LTDA	Partes, Accesorios Mat. Petrolero	Carga General

SERVICIOS DE MINAS Y PETROLEOS MINASSUPP	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SERVIMETAL CIA. LTDA.	Láminas de Acero Galvanizadas	Carga General
SECRETARIA NACIONAL DE GESTION DE RIESGO	Vehículos Automotores	Carga General
SERVIECUATEC SA	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SINOPEC INT.PETROLEUM SERVICES ECUADOR S	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SIGOIL SIGMA OIL ECUADOR SA	Tubos	Carga General
SUMINISTROS Y MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS	Material y Equipo Petrolero	Carga General
SUDAVESA	Material y Equipo Petrolero	Carga General
TAPIA VALENCIA OLGA IRENE	Material y Equipo Petrolero	Carga General
TEOJAMA COMERCIAL	Vehículos Automotores	Carga General
TENARIS GLOBAL SERVICES ECUADOR S.A	Partes y Accesorios Material. Petrol	Carga General
TECHNICAL SYSTEMS POWER TPS CIA. LTDA.	Material Y Equipo Petrolero	Carga General
TIW DE VENEZUELA, S.A	Vehículos Automotores	Carga General
TOLEPU S.A	Tuberías De Cobre- Hierro - Acero	Carga General
TUFINO TUFINO RAUL	Tractores	Carga General
TUSCANY PERFORACION PETROLERA TUSCANYPER	Material y Equipo Petrolero	Carga General
TRIBOILGAS CIA LTD	Partes, Accesorios Mat. Petrolero	Carga General
TRACEOILFIELD SERVICES EQUIPMENT LIMITED	Material y Equipo Petrolero	Carga General
TREFILADOS DEL ECUADOR "TREFILEC" CIA LT	Bobinas de Acero	Carga General
VACA GUERRERO CIA LTDA	Productos Químicos	Carga General

VALVULAS DEL PACIFICO PACIFVALVS SA	Partes, Accesorios Mat. Petrolero	Carga General
VALVULAS Y PROVISIONES DEL ECU VALPRO SA	Partes, Accesorios Mat. Petrolero	Carga General
VARCO LP	Material y Equipo Petrolero	Carga General
XFREIGHTCARGO S.A.	Material y Equipo Petrolero	Carga General

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2016)

**Tabla N° 16 Listado de Operadores Portuarios**

<b>OPERADORES PORTUARIOS DE CARGA</b>						
<b>No.</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>TIPO DE EMPRESA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>EMAIL</b>
1	TRANSESTI S.A	OPC	CARGA Y DESCARGA	Av. Jaime Roldós Aguilera - Recinto Portuario - Oficina N° 8	062727092	<a href="mailto:transesti2@transesti.com">transesti2@transesti.com</a>
2	BIOPALM S.A..	OPC	CARGA, DESCARGA; ALMACENAMIENTO	Av. JAime Roldós Aguilera - Recinto Portuario	062716551	<a href="mailto:ejara@biopalmsa.com">ejara@biopalmsa.com</a>
3	CARGOPORT CIA. LTDA.	OPC	CARGA DESCARGA, PUESTA A DISPOSICION DE MEDIOS MECANICOS Y TERRESTRES, PARA SERVICIO A LA CARGA, PUESTA A DISPOSICION DE MANO DE OBRA PARA TRANSFERENCIA DE CARGA	Av. Kennedy 8-01- y A. Guerra, frente al Hotel Ambato	062722244	<a href="mailto:cargoport@yahoo.com">cargoport@yahoo.com</a>
4	KRATA S.A	OPC	CARGA / DESCARGA, MOVILIZACIÓN EN EL AREA PORTUARIA	Zona Franca	062724061	<a href="mailto:xvascon@expoforestal.com.ec">xvascon@expoforestal.com.ec/</a> <a href="mailto:expofor2@expoforestal.com.ec">expofor2@expoforestal.com.ec</a>
5	OPERGRANSA S.A.	OPC	CARGA Y DESCARGA	Bolivia 211 y 5 de junio	042445212	<a href="mailto:opergransa@gmail.com">opergransa@gmail.com</a>
6	ZAMARINO S.A.	OPC	CARGA Y DESCARGA, ESTIBA, REESTIBA Y DESESTIBA, TRINCA Y DESTRINCA	Sucre, parada 11 y Tácito Ortiz	062727974	<a href="mailto:zamarino@andinanet.net">zamarino@andinanet.net</a>

7	INTERTEK INTERNATIONAL LIMITED	OPC	TARJA	Of. Aforo Comercial: Av. Miguel H. Alcivar Edif. Torres del Norte Torre "B" 5TO piso - ofic. 505	042687180	<a href="mailto:edison.erazo@intertek.com">edison.erazo@intertek.com</a> / <a href="mailto:oscar.medina@intertek.com">oscar.medina@intertek.com</a>
---	--------------------------------------	-----	-------	---	-----------	--

Fuente: (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2016)

# ENTREVISTA GERENTE Y JEFE OPERATIVO DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE ESMERALDAS

La presente entrevista será realizada con la finalidad de Analizar los problemas que tienen los importadores en almacenamiento y despacho en carga general de importación en autoridad portuaria de esmeraldas para determinar las dificultades y establecer estrategias de solución.

**Nota:** La información obtenida es sólo para fines académicos.

## CUESTIONARIO

- 1) **¿Cuáles son las operaciones que con mayor frecuencia demandan los importadores de los servicios portuarios que brinda APE**

.....  
.....  
.....

- 2) **¿Han existido y/o existen problemas en la operación de almacenamiento y despacho de la carga general?**

.....  
.....  
.....

- 3) **¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo en la bodega para el almacenamiento de la carga general y su posterior despacho**

.....  
.....  
.....

4) **¿Considera que existen puntos débiles en el proceso de almacenamiento de la Carga General en el APE y cuales son**

.....  
.....  
.....

5) **¿Cuáles son las alternativas de mejora continua a las que se está proyectando APE con relación al manejo de la carga general**

.....  
.....  
.....

LA SIGUIENTE ES UNA ENCUESTA CON FINES ACADÉMICOS REALIZADA POR PAOLA AVEIGA, ESTUDIANTE DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS COMO PARTE DE SU PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR, ESTA ENCUESTA SE REALIZA CON LA FINALIDAD DE



**Agradecemos de antemano su colaboración**

**Encuesta**

**1.- ¿Cuáles son las operaciones que con mayor frecuencia demanda la empresa de los servicios portuarios que brinda APE, señale con una (x)?**

- Almacenamiento
- Despacho
- Inspecciones
- Consolidación
- Desconsolidación

**2.- ¿Cuál es el tipo de carga que usted moviliza por el puerto, señale con una (x)?**

- |              |                          |          |                          |
|--------------|--------------------------|----------|--------------------------|
| Alambrones   | <input type="checkbox"/> | Tuberías | <input type="checkbox"/> |
| Pallets      | <input type="checkbox"/> | Paquetes | <input type="checkbox"/> |
| Contenedores | <input type="checkbox"/> | Sacos    | <input type="checkbox"/> |
| Automóviles  | <input type="checkbox"/> | Cajas    | <input type="checkbox"/> |

**3.- ¿Han existido y/o existen problemas en la operación de almacenamiento y despacho de la carga general?**

.....  
 .....  
 .....

**4.- ¿Considera usted que el servicio de almacenamiento y despacho brindado hacia los importadores cumplen con la suficiente eficacia, eficiencia y calidad correspondiente?**

SI  NO  ¿Por qué?.....

**5-. En las operaciones que demandan los importadores de carga general del puerto comercial de Esmeraldas como califica Ud. el proceso de las mencionadas en la siguiente lista: ( 5)excelente (4)muy bueno (3) bueno (2)malo (1)pésimo**

	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Almacenamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Despacho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inspecciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consolidación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desconsolidación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6-. Considera Ud. que el cuerpo humano encargado del manejo de almacenamiento y despacho cuenta con suficiente conocimiento para satisfacer las necesidades del importador.**

SI  NO  ¿Por qué?.....

**7-. El trabajo que desempeñan las personas encargadas del almacenamiento y despacho, en el servicio brindado a los importadores a su carga general como lo considera Ud. que es, señale con una (x).**

(5) Excelente  (2) malo   
 (4) muy bueno  (1) pésimo   
 (3) bueno

**8-. ¿Dentro de que porcentaje califica el nivel de satisfacción que cree Ud. que obtiene con el servicio de almacenamiento y despacho que les otorga Autoridad Portuaria.?**

100%  50%   
 75 %  menos de 50 %

**Justifique su respuesta**

.....

**9-. ¿Cómo califica el servicio de almacenamiento y despacho en la carga general, durante el último año.?**

(5) Excelente  (2) malo   
 (4) muy bueno  (1) pésimo   
 (3) bueno

**10-. ¿APE, utiliza algún sistema informático que le permita agilizar y facilitar la identificación de los propietarios adecuados de las mercancías de carga general importadas?**

SI  ¿Cuál es?..... NO

**11. ¿Cuáles son los principales efectos que tienen el mal almacenamiento de la carga general que usted importa?**

1. .... ¿Por qué?.....
2. .... ¿Por qué?.....
3. .... ¿Por qué?.....

**12-. Dentro de que rango porcentual considera que se encuentran los problemas que se mencionan a continuación en del almacenamiento y despacho de la carga general de los importador.**

	10-20%	20-40%	40-60 %	60-80%	80-100%
Pérdida de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retraso de producción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemas legales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13-. A continuación se encuentran enumerada una lista de factores que son importante dentro del almacenamiento y despacho de la carga general de importación, de acuerdo a su criterio elija con una (x) según la importancia que tenga en la gestión de este proceso.**

- Cumplir con los estándares de un buen servicio a los importadores
- Contar con información relevante de los dueños de la carga general de importación.
- Otorgar la inspección idónea a la carga de los importadores
- Realizar la entrega de la carga a sus propietarios dentro del tiempo establecido.
- Otorgar un integrado de recepción, almacenaje, ubicación y despacho de carga

**14-. Considera Ud. que APE debe mejorar los servicios de almacenamiento y despacho de carga**

SI  NO   
 Como.....