



Universidad Tecnológica ECOTEC

Facultad de Ciencias Económicas y empresariales

Título del trabajo

Optimización de los procesos operativos de las empresas consolidadoras de carga internacional: caso empresa “Asia Shipping Ecuador”

Línea de Investigación

Teoría y Desarrollo Económico

Modalidad de titulación

Examen Complexivo

Estudio de Caso

Carrera

Administración De Empresas Con Énfasis en Negocios Internacionales

Título por obtener

Ingeniería en Administración de Empresas con Énfasis en Negocios Internacionales

Autora

Linda Elizabeth Suárez Loor

Tutora

Ing. Karina Bravo García

Samborondón – Ecuador 2023

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios por permitir a la autora llegar a esta etapa de la carrera y por darle fortaleza para no desistir en cada obstáculo que se presento en el trayecto. Dedico también esta investigación a mis hijos por ser parte de esa motivación para continuar, pero por sobre todo dedico esta tesis a la autora, ya que su fortaleza y resiliencia se mantuvieron firmes durante toda la carrera y a mis padres por el apoyo incondicional para poder cumplir esta meta, que es el principio de cosas grandes.

Agradecimientos

La autora de esta investigación se considera una persona muy agradecida con todas las personas que aportan positivamente en su vida. Agradece a Dios, a sus hijos, a sus padres y sobre todo agradece a los docentes que nutrieron sus conocimientos durante todo el trayecto, a las autoridades, y a cada uno del personal de la Universidad Ecotec que hicieron que la experiencia de esta carrera Universitaria sea inolvidable. A la Universidad Ecotec la llevará siempre en su corazón y es orgullo para ella obtener el título universitario de tan prestigiosa Universidad que sembró una conciencia responsable con la humanidad y el mundo.



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A
REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Samborondón, 28 de enero de 2023

Magíster
Mgtr. Ana María Gallardo
Decano de la Facultad
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: "Optimización de los procesos operativos de las empresas consolidadoras de carga internacional: Caso empresa Asia Shipping Ecuador" según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO (ESTUDIO DE CASO); fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: **Linda Elizabeth Suárez Loor**, para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

ATENTAMENTE,

Karina Bravo García, Mgtr.

Tutora

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado Mgtr. Karina Bravo, tutora del trabajo de titulación "Optimización de los procesos operativos de las empresas consolidadoras de carga internacional: Caso empresa Asia Shipping Ecuador", elaborado por LINDA ELIZABETH SUÁREZ LOOR, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas énfasis Negocios Internacionales.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 6% , mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:



Tesis Linda Suárez Loor culminada

6%
Textos
empresarios

- Similitud: % similitud entre comillas
- Similitud: % entre las palabras marcadas
- Idioma no reconocido

Nombre del documento: Tesis Linda Suárez Loor culminada.docx
ID del documento: e682a4f9d2c158a0742335e08b4298623af490
Tamaño del documento original: 421 KB

Depositante: MARTHA KARINA BRAVO GARCIA
Fecha de depósito: 18/11/2024
Tipo de carga: Interface
Fecha de fin de análisis: 18/11/2024

Número de palabras: 9517
Número de caracteres: 64348

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dialnet.unirioja.es # Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: + 196/152 palabras
2	la-respuesta.com Que es la investigación descriptiva según autores? - La Respuesta... # Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: + 196/152 palabras
3	repositorio.cepal.org Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la L... # Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: + 196/152 palabras
4	Documento de esta casuística # Documento generado de esta granja	< 1%		Palabras idénticas: + 196/152 palabras



FIRMA DEL TUTOR
MGTR. KARINA BRAVO

Resumen

El estímulo económico que el comercio internacional proporciona a los países es importante porque de él depende su desarrollo y crecimiento.

Un factor clave para lograrlo es el papel que ejercen los operadores logísticos en los procesos de importación y exportación en el comercio exterior.

El éxito de estos procesos complejos están garantizados por las estrategias logísticas implementadas y por la mejora continua que implementen estas empresas.

En los operadores logísticos, especialmente en las consolidadoras los factores como la eficiencia de los procesos del transporte marítimo, aéreo y terrestre, y de la cadena de suministro sin duda garantizarán que se reduzca el margen de error, reduciendo así los costos operativos.

Para desarrollar un plan de mejora para una empresa es importante investigar que cuellos de botella, oportunidades de mejora se detectan en los procesos para poder así mejorar los tiempos, por lo que se procedió a realizar una auditoría, para con el levantamiento de información poder analizar cómo se pueden mejorar los procesos del departamento operativo de una consolidadora de carga, en este caso Asia Shipping Ecuador, hay muchas variables a considerar en los procesos de importación y exportación y los actores de la logística juegan un papel vital.

Para ello, las empresas deciden caso por caso ofrecer servicios de transporte y logística que puedan garantizar la eficiencia de operación; como lo son las consolidadoras de carga que tienen un papel muy importante en el comercio internacional.

Palabras claves: comercio internacional, importación y exportación, consolidadoras de carga, servicios de transporte y logístico.

Abstract

The economic stimulus that international trade provides to countries is important because their development and growth depend on it.

A key factor to achieve this is the role played by logistics operators in the import and export processes in foreign trade.

The success of these complex processes is guaranteed by the logistics strategies implemented and by the continuous improvement implemented by these companies.

In logistics operators, especially in consolidators, factors such as the efficiency of maritime, air and land transport processes, and the supply chain will undoubtedly guarantee that the margin of error is reduced, thus reducing operating costs.

To develop an improvement plan for a company, it is important to investigate what bottlenecks and opportunities for improvement are detected in the processes in order to improve times, which is why an audit was carried out, in order to collect information and analyze How can the processes of the operational department of a cargo consolidator be improved, in this case Asia Shipping Ecuador, there are many variables to consider in the import and export processes and logistics actors play a vital role.

To this end, companies decide on a case-by-case basis to offer transportation and logistics services that can guarantee operational efficiency, such as cargo consolidators that have a very important role in international trade.

Keywords: international trade, import and export, cargo consolidation, transportation, and logistics services.

CONTENIDO

Introducción	8
Antecedentes	8
Planteamiento del problema	9
Justificación	10
Objetivos	11
Alcance	12
Capítulo 1. Marco Teórico.....	13
1.1 Comercio Exterior	14,15
1.1.1 Exportaciones	16
1.1.2 Importaciones	17
1.1.3 Operadores logísticos del comercio exterior	18
1.1.4 ¿Qué es un operador logístico?.....	18
1.1.5 Funciones de un operador logístico	18
1.1.5 Consolidadoras de carga	19
Capítulo 2. Marco Metodológico	20
2.1 Enfoque de la investigación	21
2.2 Tipos de investigación.....	21
2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación	22
2.4 Universo y muestra de la investigación	22
2.4 Métodos empleados	23
Capítulo 3. Análisis e interpretación de los resultados.....	24

3.1 Descripción de la compañía.....	3.2.
Organigrama funcional de la empresa Asia Shipping Ecuador	25
3.3 Diagnóstico de la empresa.....	26
3.4 Levantamiento de información de los cargos operativos.....	26
3.4.1 Jefe de operaciones.....	26
3.4.2 Cargo de “Apertura de contenedores”	27
3.4.3 Cargo de “Documentación de origen”	27
3.4.4 Cargo de “Transmisión al Ecuapass”	27
3.4.5 Cargo de “Coordinador Operativo”	28
3.4.6 Cargo de “Ventanilla”	28
3.5 Oportunidades de mejora detectadas.....	28
3.6 Diagrama de Ishikawa en base a los resultados obtenidos.....	29
3.7 Resumen del diagnóstico realizado.....	30
3.8 Análisis Foda.....	31
Capítulo 4. Propuesta	32
4.1 Propuesta de mejora.....	33,34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES.....	36
BIBLIOGRAFÍA	37

ANEXOS

38,39,40,41,42,43,44,45,46,47

Introducción

Antecedentes

Las consolidadoras son empresas con representaciones asociadas a una red internacional, dedicadas al manejo y coordinación logística de carga por distintos modos y medios en los distintos países que operan, cumpliendo con la legislación de cada uno de ellos. En nuestro país las consolidadoras son reguladas por la aduana del Ecuador (Actualmente SENA). La empresa consolidadora Asia Shipping Ecuador se desenvuelve en el sector de los negocios internacionales, lleva 18 años en el mercado ecuatoriano desarrollando soluciones logísticas integradas adecuadas para las empresas que quieren expandir sus negocios internacionalmente llevándolas a la acción de la importación o exportación.

Actualmente, Asia Shipping Group tiene más de 1.000 empleados con 38 oficinas internacionalmente y una red completa de representantes en los cinco continentes; con 27 años en el mercado. Asia Shipping se ha expandido globalmente en 11 países incluyendo Ecuador (Guayaquil), Asia Shipping Ecuador fue fundada en el 2005 desarrollando soluciones logísticas integradas adecuadas para las empresas más diversas. Asia Shipping nació en América latina (Brasil), es en América latina donde se concentran la mayoría de sus esfuerzos e inversiones. Con inversiones constantes en tecnología y capacitación.

La pandemia Covid-19 ha propiciado profundos cambios sociales y económicos. Las empresas se han visto obligadas a pivotar sus modelos operativos y de negocios para asegurar su continuidad, lo que ha generado ciertas secuelas que se manifiestan en los procesos operativos actuales. En el libro de ALFARO GIMENEZ (EMPRESA Y ADMINISTRACION, 2018), indica que Todas las empresas deben realizar una correcta gestión de sus recursos para de esta forma desenvolverse en sus operaciones de la manera óptima posible. Gestionar la información para tomar mejores decisiones en un entorno de constante cambio se ha convertido en una función crítica en las organizaciones.

Es por este motivo, que se vuelve importante la elaboración de un plan de mejora que le sea útil a la empresa Asia Shipping para poder, en primer lugar, identificar las falencias en la gestión operativa, contar con un plan que guíe hacia el correcto desenvolvimiento de dichos procesos operativos que le permitirá finalmente una mejor relación con sus clientes.

Por tal razón, el presente trabajo cumple la función de analizar los procesos operativos internos de la empresa antes mencionada, para identificar las falencias que afectan al correcto desenvolvimiento de la gestión operativa que ha ocasionado una disminución de la calidad del servicio internacional. Aquello es importante, por la razón que, gracias a la información obtenida del análisis se consigue plantear una propuesta con el objetivo de mejorar y optimizar las funciones operativas que cumple la empresa Asia Shipping y pueda hacer frente ante los diversos obstáculos a los que se enfrenta En el sector en el que se desenvuelve.

Planteamiento del problema

En este apartado se expresa en manera ordenada y lógica la problemática de la investigación, para posteriormente plantear una solución (Estrada Lara, 2011).

El planteamiento del problema es el punto de partida en donde se determina la situación por atender y resolver, para esto se necesita una investigación previa y así proponer una solución al problema, (Barbosa, 2020).

La empresa Asia Shipping Ecuador, la cual tiene su oficina situada en Guayaquil en el edificio "The Point", en Puerto Santa Ana; provincia del Guayas, se encuentra ante la situación en la cual necesita de manera urgente la optimización de sus procesos internos operativos que limitan el correcto desenvolvimiento de su gestión operativa.

Es por ello que tiene relevancia la planificación, para asegurar que cada etapa de los procesos operativos se ejecuten eficazmente, además, la gestión operativa tiene la finalidad de respaldar que los recursos disponibles en la empresa se empleen debidamente, como menciona el libro de (Martínez S. , 2014). De momento, se conoce que la empresa presenta falencias en la gestión de su departamento operativo. Las consecuencias post pandemia, la falta de motivación y la deficiencia para trabajar en equipo causa una merma en la calidad del servicio que se ofrece.

De igual manera se presenta como una contrariedad el existir procesos operativos establecidos en la empresa que no se cumplen a cabalidad. Por tal motivo se propone como solución ante el problema presentado, la implementación de un plan de mejora que identifique las diversas tareas que realiza el área operativa de manera errónea y causan finalmente que la empresa no se maneje como es debida en sus funciones internas operativas, con el objetivo de que la gestión operativa llegue a niveles óptimos y haga más competitiva a la empresa, a las expectativas tanto del departamento operativo, como el del cliente. Debido a esto, la empresa cuenta con la problemática de: ¿De qué manera se pueden optimizar los procesos operativos de la empresa Asia Shipping Ecuador?

Justificación

La justificación es la sección en donde se respalda y demuestra el porqué de la investigación y como se lo realiza (Bernal, 2010).

El sistema operativo de la compañía respalda todo el arquetipo de negocio, las compañías que desatienden los procedimientos en este relevante punto no utilizan su verdadero potencial y, por tanto, generan resultados perjudiciales para la empresa.

Sin un sistema operativo resistente, la organización disipa competitividad y se complica el diferenciarse entre sus competidores, además, no puede utilizar óptimamente los recursos, cuando la estructura operativa es débil o limitada, cada una de las áreas de la organización experimentan considerables consecuencias, ya que todos los procesos se encuentran vinculados.

Es por esto, que, para optimizar la calidad del servicio, optimizar los procesos, acrecentar la utilidad y los beneficios, y mantener a los clientes satisfechos, es esencial dedicarse a la gestión adecuada del sector operativo. Los procedimientos deben ser sencillos y claros para que el operario pueda demostrar seguridad y dominio en lo que hace. El objetivo de esto es que al ser los procesos tan sencillos y claros puedan repetirse por parte del operario hasta volverse un hábito y que el operario no lo vea como “pasos de procesos complejos a seguir”.

Es, por lo tanto, que un plan de optimización para la empresa ayudaría a mejorar estas funciones de la siguiente manera:

- Garantizar el cumplimiento de los plazos de entrega de cada etapa.
- Identificar los cuellos de botella.

Distribuir los recursos de la mejor manera posible.

Objetivos

Formular y definir los objetivos de una investigación puede parecer a simple vista una tarea muy fácil, pero cuando la investigación llega a esa etapa puede ser todo un desafío. Es muy importante que el investigador pueda plantear los objetivos con mucha claridad, (Hurtado de Barrera).

Objetivo General

Analizar los procesos que inciden erróneamente en la gestión operativa de la empresa ASIA SHIPPING para la implementación de un plan de mejora y optimización en sus procesos.

Objetivos Específicos

- Fundamentar la información existente acerca de las empresas agentes de carga internacional y la gestión operativa efectiva.
- Diagnosticar los procesos operativos internos que afectan al departamento de la empresa ASIA SHIPPING ECUADOR.
- Proponer un plan de mejora y optimización a la gestión operativa de la empresa ASIA SHIPPING.

Alcance

En el alcance se define el método que se empleará para obtener los resultados establecidos, (Mora, 2021).

Este trabajo se considera de carácter “Descriptivo” puesto que, precisamente se busca describir los sucesos y eventos que se presentan en la empresa en mención. “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”, (Ruiz, 2009). Y con el método “Explicativo” se logra encontrar la raíz del problema en los procesos internos de la empresa ASIA SHIPPING que merman el desempeño de la gestión operativa. “La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto”. (Arias, 2019, pág. 26).

CAPÍTULO N° |
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Comercio Exterior

La actividad comercial ha estado asociada a la actividad humana durante siglos, debido a la satisfacción de necesidades financieras. El desarrollo de la actividad comercial a lo largo de la historia plantea puntos que son importantes para comprender las configuraciones comerciales actuales.

El comercio exterior, o comercio internacional, se refiere al intercambio de bienes y servicios mediante la compra y venta entre diferentes países en una economía abierta, en la misma moneda o entre diferentes monedas que se ajustan al cambio, siendo la oportunidad para:

- Vender en mercados donde, por alguna ventaja comparativa, se prefieran y demanden.
- Vender excedentes que el mercado nacional no puede comprar o sobra.

El objetivo principal del comercio internacional es utilizar la eficiencia de la especialización y la experiencia para ofrecer mejores productos o servicios en términos de calidad y servicio, logrando así la ventaja competitiva de una empresa sobre los productos o servicios de otros competidores.

En muchos casos, el éxito de los acuerdos de comercio exterior depende de la capacidad de las empresas para proporcionar financiación a compradores extranjeros.

Por definición, el comercio exterior o internacional es el comercio que se realiza fuera de las fronteras nacionales y tiene las siguientes características:

- Su economía es abierta y existen acuerdos entre países que permiten el comercio mutuo y el intercambio de diversos bienes y servicios.
- El intercambio o la importación y exportación de estos bienes genera flujos de efectivo.
- Si las monedas negociadas entre países tienen valores diferentes, el valor de esa moneda se reflejará al calcular los tipos de cambio.
- La Aduana es responsable del control de la importación y exportación de mercancías en la frontera, así como de los impuestos y tasas recaudados de conformidad con la ley.
- Además, la autoridad pública es responsable de comprobar el cumplimiento de las normas.

Para facilitar el intercambio transfronterizo de bienes y servicios entre diferentes países, firman acuerdos que ayudan a acelerar el proceso de intercambio.

Todas estas funciones tienen como finalidad promover la producción del país y ampliar su oferta de mercado. Su importancia radica en su capacidad para crear oportunidades económicas, mejorar la prosperidad nacional y promover la cooperación internacional.

En un mundo cada vez más interconectado, el comercio exterior se considera un pilar clave del desarrollo sostenible y la prosperidad global.

El comercio internacional, también conocido como comercio exterior, es el movimiento transfronterizo de bienes, la prestación de servicios y, más en general, el movimiento transfronterizo de capitales. Ayuda a equilibrar la escasez y la abundancia, promueve la unificación internacional del trabajo, permite la difusión de experiencias y estilos de vida económicos, tecnológicos y culturales, apoya las relaciones interpersonales entre las naciones y aumenta la interdependencia entre ellas.

Hay dos formas de hacer comercio exterior:

- 1) Exportar
- 2) Importar

Las 2 formas de llevar a cabo el comercio exterior se revisarán en el presente trabajo.

Las importaciones y exportaciones ejercen un papel clave en la economía de cualquier país. En épocas como la que el mundo vive actualmente, con consecuencias post pandemia, es importante reactivar en un 100% y fomentar el comercio, (Viveros, 2020).

Todos los inversionistas que han decidido adentrarse en el mundo de las importaciones o exportaciones debe tener conocimiento de los procesos operativos, administrativos y financieros para poder cumplir con el objetivo y ser un aporte considerable y formal para el comercio exterior, en el que se todos obtengan y brinden un servicio de calidad.

1.1.1 Exportaciones

“Es una actividad comercial que consiste en la venta o envío de productos fuera del territorio nacional” (SENAE, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2023). Como exportación denominamos la acción y efecto de enviar, con fines comerciales, bienes y servicios desde un país hacia otro. Las exportaciones desempeñan un papel de liderazgo en la economía de un país porque demuestran la capacidad de producir bienes útiles o de alta calidad para otros países. Las balanzas comerciales suelen ser una medida tangible de compra y venta. (Nelson)

Los objetivos de las exportaciones a nivel macroeconómico son:

- Obtener moneda extranjera (reservas)/método de pago para la compra de bienes importados.
- Crear oportunidades de empleo fortaleciendo, desarrollando o manteniendo estas actividades.
- Incrementar los ingresos unitarios de exportación.
- Generar más ingresos fiscales, aunque en menor medida

1.1.2 Importaciones

Según menciona el (SENAE, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2021) la importación “Es la acción de ingresar mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, dependiendo del RÉGIMEN DE IMPORTACION al que se haya sido declarado”.

Las importaciones contribuyen al crecimiento económico y la prosperidad de los países de muchas maneras, algunas de las cuales han adquirido particular importancia en los últimos años. En primer lugar, por el lado del consumo, las importaciones permiten la producción de productos más baratos o eficientes. Esto mejora el bienestar del consumidor. En segundo lugar, con la ayuda de las importaciones, las empresas pueden adquirir equipos y tecnología y así aumentar la capacidad de producción y la productividad.

En los últimos años, las importaciones han adquirido cada vez más importancia debido al desarrollo de cadenas de valor globales. Estas cadenas implican la fragmentación de los procesos productivos entre diferentes ubicaciones geográficas para aprovechar la ventaja competitiva de cada ubicación. De esta manera, la eficiencia de la producción es mayor.

En los últimos años, varios factores han contribuido a la expansión de las cadenas de valor globales.

Los avances en el transporte y las tecnologías de la información han facilitado el movimiento de mercancías entre países, así como la comunicación e interacción entre los diferentes centros de producción dentro de las empresas.

Por otro lado, los acuerdos comerciales permiten que los bienes circulen entre países con aranceles convenientes para ellos y minimicen los obstáculos que impidan o dificulte la importación. Los Operadores logísticos del comercio exterior son factor clave para importar y exportar desde cualquier pa

1.1.3 Operadores logísticos del comercio exterior

El éxito o el fracaso de un negocio, especialmente la satisfacción del cliente depende de los resultados del trabajo en equipo del operador logístico (MIRA, 2006).

El papel que hace un operador logístico en el comercio exterior es muy importante y de mucha responsabilidad, ya que de los procesos logísticos dependerán los resultados que se obtengan, la finalidad es que se logre optimizar los tiempos de los procesos y dar una garantía para que el servicio que se esté ofreciendo se lleve a cabo sin retrasos. De esta manera se puede dar un servicio de calidad. El operador logístico es una pieza clave para la cadena de suministro (MIRA, 2006).

1.1.4 ¿Qué es un operador logístico?

Los operadores logísticos son empresas que organizan, diseñan, gestionan y controlan procesos por cuenta de sus clientes en una o más etapas de la cadena de suministro, como la entrega, el transporte, el almacenamiento, el procesamiento y el embalaje o distribución de mercancías (MIRA, 2006).

1.1.5 Funciones del operador logístico

Las operaciones logísticas son muy complejas y diversas, y los operadores logísticos necesitan diseñar una serie de operaciones según las necesidades del cliente.

Generalmente, las funciones de los operadores logísticos son:

- Preparar y procesar pedidos y envíos.
- Procesar mercancías, determinar los medios materiales más adecuados y los procedimientos para el movimiento de productos en el almacén y en el punto de venta.
- Embalaje y empaquetado, determinar qué sistema y tipo de protección se utilizará para el producto.
- Transporte y distribución de mercancías, decidiendo el medio de transporte a utilizar y elaborando planes de rutas.

- Para el almacenamiento elegir el lugar más adecuado del almacén según el tipo, cantidad y volumen del producto.
- Control de inventarios, que determina la cantidad de mercancías a entregar al cliente, así como toda la información sobre dichas mercancías (referencias, fecha de caducidad, etc.).

Dado que la principal característica de un operador logístico es adaptarse a las necesidades de los clientes, las empresas que se dedican a esta actividad pueden prestar otro tipo de servicios logísticos más precisos.

Por ejemplo, procesamiento de documentos basados en productos, despacho de aduanas, reposición de productos en lineales, etiquetado, embalaje o embalaje específico, etc. Las consolidadoras de carga ofrecen también estos servicios integrales del comercio exterior como los ofrece la empresa en mención en el presente trabajo “Asia Shipping Ecuador”.

La logística desempeña un papel fundamental en la cadena de suministro, sin poder obviar que nos encontramos en un mundo globalizado y que está interconectado, es por esto que los operadores logísticos tienen una función clave en que los productos lleguen a sus destinos, teniendo en cuenta que absolutamente todos los países dependen de las importaciones y exportaciones.

El operador logístico tiene varias funciones, pero en la presente investigación se realiza un enfoque en una de las funciones principales que es el transporte que ofrece el operador logístico. Este tipo de empresas ofrecen el servicio de coordinar porque medio de transporte los importadores y exportadores quieren trasladar sus mercancías.

El medio de transporte que el cliente va a adquirir para trasladar su mercancía depende del destino y la distancia entre el importador y exportador, aquí es donde

se involucra el operador logístico para coordinar el traslado y toda la gestión operativa. El operador logístico tiene la responsabilidad de dar todo el servicio desde que sale la mercancía hasta que llega a su destino, ya que es el responsable legal de la carga. El servicio lo escoge el cliente a su conveniencia, si solo desea transporte, o en otros casos el servicio completo con los servicios integrales incluidos, asegurando la carga, despacho aduanero, etc. Las consolidadoras de carga son comúnmente quienes brindan todos los servicios logísticos a los importadores y exportadores, no solo para grandes empresas, sino también para pequeñas empresas que sus cargas no logran abarcar todo un contenedor.

La función de un operador logístico es optimizar el negocio internacional de cualquiera empresa vinculada al comercio exterior, sea importador o exportador. Un operador logístico da soluciones de los servicios integrales que se llevan a cabo en el comercio exterior, pero muchos de ellos sus fortalezas se enfocan en el medio de transporte que ofrecen a las empresas importadoras y exportadoras, (Pierre).

Hoy en día los operadores logísticos cuentan con sistemas informáticos modernos que permiten agregar esa propuesta de valor a los procesos, estos sistemas son de tecnología de punta y están valorados en miles y algunos millones, (Ander Errasti, 2011).

1.1.6 Consolidadoras de carga

Las consolidadoras de carga son operadores logísticos del comercio exterior diferentes al resto de operadores que desempeñan actividades similares, ya que las consolidadoras brindan un servicio completo de logística y transporte para los exportadores e importadores, incluyendo los servicios integrales del comercio exterior y su servicio que los diferencia de las demás empresas de logística y transporte es que como lo menciona su nombre “Consolida”; es decir congrega la carga de diferentes consignatarios. Se agrupan las cargas bajo el nombre de la consolidadora quien transportará la carga bajo su responsabilidad. (SARMIENTO, 2019).

Los consolidadores de carga agrupan todas las mercancías recibidas de diferentes expedidores que están interesados en compartir espacio en contenedores, ya sean de 20 pies o 40 pies.

Cada envío individual que se agrupará se denomina envío LCL o carga inferior a un contenedor.

Para operar como consolidador de carga en el Ecuador se requiere de un trámite previo y varios requisitos, según menciona el (SENAE, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2023), que es quien regula el comercio exterior en el país. “Este trámite está orientado a obtener la autorización por parte del SENAЕ como Consolidador / Desconsolidador de carga, así como la aprobación del registro de OCE en el sistema informático Ecuapass”. Dirigido a Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.

Por otra parte, en la desconsolidación implica retirar de forma segura los bultos del contenedor y separar la mercancía para su envío directo en camión o a el almacén de la aduana para su posterior despacho (servicio de despacho aduanero). Esto funciona tanto para contenedores que contienen carga general a

granel o en pallets, como para unidades que contienen carga general suelta o paletizada lo que dificulta el manejo de paquetes de gran tamaño.

En el caso del envío marítimo de productos perecederos, este procedimiento es difícil de implementar porque los productos suelen tener necesidades especiales de manipulación. Por ejemplo: algunos productos requieren temperaturas más bajas que otros. Esto puede requerir el transporte en contenedores reefer o en contenedores estándar protegidos contra el calor.

En Ecuador actualmente existen en la base de datos de Senae 200 empresas consolidadoras de carga autorizadas en esta lista se encuentra la empresa en mención del presente trabajo.

Hoy en día se define a la logística de transporte como una de las actividades de mayor responsabilidad en el comercio exterior, para llegar a esta etapa previamente se ejecutan otros procesos que se alinean y conectan para poder llegar al momento del transporte, siendo la consolidadora de carga la responsable de poner la mercancía en el medio de transporte que se vaya a usar en determinada negociación, (Luis Aníbal Mora García, 2023).

Las consolidadoras de cargas no solo trasladan mercancías en medio de transporte fluvial, a pesar de que ese es su fuerte, también se realizan traslados aéreos, siendo este tipo de transporte el que da fluidez económica inmediata a la empresa, ya que los tiempos de tránsitos son más cortos, (Diana Lindao Cedeño).

1.1.6.1 Listado de empresas consolidadoras y desconsolidadoras de carga autorizadas en Ecuador a la actual fecha.



LISTADO DE EMPRESAS CONSOLIDADORAS/DESCONSOLIDADORAS AUTORIZADAS

NO.	RUC	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	CODIGO
1	0991179976001	ABBEY S.A.	RIOFRIO MIRANDA MARIA MERCEDES	0922400148
2	1792108624001	ACCESS ECUADOR CONSOLIDADORA DE CARGA ACCESSCARGO CIA. LTDA	JIMENEZ ESTUPINAN SYLVIA PAULINA	1712750171
3	0992304219001	ACRGROUP WORLDWIDE ECUADOR S.A.	LOSADA VASQUEZ FERNANDO XAVIER	1706447628
4	0993197092001	ACL-ALLCARGO LOGISTIC S.A.	VERA PACHAY TOMAS ALEX	0908951684
5	0993148792001	ACROSS THE BOARD ATBSUPPLYCHAIN S.A.	SEVILLANO MACIAS ANDREA PAOLA	0925708455
6	1792956277001	AGENCIA DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA ALPES-CARGO CIA LTDA.	FLORES CAICEDO MARIA CRISTINA	1721483111
7	1792846633001	AHARTROOT LOGISTICS ECUADOR S.A.	FLORES CAICEDO RAFAEL GONZALO	1718383571
8	1792031168001	AINAD DEL ECUADOR CIA. LTDA.	SECAIRA CLAUDIO SHIRLEY KATHERINE	1801809797
9	0992731826001	AIR MAINLAND & SEA CARGO SERVICE S.A. AMSECARGO	ELDRIDGE ORQUERA GIOVANNY MAURICIO	1711311785
10	0992354623001	AIR-SEA LOGISTIC S.A. TRANSPORTE DE CARGA	NARANJO BENITES MARISOL KATHERINE	0925747784
11	0992776978001	AKTION PROJECTS & LOGISTIC S.A. AKPROLOG	TELLO GARCIA ANGELA MELBA	0913481321
12	1791326202001	ALIANZA LOGISTIKA TDGE S.A.	VERONICA AZUCENA LEON FONSECA	0920957214
13	0993197114001	ALLCARGOTRANSPO S.A.	VILLACRESES TORAL JUAN LUIS	1711914083
14	0993024899001	ALLTRANSCARGOCORP S.A.	ERAZO FRANCO TANIA YIMABELL	0920100609
15	0992270555001	ALOGINSA, APOYO LOGISTICO INTERNACIONAL S.A.	WITTONG LAWAYEN LUCIA TAINA	0912656824
16	1792434726001	ANDINACOMEX SERVICIOS EN COMERCIO EXTERIOR S.A.	PINTO UQUELLAS ANA CRISTINA	0909131468
17	0992814489001	ANICAM CARGO ECUADOR S.A. ANICAMCARG	CASTELLANOS MOSQUERA CARLOS ANDRES	1712236353
18	1792984114001	ARGOGROUP S.A.	TACURIY CALDERON CARLOS ALBERTO	0915101885
19	0992595442001	ASIA ROUND THE WORLD S.A. ASROWD	BOADA YEPEZ CHRISTIAN ALEXANDER	1714301072
20	0992429267001	ASIA SHIPPING ECUADOR S. A. ASE	ANZULES COBOS ALEXANDRA DEL ROCIO	0914502216
21	0190376958001	ATENAS SHIPPING COMPANY ATESHIP CIA. LTDA.	CAICEDO TORRES PATRICIA MAGALY	0910779198
22	0992827500001	ATLAS INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDER S.A. ATLASINTER	GLZMAN RUIZ DIANA DEL ROSARIO	0104060140
23	0993294101001	ATLAS-LOGISTICS S.A	BASTIDAS VILLARROEL MAIRA LEONOR	0919523647
24	1792838371001	ATO-FORWARDING COMPANY S. A.	MORENO PUNGIL EDISON FABIAN	1711399301
25	1792142555001	AUDICARGO LOGISTIC CIA. LTDA.	PRADO CORDOVA XIMENA SOLEDAD	1711170835
26	179188887001	BAYLEY CORPORATION S.A.	TORAPANITA GALARZA JORGE LUIS	1713304465
27	0992632014001	BLUE CARGO ECUADOR S.A. BLUCARSA	AVILA ORCES RAUL ANDRES	0914179189
28	0993198412001	BLUE PACIFIC CORPORATE BLUEPACOR S.A.	AMAYA ANAZCO ANDREA GABRIELA	0704902709
29	1793033660001	BRAGALOGISTICS CIA.LTDA.	BRAVO GALLARDO SANTIAGO GABRIEL	1722377155
30	0992388502001	BROOM-ECUADOR S.A.	REYES NARANJO ERKA KATHUSKA	0916641491
31	0190440273001	BUSINESS CARGO INTERNATIONAL COBOSCOCOS CIA LTDA	COBOS ROJAS DIEGO FERNANDO	0103352217
32	0993061468001	C&M INTERNATIONAL FREIGHT ECUADOR VRCM S.A.	MAGUENA CANCHAYA LUISA MERCEDES	0962303434
33	1791996607001	C&MFO LOGISTICS CIA. LTDA.	FLORES BARZOLA FRANKLIN FABIAN	1708857089
34	1792527864001	C&MGL CARGA CIA. LTDA.	ORBE GUERRA CARLYNA VERONICA	1710297324
35	0992207728001	CARGO LOGISTICS SOLUTIONS S.A. CARGOLOGISTIC	MARIANA SOLIS VILLACIS	1303834202
36	1793195811001	CARGO SHIPPING WORLDWIDE WORLDWIDECARGO S.A.	VEGA CASTRO VICTOR ANDRES	1720115821
37	0992945575001	CARGOCORP ECUADOR S.A.	DI LUCA ACUNA ERIKA ANDREA	0918734138
38	0993247790001	CARGOFREIGHT LOGISTICS S.A.	ALAVA MORTOLA FREDDY ANDRES	0908932247
39	0992852211001	CARGOLINE DEL ECUADOR S.A. C.E.S.A	CAROFALO GARCIA GARDENIA MARIA	0925446923
40	0992647205001	CARGOLOGIC, CARGA LOGISTICA S.A.	GAROFALO PINCAY GABRIEL ANDRES	0921992566
41	0993215074001	CARGOWSHIPPING S.A.	CARDENAS LUQUE VICTOR JOSE ENRIQUE	0908592140
42	0992913851001	CARGUERA DE PERECIBLES ECUATORIANOS FRESHCARGO S.A.	GONZALEZ VALVERDE BYRON DAVID	0923046866
43	1792190770001	CB LOGISTICS INTERNACIONAL S.A.	GALLARDO GARCIA JORGE EFREN	0917961047
44	0993241539001	CEVA FREIGHT MANAGEMENT DE ECUADOR CEVALOGISTICS- ECUADOR CIA.LTDA.	BOSCHETTI GOETSCHEL MICHEL GIORGIO	1709546319
45	179319539001	CHARTER LINK LOGISTICS ECUADOR S.A.S.	BASANTES FREIRE FERNANDO ALEXANDER	1718679051
46	1791870840001	COLUMTRAD CIA. LTDA.	TAPIA LOPEZ MONICA ALEXANDRA	0914846084
47	1792465567001	COMERCIO EXTERIOR Y SOLUCIONES LOGISTICAS COMEXTERSOL ECUADOR CIA. LTDA.	ARPI BAEZ ESTEBAN FELIPE	1717879777
48	0991211837001	COMPANIA DE DESPACHOS Y ASESORIAS ADUANERAS CAL-VIMA C.LTDA.	RUEDA CANTOS ROBERTO ALEJANDRO	1713647012
49	0993283452001	CONSOLIDACION DE CARGA LATINOAMERICANA CDC-LATAM S.A.	CALDERON MORALES MARIA PAULA	0914774088
50	0992406712001	CONSOLIDACION MARITIMA Y AEREA NAVICARGOECU S.A.	SUAREZ RAMOS JAVIER CESAR	0704265966
51	0992531622001	CONSOLIDADORA CALDERON S.A. CONSULCAL	LOVO CONTRERAS RICARDO JOSE	0920463882
52	0993229024001	CONSOLIDADORA DE CARGA INTERNACIONAL COSCPIN S.A.	CALDERON MORALES MARIA PAULA	0914774088
53	0992411929001	CONSOLIDADORA DESCONSOLIDADORA S.A. LIDERCARGO	ZHU JUNITE	0965743768
54	1792715768001	CONSOLIDADORALINES SA	LEON VELEZ ANGELICA KATHERINE	0927748798
55	0991382122001	CONSOLIDADORES MARITIMOS ECUATORIANOS S.A. CONMAREC.	GARCIA DE LA PAZ CARLOS MARIO	0904918554
56	1792659590001	CONSULTORIA DE SERVICIOS INTEGRALES ANKACONSER S.A.	ROJAS PRADO ANDRES RENE	1710420413
57	0992358823001	CORPORACION LOGISTICA INTEGRAL S.A. CLISA - ECUADOR	POTIER BECERRA MELISSA SUE	0913926598
58	0992995025001	CRAFT ECUADOR MULTIMODAL CRAFTECHIL S.A.	SANTANA CARRILLO OMAR IGNACIO	1301809172
59	0992186630001	CTK LOGISTIC S.A.	CASTILLO MARIN MANUEL ESTEBAN	1714258769
60	0992975024001	CVPSHIPPING S.A.	SALAS PAZMINO SANDRA AMPARO	1710093772
61	0991511806001	DELTRANS S.A.	REPRESENTACION Y ASESORIA FEREP CIA.LTDA.	#####
62	0992394943001	DEMEGLIO S.A.	JARPA ARRIAGADA GUILLERMO EUGENIO	F13034499
63	1790546667001	DHL EXPRESS ECUADOR S.A.	GAME LOAIZA MANUEL XAVIER	0913419990
64	1791324477001	DHL GLOBAL FORWARDING ECUADOR S.A.	VILLACRESES PINZON JOSE FRANCISCO	0917609018
65	1792228908001	DOVAL GROUP S.C.C.	DELGADO SABANDO AMIR ANTONIO	0954192076
66	0993117374001	DP WORLD LOGISTICS CARGO DPWLC S.A.	DELGADO SABANDO ERICK ANTONIO	0930766175
67	1790730166001	DSV-AIRSEA S.A.	DALU VILLAFUERTE ELIAS ANTONIO	0917548620
68	0993076163001	DURESCARGO S.A.	VILLAVICENCIO YONG EDITH ESPERANZA	0914440722
69	0991356932001	ECU - WORLDWIDE - (ECUADOR) S.A.	CORDOVA CARDENAS CARLOS CHRISTIAN	1708596711
			VALENCIA CHAMORRO DAVID ALEXANDER	1717215857
			MERINO GONZALES CARLOS ENRIQUE	118778636
			REASCOS ROMERO CAROLINA DANIELA	1708831977
			RESABALA ARIAS ANDREA ELIZABETH	0918151861
			CHAVEZ HOLGUIN MARITZA REBECA	0915732721

FUENTE: SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

No.	RUC	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA
70	1790985342001	EQUADOR CARGO SYSTEM SISTEMA INTERNACIONAL DE CARGA ECUACARGO S.A.	ALBUJA ANDRADE VERONICA ELIZABETH	1714481809
71	1792609607001	EQUADOR LOGISTICS SERVICE MULTIFORWARDING CIA.LTDA.	PARRA MAYORGA CAMILO GERMAN	1711298248
72	0992698802001	ECUAMOVING INTERNATIONAL CARGO S.A.	RAMIREZ AVENDANO DANNY DANIEL	0918150319
73	1792545838001	ENTREGAS Y CONSOLIDACION ENSPECOR S.A.	TSAI YI FEN	0916687148
74	0993302791001	EQSHIPPING S.A.	GARAY CEVALLOS KARLA PAOLA	0922489273
75	1792956498001	EXMISA LOGISTICA INTERNACIONAL S.C.C.	DE LA TORRE EGAS DAVID ANDRES	1714722269
76	0992901845001	EXPOR AND IMPOR PLANET EXIMPLANET S.A.	GARCIA ZAMBRANO LETTY ALEXANDRA	0914903349
77	0991426000001	EXPRESS CARGO LINE DEL ECUADOR EXPRESSLINE S.A.	DAGER PARRA PABLO ANDRES	0914839048
78	0992156562001	FARLETTA S.A.	DAGER PARRA FRANCISCO JOSE	0912859493
79	0993373253001	FAST LOGISTIC AND SERVICES LOGISTICS SERVICES S.A.	BRUNO MONTERO CLARA MARIA	0908938178
80	0993078654001	FASTCARGOECUADOR S.A.	HERA SERVIGNO CARLOS EDUARDO	0924651722
81	0992785198001	FERVACARGO S.A.	MARTINEZ MORA EDISON LEONIDAS	0921193454
82	1791278410001	FLOWERCARGO S.A.	BENTINCASA AZUJA JAIME RAFAEL	0907795918
83	0993064645001	FORTRADERS LOGISTIC S.A.	BUSTAMANTE HOLQUIN JUAN SIMON	1708057672
84	0993245127001	FRANSA CARGO FSCARGO S.A.	DIAZ MAHECHA ALBERTO	0906051867
85	1791952608001	FRESH LOGISTICS CARGA CIA. LTDA.	PERALTA MURILLO JUAN JOSE	0926969445
86	1792458579001	FRESH SOLUTIONS CARGO SERVICIOS DE LOGISTICA CIA. LTDA.	JARRIN RUIZ ANGLIE YULIANA	0905954636
87	1793199846001	FULTER LOGISTICS ECUADOR S.A.	JARRIN JARRIN EDISON RENAN	1710739267
88	0991367713001	GALAXI S.A.	JARRIN JARRIN EDISON RENAN	1171814222
89	1791739418001	GARINMOPPOINT CIA. LTDA.	MELISA DANIELA LA FORGIA FLOREZ	0702121351
90	1791738055001	GEOTRANSPORT S.A.	AGUILAR AGUILAR NANCY LUPITA	1717195562
91	0993052701001	GLOBAL SHEPPING LINE CONSOLIDACION Y DESCONSOLIDACION DE CARGA MARITIMA, AEREA GLOBALSHIPPINGLINE S.A.	MONCAYO ALTAMIRANO MARIA LORENA	1703728392
92	0992912227001	GLONETLO GLOBAL NETWORK LOGISTICS S.A.	POTES MONCAYO JIMMY FERNANDO	0924891476
93	1793044700001	GLOVAL-SHIPPING ECUADOR CIA.LTDA	GALARZA NAVAS ANIBAL DE JESUS	0103541074
94	0991352333001	GOLD CARGO WORLDWIDE-LOGISTICS S.A.	KATYA CORDOVA VELIZ	0912786480
95	0992852879001	GOLDENLOGISTICS S.A.	ZURITA HERNANDEZ RONNOLD GERARDO	1723473797
96	0992782617001	GREAT LOGISTICS S.A. GLSA	MANCILLA HENRIQUEZ FANNY ELENA	0907264287
97	0992540303001	GSLINE LOGISTIC S.A.	JORGE ROBERTO BARRIGA AYALA	0907150791
98	0992544643001	GYPSET S.A.	SOLA LOPEZ ANTONIO FRANCISCO	0913564951
99	0992122250001	H.A. CARGO S.A.	CUADRADO PARRA MARTHA CECILIA	0602370926
100	0991332944001	HANZELY S.A.	HECTRO ALBERTO ANDRADE CABRERA	1202290522
101	1793003133001	IAN TAYLOR ECUADOR COMPANIA ANONIMA	HIDALGO ZAMBRANO ALBA LORENA	0911940583
102	0992436980001	IMPDEX-INTERNACIONAL CIA LTDA	OCAMPO LASCANO PATRICIO ALFREDO	0921771358
103	1796559076001	INCA LINEAS DEL ECUADOR INCALINES S.A.	AMORES LICTO SANDRA ELIZABETH	1707964100
104	1791283600001	INTERCARGA INTERNACIONAL DE CARGA S.A.	INFANZON ROSALES LUIS ENRIQUE	0963088208
105	0992644826001	INTERCARGA INTERNACIONAL DE CARGA S.A.	RUIZ DEL POZO GERMAN PATRICIO	1703048916
106	0992981598001	INTERCARGA INTERNACIONAL DE CARGA S.A.	LARREA FLORES CARLOS MANUEL	1706559729
107	1792331188001	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE LAURAMOORE POZO TRANEXTEINT SA	PASTENES SUAREZ ROSSY LILIANA	0922181565
108	1792567017001	INTERNATIONAL LOGISTIC CORP ILC C.A.	TORRES FABARA RAFAEL ORLANDO	1600126039
109	0992720988001	INTERNATIONAL OCEAN CARGO SERVICES S.A. INTERCARGOSER	POZO ARPI GABRIELA ESTEFANIA	1710565511
110	0993370076001	INTERNATIONAL SERVICES SERVOLOGISTICS S.A.	PACHECO JIMENEZ ALEXANDER NICOLAS	1714127220
111	1790017125001	INTERNATIONAL SHIPPING & STORAGE CIA. LTDA.	NAVARRETE MUNOZ CECILIA ELIZABETH	0917427973
112	1791354672001	INTERNATIONAL SWIFT CARGO CIA. LTDA.	REZABALA FLORES LINDA APRODITA	0915006860
113	1792661382001	INTERNATIONALCARGOECUADOR SOCIEDAD ANONIMA	VILLALVA REZABALA ENRIQUE ANTONIO	0954189759
114	0992876964001	JAP TRANSPORT LOGISTICS JAPTRA S.A.	AVALES VILLAFUERTE MARIA ELENA	1703872331
115	0993220957001	KAB LOGISTIC S.A.	MUELA VACA CARLOS DAVID	1709986796
116	0992383763001	KRYSTAL LOGISTICS ECUADOR KRYSLLOGIC C. LTDA.	GALLO ARROYO MARCOS VINICIO	1706367768
117	0991321764001	KUEHNE + NAGEL S.A.	CABANILLA VILLAMAR ALICIA PRISCILA	0913152112
118	1792988306001	LAD EC LADECOLOGISTICS S.A.	REYES ALVARADO KARINA STEFANIA	0927287060
119	0992155493001	LATINOAMERICA CARGA S.A. CARGALATINO	ESCOBAR VELASTEGUI LOURDES JACQUELINE	0915674139
120	1791298179001	LATINTERNACIONAL CIA. LTDA.	ANDRE NOBREGA DA SILVEIRA	YD095864
121	0992950072001	LOGIGA-CARGO S.A.	ZALDUMBIDE ESPINOZA JONATHAN MAURICIO	1715938906
122	0992811218001	LOGISERLINE S. A.	SANCHEZ PEREZ WENDY JAZMIN	0916632581
123	1792718287001	LOGISTIC SHIPPING SERVICIOS DE LOGISTICA LSSL S.A.	ARROYO TORRES THALIA LUZETTE	1707166755
124	0992602627001	LOGISTICA GLOBAL S.A. LOGISBAL	VALAREZO LOOR ALICIA MARIA	0201689320
125	0993029998001	LOGISTICA INTERCONTINENTAL DEL ECUADOR LOINDE S.A.	MARIDUENA HAZ DANIELA CRISTINA	0918580978
126	1792388813001	LOGISTICA MARITIMA INTEGRAL S.A. MARILOGINGA	GUAMAN AROCA EDWIN RIQUELME	0201640349
127	0992178612001	LOGISTICS UNLIMITED S.A. LOGUNSA	MORAN BARCIA ALEJANDRA ELIZABETH	0920358355
128	1792289610001	LOGISTICS GRUPOSFC S.A.	MARTINEZ LEON ANGEL LEONARDO	0925406654
129	0992722956001	MANLEPOR S. A.	PRADO CAPO ERNESTO	1752810679
130	1792827698001	MARITIME AND AIR SYSTEMS MASGROUPEC S.A.	RODRIGUEZ VEAS NESTOR ANTONIO	0902523802
131	0992424311001	MARITIME SERVICES LINE DEL ECUADOR MSL DEL ECUADOR S.A.	DEL CASTILLO VALLEJO LEONOR DE LOS ANGELES	1708642734
132	0993326208001	MAR-SHIPPING S.A.	RUBIO DE LA TORRE ALEX RODRIGO	0914733811
133	1791435672001	MARTINPACIFIC COMPANIA ANONIMA	MONTEGRO GALVEZ JOSE ANTONIO	1704766342
134	1791765389001	MASENI S.A.	ALBAN ORTEGA DANILLO CARLOS	1713722211
135	1793057454001	MASTER GLOBAL LOGISTICS MGLECUADOR CIA.LTDA.	ARRIA ARGUELLO RICARDO JOSE	0925532806
136	0993089741001	MATER CARGO LOGISTICS MATERCARGO S.A.	MARTINEZ CORDOVILLA ALESSANDRO ARIEL	1804374336
137	1791996178001	MEGARUTAS CIA.LTDA.	AVILA GUEVARA GALD GABRIEL	1702170119
138	0993239046001	MLD INTERNACIONAL LOGISTIC S.A.	BECCERA ALMEIDA HUGO MAURICIO	1707596084
139	0993375169001	MMISHIPPING S.A.S.	GRUJALVA MENDIETA MILTON EDUARDO	1722354964
140	0991362452001	MODALTRADE S.A.	BUSTAMANTE ALVARADO MIGUEL ANGEL	0930980701
141	0993126896001	MFGFORTRADE CIA.LTDA.	RODRIGUEZ MONTESEDECA GABRIELA ALEXANDRA	1712219631
142	1792888650001	MUNDICARGO LOGISTICS MGPL S.A.	LIN LIZI	1002956454
143	1791331990001	MUNDITRANSPORT S.A.	ENDARA TERAN DAYSI THALIA	0919697326
144	0990137331001	NAVECUADOR S.A.	RAMIREZ BAQUERO GASTI MARIA	0907478424
145	1091787616001	NEGOCIOS CESCH CIA. LTDA.	PULLIPA GARCIA WILLIAM MEDARDO	0913626503
146	0993084387001	NEXUS-MANAGEMENT ECUADOR S.A.	VALLEJO VILLALDROS JOAO MARCELO	1719135087
147	0992427795001	OCEANFREIGHT CARGO LINES S.A.	CARRION RUILOVA MARIA AUGUSTA	1709878530
148	0991383099001	OPERADORA DEL PACIFICO S.A. OPACIF	BAQUERIZO YANEZ RODOLFO ENRIQUE	0909017493
149	0992868519001	OPTIMA GLOBAL LOGISTICS S.A.	REGALADO PINEDA DARJO ANDRES	0920159720
			TORRES CAMBA BELGICA GRACIELA	0919746693
			GARCIA BRIONES LUIS ERNESTO	1203353477
			CANESSA CHIRIBOGA JUAN JAVIER	0918759218
			FREIRE VALERO PAUL ESTUARDO	0914200621

FUENTE: SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

No.	RUC	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA
150	0992254122001	PACIFIC ANCHOR LINE S.A.	RIZZO VALENZUELA LOURDES VERONICA	0921897245
151	0992865709001	PACIFIC OCEAN S.A. PACIFOCSA	CARRASCO AYALA MELIDA VIVIANA	0915608566
152	0991261435001	PACIFICLINK S.A.	RIZZO REYES MARIA JOSE	0908912801
153	1790427692001	PANATLANTIC LOGISTICS S.A.	ARAGUNDI CONTRERAS MARIA ALEJANDRA	1707341341
			CHAVES ARREGUI ESTEBAN EFRAIN	1710043892
154	0992800364001	PAYD CARGO S.A. PAYDSA	NAVARRETE HAZ JOSE EDUARDO	0912418761
155	2390059526001	PHOENIX TRADE CARGO INTERNACIONAL PHOENIXCARGO S.A.	COOK GAIBOR BRANDON STIVENS	1719545616
156	0992860677001	PLUSCARGO-ECUADOR S. A.	ERANA SEBASTIAN BRUNO	YA5754136
157	1790823415001	PROVEEDORA DE FLETES INTERNACIONALES Y TRANSPORTE DE CARGA-PROFITCARGO COMPANIA LIMITADA	MOYANO ESPINEL LUIS ALBERTO	1707374813
158	1791396197001	PROVEXCAR CIA. LTDA.	ARIAS RECALDE DAMASCO RODOLFO	1707813752
159	0991475907001	ROLA INTERNACIONAL S.A.	DAZ MARTILLO JOSE ALBERTO	0910040633
160	0992571365001	SACO SHIPPING S.A.	MONICA ROLANDO ORTEGA	0908873136
161	0990973571001	SAMBISA SERVICIOS AEREOS Y MARITIMOS INTERNACIONALES S.A.	LEON SORIA ENRIQUE ROMULO	0914058516
162	1790952150001	SCHRYVER DEL ECUADOR S.A.	OBERER WOLFGANG	1711123164
163	0991351175001	SERVICIOS DE CARGA INTERNACIONAL S.A. SECARINSA	CASTILLO TANDAZO XAVIER IVAN	0918288416
164	0991295410001	SERVICIOS E INSPECCIONES MARITIMAS CARDENAS & ASOCIADOS C. LTDA.	MENDOZA MENDOZA SONIA MERCEDES	1311099327
165	1791133862001	SERVICIOS NAVIEROS EUROPEOS EUROSERVICIOS CIA. LTDA.	DELGADO VELASCO JOSE JAVIER	1703857886
166	1792349052001	SERVICIOS POSTALES INTERNACIONALES ANDINOS POSTANDINOS S.A.	ROJAS AYALA VICENTE ALFONSO	1713502142
167	1792131936001	SIATLOGISTICS S.A.	MORA ORDONEZ ZINNIA YADIRA	0703037051
168	0991248412001	SSL CONSOLIDATION SERVICE S.A.	JURADO SANCHEZ JOHN ANDRES	0904063203
169	0992705469001	STARCARGO CIA. LTDA	QUINTERO RICAURTE JOSE ALBERTO	1314951722
170	0991414649001	SURTAX S.A.	SANCHEZ COLOMA JUAN ALBERTO	1202021745
171	1792418860001	SWISSLINES CIA. LTDA.	NARANO MPOSITA IVAN FERNANDO	0201428323
172	0991179550001	TECNOCARGA EXPRESO Y TURISMO CIA. LTDA.	PACHAY BRIONES CECILIA JACQUELINE	0919639765
173	0992988312001	TECNOSHIPPING S.A.	PENARANDA TOLOZA LIGIA BELEN	0919196477
174	1792936446001	TIIBA ECUADOR-FORWARDING S.A.	CHAFLOQUE CHAVEZ RONALD ALEXANDER	1760571750
175	0991438130001	TOLEPU S.A.	BAJANA CANTO VANESSA NATHALI	0922659156
176	0993154067001	TONVILCOR FREIGHT CORPORATION TONVILCORP S.A.	BOHORQUEZ VILLAMAR IVETH ALEXANDRA	0910773464
177	1791309391001	TRADING EXPRESS CARGO S.C. BALSECA CAZCO S.A.	BALSECA ORTIZ RENE LEONEL	0602299646
178	0991296549001	TRAIN ECUADOR S.A.	JURADO SANCHEZ JOHN ANDRES	0904063203
179	1791957512001	TRANSASIA PACIFIC S.A.	PEREDES SANCHEZ MARIA CAROLINA	1711940328
180	1792460298001	TRANSCONTINENTAL LOGISTICS CONTOLOGISTICS CIA. LTDA.	FLORES VACA ELSI DE LOS ANGELES	1705764601
181	1791738977001	TRANSDIRSERVICES TRANSPORTE DIRECTO Y SERVICIOS CIA. LTDA.	ATTENCIA ONA ANTONIO PATRICIO	1710317130
182	0992270985001	TRANSOCEAN LOGISTICS CORPORATION S.A.	COLLAT ELIZALDE MARIO ENRIQUE	0916433089
183	0992705051001	TRANSPORT SOLUTIONS TSTM S.A.	MARIDUENA HAZ TANNIA GABRIELA	0909718058
184	1791408241001	TRANSPORTE INTERNACIONAL CONSOLIDADO Y MARITIMO DE CARGA GONDRAND S.A.	CHAVEZ PALACIOS EDUARDO NICOLAY	1707801807
185	0991174362001	TRANSPORTE Y REPRESENTACIONES INTERNACIONALES TRADINTER S.A.	VASQUEZ TRIVINO ALBERTO ENRIQUE	0904095267
186	0992539178001	TRANSPORTES Y SERVICIOS VASCONES S.A. TRANSVAS	VASCONEZ BOLOÑA LUIS EDUARDO	0915395289
187	0993348279001	TRANSSTAINER LOGISTICS SERVICE AGENCY TRANSLOGISTICS S.A.	CARDENAS LUJUE RODRIGO JAVIER	0908877756
188	1792861691001	TWCARGO S.A.	WENG HE SHENG	1756896500
189	0991415858001	UILOG ECUADOR S.A.	HUREL ZENCK ANDRES	0908355266
190	0991385517001	UNELINE TRANSPORT SYSTEM C. LTDA.	AGUIRRE MOLINA XAVIER EDUARDO	0912163490
191	0992449462001	UNEMODAL S.A.	VELASCO SALVATIERRA LUIS ERNESTO	0913266672
192	0992139730001	UNIVERSALCARGO S.A.	ALAVA MORTOLA FREDDY ANDRES	0908932247
193	1791770153001	UPS SCS (ECUADOR) S.A.S.	ROSALES KURI JOSE RAFAEL	1703862803
194	1792260752001	VELESASESORES COMPANIA LIMITADA	VELASQUEZ MEJIA CYNTHIA ALEJANDRA	1716723455
195	1791738659001	VIAL SHIPPING & REPRESENTACIONES C. A.	ALTAMIRANO GALARZA SILVIA ALEXANDRA	1710006618
196	1391931821001	VT&CARGO S.A.	SAAVEDRA ARTEAGA XAVIER FERNANDO	1306104181
197	0992359315001	VYO CARGO S.A.	VALERO MACIAS CATALINA LEOMAR	0909659815
198	0993231592001	WISE CARGO ECUADOR WICARGO S.A.	BARREIRO BARRIGA PATRICIA ESTEFANIA	0913463436
199	0993251089001	WORLD TRANSPORT WTRAN S.A.	GARCIA RODRIGUEZ WILLIAN ALBERTO	0916567431
200	1793046126001	YBL FASTWAY CARGO CIA. LTDA.	YANEZ VACA MARIA DE LOURDES	1715974372

Servicio Nacional
de Aduana del
Ecuador



Gobierno
del Ecuador

GUILHERMO LASSO
PRESIDENTE

FUENTE: SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

CAPÍTULO N° 2

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO 2

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque que se empleó en el presente trabajo fue cualitativo. Se utilizaron herramientas que permitieron recolectar información teórica y numérica, que permitieron realizar un análisis y obtener estadísticas de la empresa en mención.

Según menciona (Sampieri, 2016) La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”. A través del enfoque cuantitativo de la investigación se usaron varias herramientas estadísticas que permitieron recopilar información numérica que facilitaron crear la base de datos de las horas laborales que tiene cada cargo del departamento operativo de la empresa Asia Shipping Ecuador. Se realizó una auditoría con el fin de hacer el levantamiento de información para medir el desempeño laboral de los cargos operativos.

En los métodos de investigación cualitativa, el objetivo no siempre es, por supuesto, una idea y un método de investigación completamente estructurados, sino una idea y una visión que nos lleve al punto de partida.

En esta investigación analizaremos la problemática del departamento operativo de la empresa Asia Shipping Ecuador, utilizaremos herramientas de recolección de datos, como lo son encuestas y entrevistas que se realizaron a los cargos operativos y a la gerencia de la empresa en mención.

2.2 Tipo de investigación

Exploratorio. - Se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso, del que existen dudas y que no se ha abordado antes (Sampieri, 2016).

La siguiente investigación exploratoria se desarrolla con la finalidad de analizar la problemática del departamento operativo de la consolidadora de carga Asia Shipping Ecuador, problemática que viene generándose a partir de la pandemia COVID 19 ya que se recopilará información fundamental para la implementación del plan de mejora y la detección de las oportunidades de mejora del departamento en mención.

Descriptivo:

El tipo de investigación descriptivo se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando, define la investigación científica como registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos (Tamayo, 2012).

El enfoque de la investigación descriptiva se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Se utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Martínez M. , 2018).

Con la investigación descriptiva podemos detallar los datos en donde se reflejará el declive de los procesos y el desempeño laboral del departamento operativo de Asia Shipping Ecuador.

2.3 Periodo y lugar en donde se desarrolla la investigación.

La investigación presente se desarrolló en la ciudad de Guayaquil, en las oficinas de la empresa Asia Shipping Ecuador ubicada en el edificio “The Point” Puerto Santa Ana en el periodo de agosto del 2023 a octubre del 2023.

2.4 Universo y muestra de la investigación

(Díaz C. , 2009) señala que universo es el conjunto de elementos – personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras- finitos e infinitos, a los pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.

En el caso del presente trabajo de investigación el Universo se determina con la empresa Asia Shipping Ecuador, que es una macroempresa de origen brasilera.

La muestra según menciona (Díaz C. , 2009) es un subconjunto finito y factible de la Población, que debe cumplir características ineludibles para lograr que las conclusiones de la inferencia estadística sean válidas.

Para la realización de la muestra de la empresa Asia Shipping Ecuador, que cuenta con 29 colaboradores en la oficina de Guayaquil se escoge el método no probabilístico por conveniencia, ya que por conveniencia del investigador dado que la necesidad de la investigación se encuentra únicamente en el Departamento Operativo que está integrado por 6 colaboradores a los cuales se ha realizado el levantamiento de información, para la detección de oportunidades de mejora y poder implementar la propuesta correspondiente.

Según (Sampieri, 2016) El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra,

en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

En opinión de la autora el método no probabilístico por conveniencia es útil para recopilar información sobre cuestiones críticas que deben abordarse casi de inmediato, ya que permite durante la investigación recopilar información sobre una característica en específico.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Proceso logístico del departamento operativo	Se refiere al conjunto de funciones, decisiones y procedimientos involucrados en los procesos operativos posterior a la negociación de adquirir un servicio logístico de una consolidadora de carga, traslado de mercancías desde el país de origen hasta el país de destino, específicamente en el contexto de la empresa consolidadora de carga.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de incidentes o errores ocurridos durante los procesos del departamento operativo • Eficiencia en la gestión y coordinación de las actividades logísticas 	Formulario de Encuesta
Empresa consolidadora de carga	Se refiere a la organización que se especializa en consolidar cargamentos de diferentes clientes en un solo envío para optimizar los costos y eficiencia del proceso logístico de importación	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de los clientes y otros involucrados acerca de la fiabilidad y calidad de los servicios ofrecidos. • Medidas implementadas para mejorar la eficiencia del proceso logístico 	Formulario de Entrevista

2.6 Métodos empleados

El método empleado en la presente investigación de acuerdo a su enfoque es el método empírico.

Como afirma (Fiallo, 2002) El conocimiento empírico es aquel tomado de la práctica, analizado y sistematizado por vía experimental mediante la observación reiterada y la experimentación. En el presente trabajo fue necesario implementar en este método herramientas como Los cuestionarios y La Observación.

Desde el punto de vista de (los, 2003) El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta.

La Observación según afirma (Díaz L. , 2011) Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Para el levantamiento de información y la detección de las oportunidades de mejora en el departamento operativo de la empresa en mención fue de gran soporte las 2 herramientas mencionadas anteriormente, para el análisis y la profundización de las contrariedades actuales en los procesos operativos de la consolidadora de carga Asia Shipping Ecuador (Guayaquil).

CAPÍTULO N° 3
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO N° 3

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Descripción de la compañía

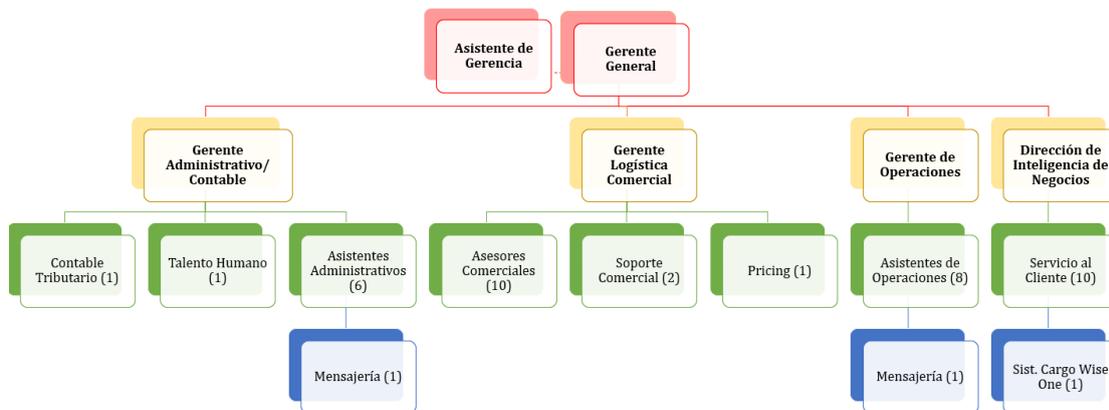
La empresa consolidadora Asia Shipping Ecuador se desenvuelve en el sector de los negocios internacionales, lleva 18 años en el mercado ecuatoriano desarrollando soluciones logísticas integradas adecuadas para las empresas que quieren expandir sus negocios internacionalmente llevándolas a la acción de la importación o exportación.

Actualmente, Asia Shipping Group tiene más de 1.000 empleados con 38 oficinas internacionalmente y una red completa de representantes en los cinco continentes; con 27 años en el mercado. Asia Shipping se ha expandido globalmente en 11 países incluyendo Ecuador (Guayaquil y Quito), ASIA SHIPPING ECUADOR fue fundada en el 2005 desarrollando soluciones logísticas integradas adecuadas para las empresas más diversas. Asia Shipping nació en América latina (Brasil), es en América latina donde se concentran la mayoría de sus esfuerzos e inversiones. Con inversiones constantes en tecnología y capacitación.

La pandemia COVID-19 ha propiciado profundos cambios sociales y económicos. Las empresas se han visto obligadas a pivotar sus modelos operativos y de negocios para asegurar su continuidad, lo que ha generado ciertas secuelas que se manifiestan en los procesos operativos actuales.

Es por este motivo, que se vuelve importante la elaboración de esta investigación que integrará un plan de mejora que le sea útil a la empresa ASIA SHIPPING para poder, en primer lugar, identificar las oportunidades de mejora en la gestión operativa, contar con un plan que guíe hacia el correcto desenvolvimiento de dichos procesos operativos que le permitirá finalmente una mejor relación con sus clientes y mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

3.2 Organigrama funcional de la empresa Asia Shipping Ecuador



Fuente: Asía Shipping Ecuador

Elaborado por: La autora de la presente investigación

3.2 Diagnóstico de la empresa

Según afirma (CEPAL, 2020) La irrupción del COVID-19 se produjo en un contexto de debilitamiento del comercio mundial que se arrastra desde la crisis financiera de 2008-2009. La rápida propagación del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos han tenido graves consecuencias en las principales economías mundiales. Se ha interrumpido gran parte de las actividades productivas, primero en Asia y posteriormente en Europa, América del Norte y el resto del mundo, y ha habido cierres generalizados de fronteras.

La empresa ASE se encuentra ante la situación en la cual necesita de manera urgente la optimización de sus procesos internos operativos que limitan el correcto desenvolvimiento de su gestión operativa. Se conoce que la empresa presenta falencias en la gestión de su departamento operativo. Antes de la llegada de la pandemia un colaborador del departamento operativo decidió separarse de la empresa, posterior a esta situación se encuentra la llegada de la

pandemia, por lo que se complicó hacer el reclutamiento de una nueva persona para suplir las funciones de quien ya no estaba, la empresa tomó la decisión de asignar estas funciones entre todo el departamento operativo incluida la gerencia mientras se encontraban en teletrabajo, sin prever que al reintegrarse presencialmente a las oficinas los procesos se debilitarían. Las consecuencias post pandemia provocaron luego de adquirir un soporte informático que tenía como objetivo optimizar los procesos de la empresa que se afecte considerablemente al comercio exterior y se paralicen las operaciones de logística y transporte. El sistema informático (Cargo Wise) adquirido presentó muchas fallas, por lo que se tuvo que asignar y restar funciones a los colaboradores del departamento operativo, generando que se desenfocan de sus verdaderas actividades asignadas a sus cargos y se pierda la objetividad del departamento. Posterior a la reintegración presencial a la oficina, luego de meses laborar en la modalidad de teletrabajo, se presencia que el departamento operativo ha caído en una zona de confort en la que no se da atención inmediata a las situaciones que se manifiestan, si no que se busca justificar o asignar esa contrariedad a otro cargo, teniendo como consecuencia el perder la optimización del tiempo, generando que disminuya la calidad del servicio que se ofrece al cliente, como lo son retrasos en los cumplimientos de las fechas ofrecidas.

3.4 Levantamiento de información de los cargos operativos.

Al realizar el levantamiento de información de todos los cargos se detecta que el departamento operativo está siendo afectado por el desempeño laboral de ciertos cargos del departamento comercial.

3.4.1 jefe de operaciones

Se pudo detectar que el jefe de operaciones desempeña actividades de asistentes que ya no están en la empresa, y en lugar de ejercer su cargo debe dar apoyo a los otros cargos operativos, restándole tiempo en las actividades que realmente debe desempeñar, Como son las de análisis, coordinación y

prevención de errores.

3.4.2 Cargo de “Apertura de contenedores”

La persona asignada al cargo de apertura de contenedores da apoyo constante cuando se encuentra en oficina (por no tener aperturas); al cargo de Documentación de origen, específicamente en la actividad de “Tracking”. Hay organización y trabajo en equipo de parte de este cargo. Sin embargo, el tracking es algo serio que debería estar todo el tiempo al día, no si la persona tiene tiempo fuera de sus funciones.

3.4.3 Cargo de “Documentación de Origen”

En este cargo se identifica que hay una sobre carga de trabajo, por el tema de “Tracking”, recibe un gran volumen de correos en cortos lapsos de tiempo, pude presenciar que recibe en un lapso de 3 horas 170 correos por revisar.

Se identificó también que la persona que desempeña este cargo solicita información que es responsabilidad de parte de “Customer” proveer, por lo que muchas veces no obtiene respuesta (Quito y Gye), Cs no notifica todas las cargas próximas a zarpar. Por lo que se sugiere que esta persona no realice funciones de tracking y se revise el proceso de Customer Service, para que la información sea informada a tiempo. A pesar de ser la persona muy proactiva y organizada hay afectaciones directas de parte de “Customer” (Tanto Quito como Gye) que muchas veces impiden la eficiencia y eficacia en sus actividades.

3.4.4 Cargo de “Transmisión al Ecuapass”

En transmisión se detecta que Customer Service de Quito atrasa e impide un control más activo de los buques, al no proveer avisos de llegada con la información completa (sin flete) lo que limita que se pueda transmitir en el tiempo determinado.

Se identificó que la persona de transmisión solicita la información que no proveen obteniendo una respuesta no favorable recién 2 días después, en la que la persona de Customer Quito menciona que no sabe nada al respecto de dicha información porque no es la única Customer asignada a ese embarque (lo cual no se notificó a transmisión) La persona de transmisión realiza su transmisión en base a la información cargada en Cargo Wise, por lo que se detectó que Customer no actualiza dicha información (haciendo referencia a carga fletada, el nombre del Customer asignado y consignatario actualizado en caso de haber fluctuado dicha información).

3.4.5 Coordinador Operativo

Este cargo no se encuentra bien definido, la persona realiza un poco de cada cargo del departamento operativo, se detectó que el tema de Tracking resta mucho tiempo en sus actividades aproximadamente 4 horas diarias.

3.4.6 Cargo de Ventanilla

En el cargo de Ventanilla se detectó que la persona que desempeña este puesto es muy organizada y proactiva, en su momento tuvo complicaciones de comunicación con Quito, en la cual tenía que hacer muchas veces presión para obtener la información requerida, pero ella menciona que notificó a la Gerencia quién dio solución inmediata al tema. Y actualmente la comunicación de Quito con Ventanilla mejoró. La persona que desempeña este puesto tiene alta capacidad resolutoria, sin esperar a que se den situaciones que afecten su cargo.

3.5 Oportunidades de mejora detectadas

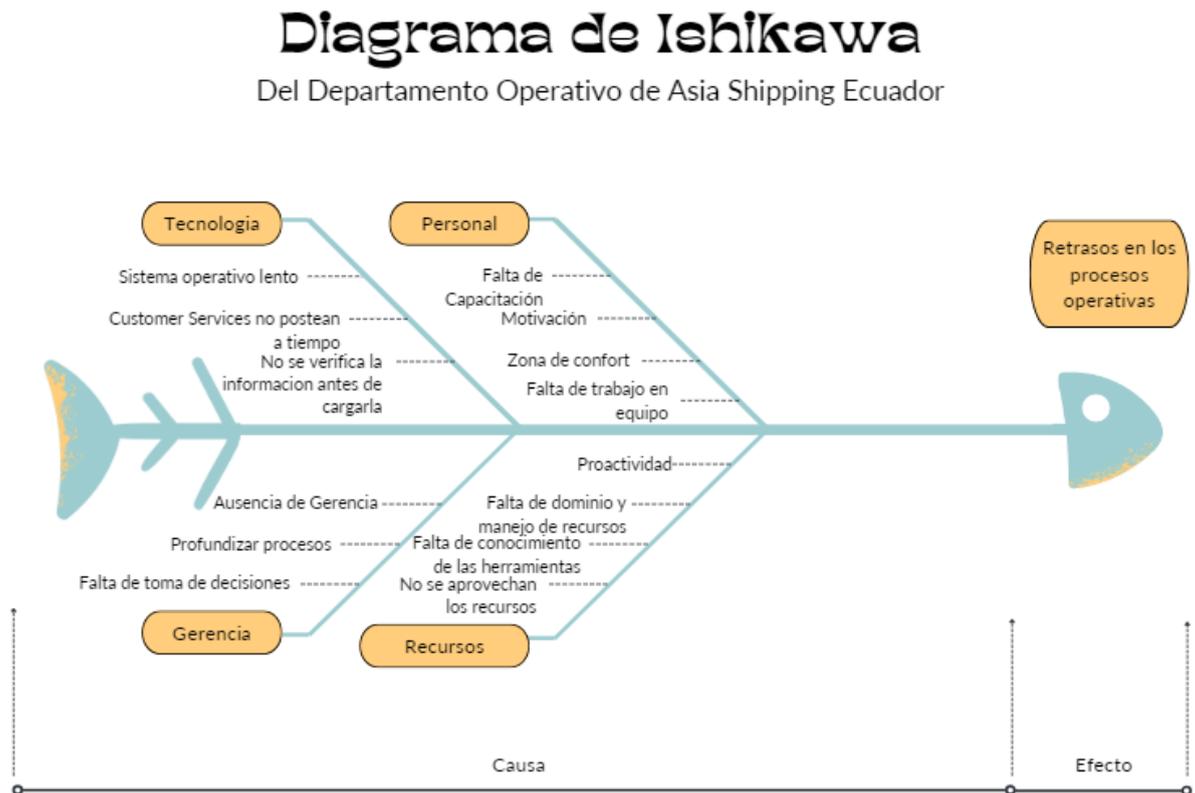
Teniendo en cuenta a (Baides) las oportunidades de mejora son un Conjunto de acciones tomadas para describir lo que puede ser aprovechable, cuál es la oportunidad que genera un beneficio y para quién.



Fuente: Resultados de la Investigación

Autor: Autora del presente trabajo

3.6 DIAGRAMA DE ISHIKAWA EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS



FUENTE: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

AUTOR: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

El diagrama de Ishikawa es una herramienta en forma de espina de pez que se utiliza para el análisis de una empresa, de un problema en específico, para así llegar a la raíz del problema, (Souza, 2021).

El diagrama de espina de pescado ha sido muy útil en la presente investigación, ya que ha permitido esta herramienta a que se profundice el problema mas relevante del departamento operativo de la empresa en mención, como lo es el retraso de los procesos operativos por distintas causas. Entre las causas que se detectaron se encuentran oportunidades de mejoras en los cargos operativos y hasta en la Gerencia. Este análisis

ha sido de soporte para el análisis y desarrollo del plan de mejora para optimizar los tiempos de los procesos del departamento operativo.

Revisión de cargos del Dpto. Operativo

OBJETIVO: DETECTAR CUELLOS DE BOTELLA Y OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE PROVOCAN UNA INTERRUPCIÓN EN EL FLUJO DE TRABAJO Y DEMORAS EN LOS PROCESOS

Eddy Triviño	Jefe de Operaciones
Juan Carlos	Asistente Operativo (Puertos)
Glenda Orozco	Analista Operativo (Documentación de Origen)
Rigoleth	Transmisiones
Jonathan Alvarado	Coordinador Operativo
Luisa Arias	Analista Operativo (Ventanilla)

Cargos en orden en que fueron revisados



FUENTE: INVESTIGACIÓN PRESENTE

AUTOR: ELABORADO POR LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

3.7 Resumen del diagnóstico realizado

El tema de tracking está restando un margen grande de tiempo de la jornada laboral de cada colaborador del departamento operativo, lo cual tiene como consecuencia, retraso de actividades y acumulación de trabajo.

Hay sobrecarga de correos en todos los cargos operativos, especialmente el margen más grande es identificado en el cargo del jefe de operaciones, Documentación de origen y transmisión (correos que no corresponden todos a esos cargos).

La falta de comunicación y actualización de información de parte de Customer es muy pobre, se espera a que el cliente solicite, para el departamento operativo bajo sus medios y recursos identificar y averiguar y muchas veces hasta presionar para que se provea la información que ha fluctuado o no ha sido cargada y no han notificado, teniendo en cuenta de que el departamento operativo no es quien tiene comunicación directa y en tiempo real con el cliente.

Si no se toma acción para mejorar estas contrariedades detectadas y no se gestiona el tiempo de forma adecuada, se seguirán afrontando consecuencias negativas como fechas límite incumplidas, un flujo de trabajo ineficiente, resultados deficientes, multas y mayores niveles de estrés que redundarán en una mala calidad de desempeño laboral.

La existencia de los errores en el departamento operativo de la empresa en mención genera una insatisfacción en las entregas de las mercancías a los clientes, insatisfacción ocasionada por los retrasos en las fechas ofrecidas al cliente externo, la falta de comunicación en tiempo real entre departamentos da como resultado falta de eficiencia y optimización de los tiempos, ocasionando que las situaciones que se dan en cada una de las cargas no se logren atender a tiempo. Para evitar estas situaciones la empresa debe medir los riesgos para prever situaciones a futuro que generen, inconformidades en los clientes externos.

El cliente interno debe sentirse empoderado en su cargo, tener dominio de sus funciones, conocimiento y claridad del paso a paso en las actividades que desempeña un cargo operativo en una consolidadora de carga. Es importante que el cliente interno se sienta y encuentre comprometido con la empresa, únicamente de esta manera los colaboradores pueden ser aportes valiosos y fundamentales para cada departamento.

3.8 Análisis FODA

Según afirma (CHIAVENATO, 2005) “El Análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previsto, y los factores internos “fortalezas y debilidades” es decir, que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro”.



FUENTE: RESULTADOS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

AUTOR: LA AUTORA DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTA 1



En la primera pregunta se pudo extraer información de todo el departamento operativo en el que el 83,3 % manifestó que han recibido capacitación constante, mientras que la diferencia responde que “NO”.

PREGUNTA 2

¿La relación con los demás departamentos es eficiente, congruente y satisfactoria? Justifique su respuesta

6 respuestas

Si, si es eficiente. Siempre hay comunicación entre todos los dpts

SI, PERO SIEMPRE HAY OPCION A MEJORAR

En parte .. la comunicación no es tan efectiva.. se distorsiona el mensaje o se asume que la otra persona lo ha entendido y/o el mensaje nunca llega ... eso más sucede con el tema de correos...

Con el departamento de mas se interactuar es Comercial si tengo buena relación con ellos.

Con los departamentos que se encuentran en la misma oficina que yo, si. Pero con los departamentos externos, se dificulta.

No del todo, en ocasiones la eficiencia, congruencia y satisfactoria comunicación es en un solo sentido y no se obtiene una reciprocidad de parte de otro departamento sin que tenga que intervenir las jefaturas.

En la pregunta 2 se identifica que la relación de los procesos con los demás departamentos no está clara y esto es una traba para ofrecer un buen servicio, ya que aquí se determina una de las causas de los retrasos en los tiempos de los procesos operativos.

PREGUNTA 3

¿Quién gestiona los reclamos y solicita las justificaciones formales a las navieras para sustento a los clientes y aseguradoras en caso de retrasos, diferencias de carga o daños?

6 respuestas

Jefe del departamento

EL DUEÑO DE PROCESO, CON SOPORTE DE JEFATURA CUANDO NO SE TIENE RESPUESTA

En cargas que están por arribar yo las hago

Las cartas justificativas son solicitadas por las personas que realizan el tracking los embarques próximos arribar los revisa transmisiones y los anteriores lo hace asistente operativo 5.

En caso de presentar alguna novedad mínima de la carga, quien notifica a la naviera soy yo.

La responsabilidad de estos reclamos se encuentra repartida en el departamento de operaciones, para retrasos están las personas que realizan tracking para las demás estamos tanto la persona de ventanilla como yo. En el caso de que sea un asunto realmente grave se encarga el jefe de operaciones.

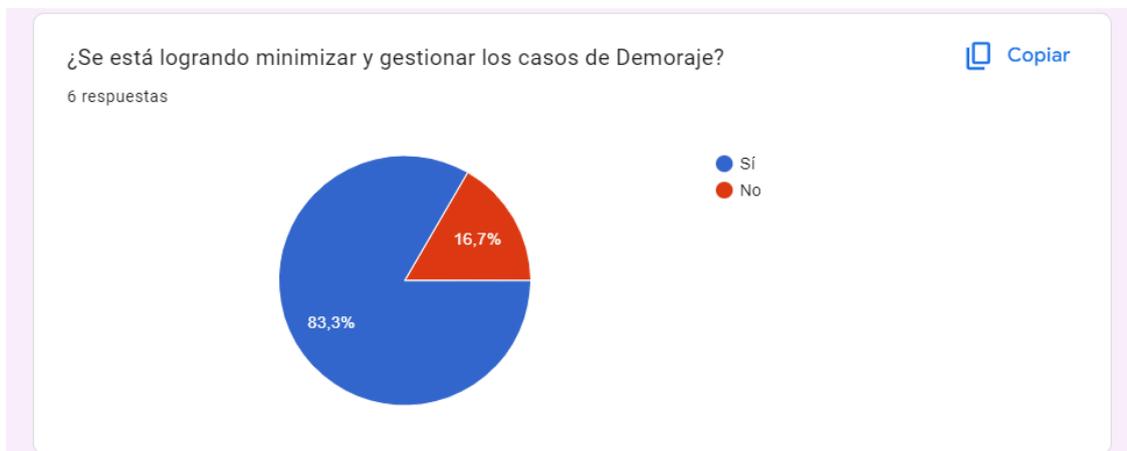
En la pregunta 3, se dan respuestas muy útiles, ya que se identifica inmediatamente que hay una duplicidad de funciones. Varios cargos realizan dicha actividad, lo cual no es favorable para la optimización del tiempo.

PREGUNTA 4



Gracias a la pregunta 4 se confirma lo ya verificado en la auditoría, que todos los cargos realizan tracking de las cargas, lo cual resta tiempo de sus funciones.

PREGUNTA 5



En la pregunta 5 se detecta que hay un fallo en el área comercial, ya que se está ofreciendo en el momento de la negociación días libres menos de lo que requiere el cliente.

PREGUNTA 6

¿Mejora sus procesos de trabajo para optimizar el rendimiento, reducir la variabilidad y los servicios? ¿Cómo los mejora?

6 respuestas

Llegando temprano y cumpliendo los procesos de la empresa

EN REUNIONES SEMANALES SE TRATAN LAS SITUACIONES PRESENTADAS Y SE RETROALIMENTA A LAS JEFATURAS

Con un correcto orden y respetando las funciones que le competen a cada uno ...

Por favor no copiarnos en correos que operaciones en ocasiones no tiene nada que hacer. Aumenta el volumen de la revisión de correos ya q se los realiza contra el sistema CW1.

Si, realizando cuadros organizacionales

Si, sin tomar atajos al procedimiento establecido por la empresa pero intento optimizar mi tiempo y programarme correctamente en mis tareas diarias, en los casos que se cuente con información de manera intento comunicarla e informar que es de forma anticipada para que tanto los demás departamentos y clientes estén alertas a posibles cambios.

Llevo un control de lo que es trabajado por mi para asi poder darle una revisión adicional en el caso de que se necesite.

En la pregunta 6 se puede analizar que se requiere de carácter urgente capacitación para dejar en claro de que manera se optimiza el rendimiento de los procesos y de esta manera todo el departamento y la empresa alinearse.

PREGUNTA 7

¿Qué cuellos de botella ha podido observar o identificar en las actividades que desempeñan los cargos operativos de la empresa?

6 respuestas

Cuando el Ecuapass o el Cargowise se ponen intermitentes

EL TRACKING SE DISTRIBUYE Y CAUSA MALESTAR INTERRUPCION EN OTRAS TAREAS SEMANA A SEMANA, FALTA DE COOPERACION DE PERSONAL MAS ANTIGUO, FALTA DE COMPROMISO Y TOMA DE CONCIENCIA

La cantidad de correos... que en ocasiones no tienen que ver con uno ... las diversas distracciones

Atraso en entrega de información de los demás departamento o documentación final incompleta, liberaciones por confirmar que deben revisarla directamente con el agente en origen.

La falta de comunicación, información y actualización en el sistema.

En los cargos operativos encontramos muchos cuellos de botella que no permiten que los procesos fluyan, la falta de información de fletes o documentos, la falta de revisión en la información de los clientes como correos o direcciones, la falta de números de embarque que imposibilitan detectar los embarques a tiempo o incluso mezclar clientes que pertenecen al mismo grupo ocasiona retrasos que obligan a tener que buscar de una u otra forma información adicional para poder atender al cliente final o enviar la información misma que solicita el cliente interno.

De todas las preguntas realizadas en la encuesta la pregunta 7 para la autora era la más esperada por conocer sus respuestas, ya que en esta pregunta se corrobora todos los cuellos de botella ya detectados en la auditoría.

PREGUNTA 8

¿Hay alguna actividad de las que lleva a cabo que le toma mas tiempo semanalmente y diariamente? ¿Cuáles?

6 respuestas

Hacer los Trackings de las cargas

DAR SOPORTE Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL PARA TURNOS DE FIN DE SEMANA

Las transmisiones de fin de semana ... las cuales hay que darle seguimiento o en ocasiones las navieras no transmiten a tiempo y se trabaja bajo el tiempo

Revisión de tracking y de transbordos e identificación de tiempos de transito acordados.

Si, el registro e ingreso de actas de entrega en el sistema.

1.- Tracking es lo que más tiempo me lleva semanal y diariamente ya que tengo otras responsabilidades y surgen urgentes e imprevistos que no me permiten seguir con la tarea de realizarlo.
2.- Revisión de demorajes y devoluciones de valores y garantías, no es una tarea que se realice a diario pero cuando surgen son casos que exigen su seguimiento como tal y se debe estar completamente atento a ello.

Gracias a la pregunta 8 se profundiza todos los factores que influyen en la duplicidad de funciones y actividades extras que no se encuentran dentro de los descriptivos de cargos.

PREGUNTA 9

¿Recibe un gran volumen de correos al día? ¿Cuál es el volumen? Y ¿Cuántos contesta?

6 respuestas

Más o menos 20 correos diarios

300 RECIBIDOS, CONTESTADOS LOS QUE ESTAN DIRIGIDOS A MI

Respondo usualmente todos .. pero a causa de mis otras funciones a veces no alcanzo a leerlos todos120 se contestar

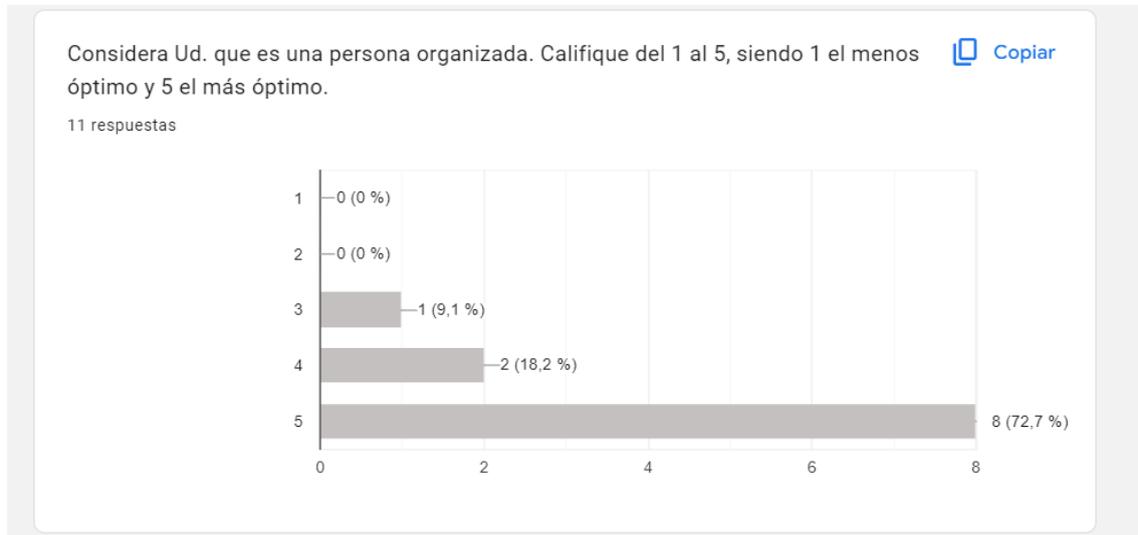
100 al principio del día y 100 durante todo el día ademas de atender los darles respuesta.

Si, es por la acumulación de correos mientras se atiende la ventanilla. Todos los correos deben de quedar contestados al final del día laboral.

Si no estoy cubriendo puestos recibo en un periodo de medio día laboral un total de 200 correos, estos son leídos, contestados o redirigidos a cada hora siendo un promedio de 33 correos por hora, no todos son contestados ya que o simplemente me encuentro en copia o son informativos pero si son analizados para recibir el tratamiento adecuado. En el periodo de cubrir puestos este volumen se duplica o triplica dependiendo de a quien toque cubrir.

Otra de las oportunidades de mejora detectadas es la aglomeración de correos en todos los cargos.

PREGUNTA 10



Es importante que el personal se autoevalúe a través de estas preguntas, se valora la sinceridad y transparencia de las respuestas del personal, esto demuestra que son cargos dispuestos a implementar mejoras y cambios favorables para la empresa.

El análisis de datos que da una encuesta es una herramienta útil para la profundización de puntos y temas a tratar y mejorar por lo que se requiere previo al desarrollo de la propuesta, (Rada, 2018).

PREGUNTA 11

¿Qué es servicio para Ud.?

11 respuestas

Es satisfacer las necesidades del cliente incluyendo actividades y comunicación efectiva.

atención y prioridad al cliente

Para mi es dar, prestar apoyo y asistencia que está orientado a satisfacer las necesidades del cliente.

Brindar lo ofrecido en el tiempo y las condiciones ofrecidas, asesorando al cliente en lo que necesite y brindando todas las opciones posibles para que pueda sentir lo importante que es el que nos haya elegido como proveedor.

Es brindar al cliente información de calidad y si llega a existir un problema darle la solución o pueden existir opciones en las cuales el vea nuestro interés por su embarque

Asesorar e informar todo lo concerniente al proceso de embarque, a los clientes internos y externos.

pricing

Servicio son las actividades y beneficios que se ofrecen a un tercero para poder completar un proceso o

Conocer la La definición de “Servicio” del personal es importante para poder analizar y profundizar el porqué del desempeño laboral de cada uno de los cargos de la empresa en general, es importante que el personal de una empresa que vende un servicio tenga claro la responsabilidad que abarca este.

Análisis de las encuestas

La autora del presente trabajo en base a las encuestas realizadas ha podido determinar que el 83,3% del personal del departamento operativo de la empresa en mención está de acuerdo en que la empresa ha otorgado capacitaciones específicamente del cargo que desempeña cada uno, mientras que el restante del 16,7 % dice que no. El método de encuesta que la autora empleó es un método de preguntas abiertas para así poder conocer la postura de cada cargo y poder implementar una propuesta más acertada para la necesidad de la empresa. Los colaboradores ante la pregunta de cómo llevan la relación con los demás departamentos, responden el 90% que es buena y satisfactoria mientras que el 10% responde que no ya que no hay reciprocidad entre departamentos. Es muy interesante la respuesta que se obtuvo de la pregunta en que se profundiza sobre quién gestiona los reclamos del departamento, ya que responden de manera diferenciada que resuelve de manera repartida entre todo el departamento. Es importante el obtener información precisa de esta encuesta ya que ha permitido a la autora analizar que no todos los colaboradores tienen clara las funciones y responsabilidades que debe ejercer cada cargo. Gracias a la prueba contundente como lo es el resultado de la encuesta se puede determinar que absolutamente todos los cargos reciben un gran volumen de correos diariamente y que el tema de tracking perjudica a varios cargos, ya que se ha repartido esta tarea en lugar de que una persona realice esta actividad.

Los resultados de esta encuesta a permitido determinar y definir cuáles son los cuellos de botella que alertan la productividad y optimización del departamento operativo, entre ellos la falta de comunicación, el dominio y conocimiento de sus funciones.

CAPÍTULO N° 4

PROPUESTA

CAPÍTULO N° 4

PROPUESTA

4.1 PROPUESTA DE MEJORA

Desde el punto de vista de (Liker) la “Resolución de problemas (mejora continua y aprendizaje): Consiste en el aprendizaje continuo de la organización; en ver y examinarse a uno mismo; y en decidir lentamente por consenso e implementar rápidamente”.

Como propuesta de mejora para la empresa en mención se deben implementar cambios en la designación e funciones de los cargos del departamento operativo, referente al tema de Tracking una persona debería dedicarse solo a dicha actividad ya que, al restar tantas horas de la jornada laboral de los cargos operativos, hace ineficiente el resto de las actividades. La persona que se dedique a la actividad de tracking debe asignarse al departamento comercial ya que debe tener constante comunicación con el cliente y actualizar progresivamente la data para permitir al departamento operativo con esta información ejecutar de manera más eficaz todas las actividades y evitar situaciones agravantes como multas. La persona que se encuentra desempeñando un poco de cada cargo podría dedicarse a dicha actividad, ya que el realiza actividades de todos los cargos precisamente porque el tema de tracking a los otros cargos operativos resta tiempo en sus actividades, no hay lógica, congruencia y definición en el cargo en mención.

En la reunión del Dpto. Operativo del martes 5 de septiembre, pude evidenciar de que no todos los cargos operativos exponen sus inconformidades por recelo a exponer a sus compañeros, lo cual es totalmente incorrecto, ya que en una empresa no debe prevalecer el vínculo fraternal, y no se debe confundir el compañerismo con amistad, esto ocasiona que los colaboradores tengan poco compromiso con la empresa. No me aparto de que la empatía debe ser una cualidad de todos, pero sin poner en riesgo su desempeño laboral. Es necesario que expongan todas sus

inconformidades, para que Asia Shipping Ecuador tenga como “Hábito” y no como un “Proyecto” el implementar la mejora continua.

El cargo de jefe de operaciones debe empoderarse en su labor, y no debe tener funciones de asistentes que ya no están en la empresa, debe implementar estrategias que mejore el rendimiento del departamento, ya que en lo que evidencie el da apoyo a los cargos más como una coordinación, que como una jefatura.

De acuerdo con (Manene Cerrageria, 2022) “La aplicación de una dirección sistémica consiste en un enfoque holístico donde se considera a una empresa como un sistema interrelacionado de partes, donde cada elemento influye en el funcionamiento global.”

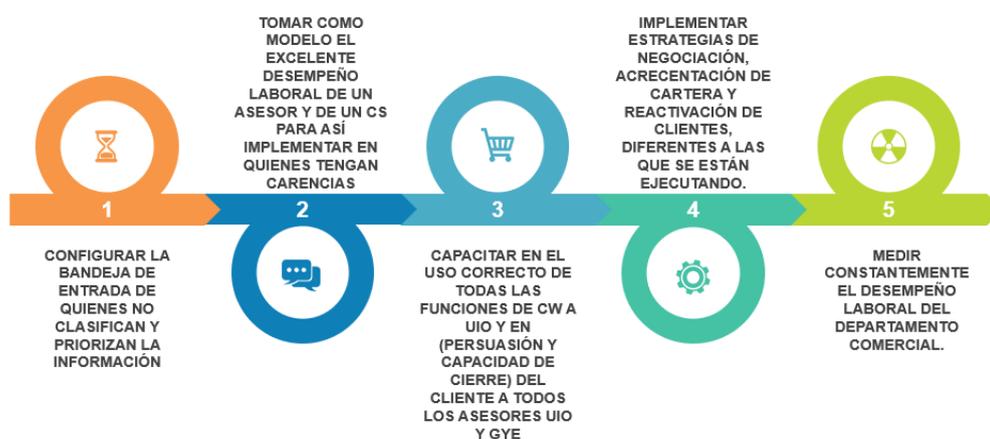
En Asia Shipping Ecuador se debe integrar el “Enfoque Sistémico Empresarial” para que se implementen diferentes aspectos y así determinar la clasificación de cada elemento de la organización, de esta manera promueve una interacción integral entre el contexto en el que se desarrolla y la forma en que se conceptualizan los elementos del sistema.

Se debe difundir electrónicamente como un recordatorio a las navieras, agentes y clientes; los contactos de cada cargo operativo con sus respectivos correos, número de contacto y extensión, para así evitar la aglomeración de e – mails en la bandeja de entrada del Departamento Operativo, ya que esto genera pérdida de tiempo en (revisión de correos que no corresponden). Es importante mencionar en esa notificación de que si envían su requerimiento a un área que no corresponde probablemente no obtengan una rápida respuesta. De esta manera habrá más organización en los requerimientos.

Tanto Guayaquil como Quito tienen aspectos a mejorar como, por Ejemplo: La comunicación. La distancia geográfica no debe ser justificación en el tiempo de respuesta de requerimientos de información, ya que esto retrasa los procesos. Es

por esto que deben fortalecer la comunicación y el vínculo laboral de manera en que genere una considerada optimización del tiempo. Hay que considerar que el tiempo de demora, lo único que ocasiona es un pésimo servicio al cliente. La relación laboral de las 2 oficinas debe ser de calidad, para mantener una óptima Cultura Organizacional y así poder brindar un servicio de calidad. Los clientes cuando tienen una mala experiencia en un servicio no recuerdan cargos, recuerdan la mala experiencia con LA EMPRESA, por lo que se debe cuidar la reputación de esta.

Propuesta



FUENTE: RESULTADOS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

AUTOR: LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DURANTE LA AUDITORÍA Y CUANDO YA SE IMPLEMENTÓ LA PROPUESTA



ELABORACIÓN PROPIA

Las fases de los procesos se encuentran en orden, en la primera parte se puede verificar que hay 5 procesos que se realizaban en ese orden, como se puede visualizar la actividad de tracking era una actividad que restaba tiempo de las funciones de 3 de los cargos, por lo que parte de la propuesta fue que se integre una persona a la empresa para que realice solo dicha función. Como una de las oportunidades de mejora detectadas eran los retrasos por parte de fallo del sistema informático interno llamado "Cargo Wise" se procedió a proponer que la persona que desempeñaba el cargo de coordinador operativo que en lugar de coordinar, realizaba actividades de todos los cargos, en su lugar y por sus conocimientos y experiencias desempeñe el cargo de Soporte de Sistemas, por lo que a sus procesos se agregó 1 más, para noviembre del 2023 ya se habrían realizado los cambios sugeridos en la propuesta a la Gerencia

Estrategias	Optimizar el tiempo de los procesos operativos.
Acciones	Reasignar funciones y actividades a los cargos laborales operativos.
Procesos	Realizar un análisis exhaustivo de los procesos e identificar en cuales hay mas oportunidades de mejora.
Recursos	privados
Plazos	La propuesta debe implementarse máximo hasta octubre del 2023
Responsables	Gerente operativo – Gerente General

Estrategias	Fortalecer y mejorar el servicio al cliente externo.
Acciones	Investigar y desarrollar una auditoría a los cargos de Customer Service, ya que parte de las funciones están vinculadas en comunicación directa con el Dpto. operativo.
Procesos	Realizar un análisis exhaustivo de los procesos de Customer Service y como los errores afectan directamente al departamento operativo, específicamente al cargo de transmisión.
Recursos	Privados
Plazos	La propuesta debe implementarse máximo hasta octubre del 2023
Responsables	Gerente operativo – Gerente General

FUENTE: RESULTADOS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

AUTOR: LA AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES

Luego de realizar el respectivo análisis de los procesos operativos de la empresa Asia Shipping Ecuador (Guayaquil) proyecto realizado de agosto del 2023 a octubre de este se establecen propuestas para mejorar los procesos operativos y la autora llega a las siguientes conclusiones:

Sí no se corrige de inmediato todas estas deficiencias detectadas, seguirán ocasionando la disminución de las ventas, ya que la falta de proactividad, la falta de compromiso con la empresa y la falta de optimización del tiempo al final del día en donde repercute es en las ventas, afectando directamente la rentabilidad de la empresa. Promover que la empresa no se debe enfocar en el problema, si no en la solución. Y que todo punto a tratar es únicamente para mejorar como empresa y como profesionales. Es importante recordar la importancia del trabajo en equipo y la correcta comunicación. Concientizar al equipo de la necesidad de informar sobre lo que otro compañero no esté entregando a tiempo y esté atrasando su trabajo, esto en búsqueda de la calidad de servicio al cliente interno y externo.

Todos los cargos en todas las empresas tienen a diario oportunidades de mejora, lo importante es poder detectarlas y la mejora continua establecerla como un hábito y mas no como un proyecto. El objetivo del departamento operativo es llevar los procesos operativos optimizando los tiempos para que no hayan retrasos y poder brindar un servicio de calidad, el departamento operativo es la columna vertebral de un operador logístico y puede afectar la rentabilidad de la empresa, es por esto que se deben medir los riesgos y prever situaciones que generen resultados negativos. Los colaboradores deben ser un aporte valioso para la empresa y que la empresa note que ha hecho una excelente inversión en colaboradores que suman a la compañía, que existe compromiso con la compañía. El desempeño de un colaborador habla del profesionalismo que tiene en cada una de sus actividades,

un colaborador representa a una compañía, es por esto que se debe ejecutar las funciones laborales con mucha responsabilidad y profesionalismo.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son acciones que se sugieren empleen en la empresa, en base a los resultados obtenidos, Las recomendaciones serán siempre acciones favorables para la mejora de una problemática en específico, (Molina Vindas, 2021).

Los cargos de todos los departamentos deben ser empoderados en sus labores. De esta forma tendremos colaboradores competentes, que sacarán a flote a la empresa, aunque llegue a un punto de quiebre podrán tomar buenas decisiones y levantar un departamento.

La motivación del personal es importante, así como la de la Gerencia para poder obtener resultados diferentes, considerables y competitivos. Uno de los grandes lapsus que comete la gerencia algunas veces, es querer hacer todo por sí mismo, lo cual afectará la eficiencia de su trabajo al momento de alcanzar los objetivos. Si se sabe delegar a personas que estén aptas, se pueden multiplicar los objetivos de forma fácil y con menos esfuerzo.

La gerencia debe abrirse a los cambios, ya que las empresas y los negocios están transformándose constantemente. El cambio es inevitable y si no se están dando los resultados esperados, entonces hay que buscar vías diferentes para obtener resultados diferentes.

Otro punto importante es que, al reclutar a un colaborador, se debe analizar todas las variables y considerar si su perfil realmente se ajusta a la necesidad de la empresa, en referencia tanto al equipo, como a los gerentes. Es por esto que se debe medir y analizar la actitud y el comportamiento del postulante ante la propuesta.

La empresa en mención debe retomar continuamente realizar auditorías internas que permitan a la gerencia medir el desempeño laboral de los colaboradores, todo lo que se mide se puede mejorar, con métricas e indicadores se puede medir el desempeño laboral y detectar oportunidades de mejora que se atenderán debidamente en el tiempo adecuado. Las empresas deben ser conscientes de que todas las compañías tienen oportunidades de mejora, lo importante es poder detectarlas y corregirlas, solo así las compañías se diferencian en competitividad de otras. La innovación, la transformación y el reinventarse es parte de la actualidad en las empresas, empresa que no se adapte a los cambios, a diferenciarse, a mejorar y a reinventarse se queda en el tiempo y será minimizada por las fortalezas de otras empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Baides, R. (s.f.). *Estrategias y Herramientas Aplicadas en el Proceso de Mejora Continua*.
- Barbosa, M. (2020). *Metodología de la Investigación Métodos y Técnicas*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*.
- carga, L. d. (2023). *Luis Aníbal Mora García*. Ecoe ediciones.
- CEPAL, N. (2020). *Los Efectos del Covid 19 en el Comercio Internacional y la Logística*. CEPAL.
- CHIAVENATO, I. (2005). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION (7ª ED.)*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Díaz, C. (2009). *Metodología de la investigación científica*.
- Díaz, L. (2011).
- ecuatorianas, C. d. (s.f.). *Diana Lindao Cedeño*. Editorial Académica Española.
- Empresa), L. d. (2011). *Ander Errasti*. Ediciones Pirámide.
- Estrada Lara, J. M. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. Pac.
- Fiallo, C. y. (2002). *Los Métodos Científicos en las Investigaciones Pedagógicas*.
- Godoy, E. (2012). *Como hacer una tesis*. Srl.
- Hurtado de Barrera, J. (s.f.). *Investigación*. Magisterio.
- Internet, A. D. (s.f.). *Claudio Ponce*. España.
- Liker, J. K. (s.f.). *El método Toyota para la mejora continua*. Profit.
- los, L. e. (2003). *Casas Anguita, Repullo Labrador, Donado Campos*.
- Lucio, Q. (2021). *Metodología de la Investigación*. Marcombo.
- Manene Cerrageria, L. M. (2022). *Enfoque sistémico aplicado en la organización empresarial*. España: 3C Comunicación + Conocimiento = Cambio.
- Martínez, M. (2018). *La investigación metodológica*.
- Martínez, S. (2014).
- MIRA, A. (2006). *OPERADORES LOGISTICOS: CLAVES Y PERSPECTIVAS DE LOS SERVICIOS DE LOS OPERADORES LOGISTICOS*. Barcelona, España: MARGE BOOKS.
- Molina Vindas, F. A. (2021). *Recomendaciones para la investigación*. Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Mora, J. N. (2021). *Introducción a la optimización de decisiones*.

- Nelson, C. A. (s.f.). *Manual de importaciones y exportaciones. Cómo llevar su negocio a otros mercados.*
- Pierre, D. (s.f.). *Logística Internacional. Administración de operaciones de comercio internacional.*
- Quispe Morales, R. A. (2023). *Investigación cualitativa en educación.* Universidad Nacional Autónoma de Huanta.
- Rada, V. D. (2018). *Análisis de datos de encuesta.*
- Román, B. (1999). *Comercio Exterior Teoría y Práctica.* Editum.
- Ruiz, J. I. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa.* España.
- Sampieri, R. H. (2016). *Metodología de la Investigación.*
- SARMIENTO, L. A. (2019). *Logística del transporte de mercancías en contenedores marítimos.*
- SENAE. (11 de 2021). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.* Obtenido de www.aduana.gob.ec
- SENAE. (2023). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.* Obtenido de Autorización para operar como OCE Consolidador / Desconsolidador de carga.
- Souza, J. O. (2021). *Diagrama de Ishikawa: Diagnosticar e resolver problemas.*
- Tamayo, M. y. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica.* LIMUSA NORIEGA; 1a ED edición (1 Enero 2012).
- Viveros, C. M. (2020). *Comercio Internacional.*

ANEXOS

Los anexos son datos que complementan la investigación y se colocan siempre al final del trabajo, (Godoy, 2012).

Las fotografías de una investigación ayudan a observar y analizar la realidad durante la búsqueda de la información y es la evidencia de lo que fue el proceso, (Lucio, 2021).

Fotografías tomadas con autorización de la gerente general de la empresa, para evidenciar la investigación realizada en la empresa en mención



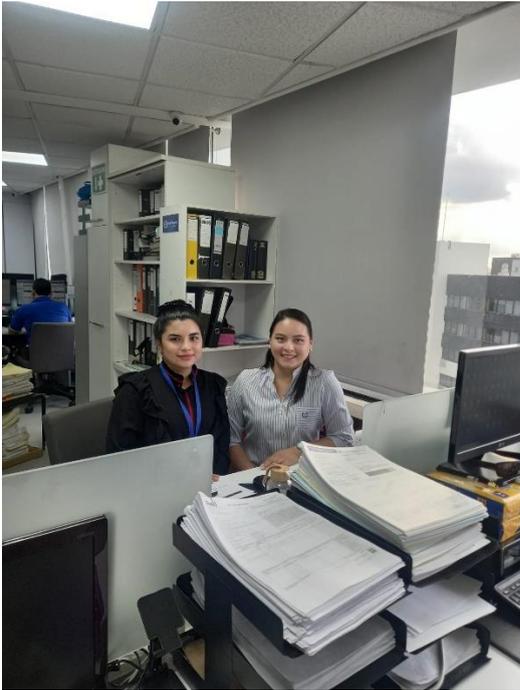
A su izquierda la Gerente General de la empresa y a su derecha la autora de la investigación.



A su izquierda el Gerente de Operaciones y a su derecha la autora de la investigación.



A su izquierda el cargo de “Puertos” y a su derecha la autora de la investigación.



A su izquierda el cargo de “Documentación de origen” y a su derecha la autora de la investigación.



A su izquierda el cargo de “Coordinador Operativo” y a su derecha la autora de la investigación.



A su izquierda el cargo de “Ventanilla” y a su derecha la autora de la investigación.