



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional,  
Administrativa y Comercial**

**Carrera:**

Tecnología en Comercio Exterior

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

**“DISEÑAR UN MANUAL PARA LOS PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADO DEPTRANS S.A.”**

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Comercio Exterior

**Autor (a):**

Yeltsin Andrés Delgado Barba

**Tutor:**

Msc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís

Guayaquil – Ecuador

2022

## Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Yeltsin Andrés Delgado Barba, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Comercio Exterior, titulado: "Diseño de un manual para los procesos logísticos para la empresa de transporte de carga pesado DEPTRANS S.A.", es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su Reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.



Yeltsin Delgado

Yeltsin Andrés Delgado Barba

C.C.: 0922958533

## Reconocimiento de firma, notariado (Documentos de la notaría)



Factura: 001-001-000044325



20220901070D00087

### DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901070D00087

Ante mí, NOTARIO(A) ANGEL DE LA CRUZ NAVAS TINOCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA , comparece(n) YELTSIN ANDRES DELGADO BARBA portador(a) de CÉDULA 0922958533 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 15 DE FEBRERO DEL 2022, (10:44).

Yeltsin Delgado

YELTSIN ANDRES DELGADO BARBA  
CÉDULA: 0922958533



NOTARIO(A) ANGEL DE LA CRUZ NAVAS TINOCO  
NOTARÍA SEPTUAGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

NOTARIO SEPTUAGESIMO  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
LXX



ANGEL NAVAS TINOCO



## **Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación**

Msc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

### **CERTIFICA**

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Comercio Exterior, cuyo tema es: **“Diseño de un manual para los procesos logísticos para la empresa de transporte de carga pesado DEPTRANS S.A”**, fue elaborado por el (la) señor (Sra.) Yeltsin Andrés Delgado Barba, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....  
Msc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís  
Tutor de Trabajo de Titulación

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía, por darme salud, vida y constancia permitiéndome ser una buena persona y cumplir mi meta. Con cariño y fidelidad dedico el presente trabajo a mis padres y hermanos, quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su paciencia y buenos valores ayudaron a trazar mi camino. Ya que sin la ayuda de ellos esto no sería posible.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y mi familia por darme voluntad y fuerza para culminar mi carrera, a ellos les debo toda la motivación para no rendirme. A mis docentes quienes fueron mis permanentes guías para cumplir con este objetivo. A mi tutora ya que gracias a ella pude culminar mi proyecto y a mi amiga Yari quien en cada momento me apoyo a seguir adelante y poder terminar nuestra carrera.

## Índice de contenidos

Reconocimiento de Responsabilidad.....	I
Reconocimiento de firma, notariado (Documentos de la notaría).....	II
Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación. ....	III
Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice de contenidos .....	VII
Índice de tablas .....	XI
Índice de gráficos.....	XII
Índice de figuras .....	XIII
Índice de imágenes .....	XIV
Índice de anexos .....	XV
Informe del Urkund .....	XVI
Reporte de Urkund .....	XVII
Resumen .....	XVIII
Abstract.....	XIX
Introducción.....	1
Formulación del Problema.....	3
Formulación del Objetivo .....	5
CAPÍTULO I.....	6
Fundamentación .....	6
1.1 Marco Histórico.....	6
1.1.1 La Transportación Pesada en la Actualidad en el Ecuador .....	6
1.1.2 Origen el Puerto de Guayaquil .....	7
1.1.3 Forma que está estructurada en la actualidad la transportación .....	8
1.1.4 Manual Estratégico.....	9
1.1.5 Estructura del Transporte de Carga Pesada.....	9
1.1.6 Tipo de Mercancía.....	10
1.1.7 Distribución de la Carga.....	12
1.1.8 Estructura de Carreteras .....	13
1.1.9 Infraestructura Vial .....	14
1.1.10 Estadísticas de Transportación .....	14

1.2	Marco Teórico .....	17
1.2.1	Teoría Mercantilista .....	17
1.2.2	Teoría de la Ventaja Absoluta.....	18
1.2.3	Teoría de la Ventaja Comparativa.....	18
1.2.4	Teoría de la Ventaja Competitiva.....	20
1.2.5	Modelo de la Dotación de los Factores de Producción .....	21
1.2.6	Marketing Mix.....	21
1.2.7	Las Estrategias Genéricas.....	24
1.2.7	Cinco Fuerzas de Porter .....	24
1.2.8	Exportación .....	27
1.2.9	Importación .....	28
1.2.10	Análisis Micro y Macro Ambiental de cómo se Desarrolla el Transporte Pesado 28	
1.3	Marco Conceptual.....	29
1.3	Marco Jurídico.....	32
1.4.1	Constitución de la República del Ecuador .....	32
1.4.2	Plan Nacional Toda una Vida (2017 – 2021).....	32
1.4.3	Regulaciones de Transporte Terrestre Obras Públicas.....	34
1.4.4	Ordenanza Municipal Guayaquil de Transporte Pesado .....	35
1.4.5	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial .....	37
CAPÍTULO II.....		41
Metodología Empleada .....		41
2.1	Tipo de Enfoque de la Investigación .....	41
2.1.1	Enfoque Cualitativo.....	41
2.1.2	Enfoque Cuantitativo.....	41
2.1.3	Enfoque Mixto.....	41
2.2	Tipos de Investigación .....	42
2.2.1	Investigación Descriptiva .....	42
2.2.2	Investigación Explicativa .....	42
2.3	Métodos de Investigación .....	43
2.3.1	Analítico- Sintético.....	43
2.3.2	Histórico- Lógico.....	43
2.3.3	Las Inductivo- Deductivo .....	44
2.4	Dentro de los Métodos Empíricos se pueden emplear.....	45

2.4.1	Entrevista .....	45
2.4.2	Encuesta.....	45
2.4.3	Observación .....	46
2.5	Universo y Muestra.....	46
2.5.1	Universo .....	46
2.5.2	Muestra .....	46
2.6	Análisis de los Resultados .....	48
2.6.1	Análisis de Encuesta.....	48
2.6.2	Análisis de Entrevista .....	57
2.7	Instrumentos para Justificar la Propuesta .....	58
2.7.1	Análisis PEST:.....	58
2.7.2	Análisis DAFO (FODA): .....	59
2.7.3	Modelo CAPA: .....	61
Capítulo III	.....	63
Desarrollo de la Propuesta	.....	63
3.1	Título de la Propuesta .....	63
3.2	Objetivo de la Propuesta .....	63
3.2.1	Objetivo General.....	63
3.3	Descripción de la Propuesta.....	63
3.4	Beneficios de la Propuesta .....	63
3.5	Descripción del Servicio .....	64
3.6	Partida Arancelaria .....	65
3.7	Modelo de Estudio Técnico .....	66
3.7.1	Localización.....	66
3.7.2	Macro Localización .....	66
3.7.3	Micro Localización.....	67
3.8	Descripción de la Propiedad y Activos del Proyecto.....	68
3.8.1	Infraestructura y Obra Civil.....	68
3.8.2	Flujograma del Proceso de Servicio .....	69
3.8.3	Proceso de Exportación .....	71
MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADO DEPTRANS S.A	.....	72
1.	Introducción.....	73
1.1	Alcance.....	73

1.2	Objetivo.....	73
1.3	Misión.....	73
1.4	Visión .....	73
2.	Organigrama .....	74
2.1	Nombres o Códigos de los Procedimientos.....	74
3.	Normativa Legal .....	74
4.	Procesos Operativos – Control Interno.....	75
4.1	Responsabilidades .....	75
5.	Procedimiento de carga y descarga .....	77
6.	Procedimiento de transporte de carga pesada.....	78
7.	Descripción de la Interacción de los Procesos.....	80
8.	Procesos Individuales - Proceso de Gerencia.....	82
8.1	Procedimiento de gerencia .....	82
8.2	Descripción: Asistente General .....	84
9.	Procesode Logística.....	84
9.1	Procedimiento de Logística.....	85
9.2	Descripción: Asistente de Logística.....	86
9.3	Evaluación del Proceso logístico.....	86
9.4	Logística Interna.....	86
9.5	Logística Externa.....	88
10.	Proceso de Facturación .....	90
10.1	Procedimiento de Facturación.....	91
10.2	Descripción: Asistente de Facturación.....	91
10.3	Descripción: Encomiendas .....	92
11.	Proceso de Contabilidad .....	93
11.1	Procedimiento de Contabilidad .....	93
11.2	Descripción: Asistente de Contabilidad .....	94
12.	Descripción de Funciones .....	95
	Conclusiones.....	98
	Recomendaciones .....	99
	Bibliografía.....	100
	Anexos .....	104

## Índice de tablas

Tabla 1 Valores probabilísticos del nivel de confianza (Z).....	47
Tabla 2 Precisión con la cual se quiere realizar la investigación (d).....	48
Tabla 3 Partida arancelaria de transporte de carga pesada .....	65
Tabla 4 Evaluación del proceso logístico .....	86
Tabla 5 Caracterización de proceso (Logística interna) .....	86
Tabla 6 Procedimiento para la recepción de pedidos .....	87
Tabla 7 Política para la recepción del pedido.....	87
Tabla 8 Política para la logística interna .....	87
Tabla 9 Caracterización de proceso (Logística externa) .....	88
Tabla 10 Procedimiento para llenar guías de remisión .....	88
Tabla 11 Procedimiento para entregar viáticos .....	89
Tabla 12 Procedimiento para revisar neumáticos y seguridad de la carga.....	89
Tabla 13 Política para la logística externa.....	90
Tabla 14 Descripción de funciones .....	95

## Índice de gráficos

Grafico 1 Entrada y salida de carga marítima, periodo 2009-2019(millones de TM ).....	15
Grafico 2 Carga marítima exportada (30.111.051 TM).....	16
Grafico 3 Carga marítima importada (12.651.759 TM) .....	16
Grafico 4 Pregunta 1 .....	49
Grafico 5 Pregunta 2 .....	50
Grafico 6 Pregunta 3 .....	51
Grafico 7 Pregunta 4.....	52
Grafico 8 Pregunta 5.....	53
Grafico 9 Pregunta 6.....	53
Grafico 10 Pregunta 7.....	54
Grafico 11 Pregunta 9.....	55
Grafico 12 Pregunta 9.....	56
Grafico 13 Pregunta 10.....	57

## Índice de figuras

Figura 1 Flujograma del proceso logístico de transporte .....	70
Figura 2 Organigrama de la empresa.....	74
Figura 3 Mapa de procesos operativos. ....	75
Figura 4 Mapa de procesos .....	80
Figura 5 Flujograma de proceso .....	81
Figura 6 Mapas de procesos individuales - proceso de gerencia.....	82
Figura 7 Proceso de logística.....	84
Figura 8 Proceso de facturación .....	90
Figura 9 Proceso de contabilidad.....	93

## Índice de imágenes

Imagen 1 Tipos de sustitutos .....	13
Imagen 2 Cinco fuerzas de Porter.....	25
Imagen 3 Localización de Guayaquil en Ecuador.....	67
Imagen 4 Localización de Deptrans S.A. en Daule.....	68
Imagen 5 Proceso de Exportación .....	71

## **Índice de anexos**

Anexo 1 Formato de encuesta a consumidores del servicio.....	105
Anexo 2 Formato de entrevista al gerente de la empresa.....	108

## CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “DISEÑAR UN MANUAL PARA LOS PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADO DEPTRANS S.A.”

## CERTIFICO

Que el trabajo del estudiante YELTSIN ANDRÉS DELGADO BARBA ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa



Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico















## Reporte de Urkund



### Document Information

Analyzed document	Yeltsin Andrés Delgado Barba.pdf (D127682873)
Submitted	2022-02-11T18:19:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	asistente2.coordinacion@formacion.edu.ec
Similarity	16%
Analysis address	yoenia.portilla.itfpac@analysis.arkund.com

### Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2233/1/QUISHPE%20QUINAHUANO%20ELISA%20NATALY.pdf">http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2233/1/QUISHPE%20QUINAHUANO%20ELISA%20NATALY.pdf</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		7
<b>SA</b>	<b>TesisFinalDef.docx</b> Document TesisFinalDef.docx (D21724538)		7
<b>SA</b>	<b>TESIS-MAE- MORALES ESPINOZA.docx</b> Document TESIS-MAE- MORALES ESPINOZA.docx (D14973342)		3
<b>W</b>	URL: <a href="http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/historia-del-puerto/">http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/historia-del-puerto/</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		6
<b>W</b>	URL: <a href="https://seieg.iplaneg.net/pmd/doc/todos/ii.marco_referencia/manual_planificacion_estrategica.pdf">https://seieg.iplaneg.net/pmd/doc/todos/ii.marco_referencia/manual_planificacion_estrategica.pdf</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2019/2019_BOLETIN_ANET.pdf">https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2019/2019_BOLETIN_ANET.pdf</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		4
<b>W</b>	URL: <a href="https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/doctec11.pdf">https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/doctec11.pdf</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2739/1/TESIS%20FINAL.pdf">https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2739/1/TESIS%20FINAL.pdf</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.ceupe.com/blog/modelo-heckscher-ohlin.html">https://www.ceupe.com/blog/modelo-heckscher-ohlin.html</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer">https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer</a> Fetched: 2022-02-11T18:21:00.0000000		2
<b>SA</b>	<b>Guia de Estudio Procesos Envío 1.pdf</b> Document Guia de Estudio Procesos Envío 1.pdf (D50613383)		1
<b>W</b>	URL: <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2218-36202018000500224">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S2218-36202018000500224</a> Fetched: 2021-11-29T01:21:34.1870000		1

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito de “Diseñar de un manual para los procesos logísticos para la empresa de transporte de carga pesado DEPTRANS S.A.” ya que busca que el cliente se sienta satisfecho ante el servicio que ha admitido. Más aún cuando esto demanda una atención completa y un servicio de eficacia para conseguir un reconocimiento dentro de un mercado competitivo. En lo que concierne a los procesos logísticas ya que es necesario mantener altos niveles de eficacia, para que así se garantice la credibilidad y la calidad en las operaciones de transporte de carga pesada para la exportación.

Se concluyó que el diseño del manual de los procesos logísticos ayudará a los colaboradores a conocer sus actividades y tareas de forma específica para evitar que realicen actividades no correspondientes a su función a su vez evitar errores en los procedimientos e identificar mejoras dentro de la empresa.

**Palabras clave:** Logística de transporte, Competitividad, Manual

## **Abstract**

The purpose of this research work is "Design a manual for logistics processes for the heavy load transport company DEPTRANS S.A." since it seeks that the client feels satisfied with the service that has been admitted. Especially when this demands complete attention and an efficient service to achieve recognition in a competitive market. As far as the processes are concerned, it is necessary to maintain high levels of efficiency, in order to guarantee credibility and quality in heavy cargo transport logistics for export.

It was concluded that the design of the logistics processes manual will help the collaborators to know their activities and tasks in a specific way to prevent them from carrying out activities that do not correspond to their function, in turn avoid errors in the procedures and identify improvements within the company.

**Keywords:** Transport logistics, Competitiveness, Manual

## **Introducción**

El sector de transporte de carga pesada es determinante en la formación de la economía nacional y hoy en día es un factor estratégico para la globalización; durante siglos se han presentado crisis que afectaron grandes y pequeñas economías globales debido a la necesidad de movilizar la mercancía para obtener mayores utilidades y alternativas en los negocios que proporcionarán condiciones de estabilidad y crecimiento para la nación.

En la medida que existe un mundo más globalizado y competente, se hacen también más necesarias y más rigurosas las especificaciones del transporte para que cumpla con los requerimientos del comercio nacional e internacional. Al aumentar la competitividad en los principales mercados se obliga al país a adaptarse y ofrecer a los clientes ventajas de costo, rapidez, confiabilidad y flexibilidad en la distribución de las mercancías, situación que se logra a través de la dotación de una adecuada red de infraestructura vial.

Un manual de procesos, políticas y procedimientos es un archivo que contiene toda la documentación de respaldo al sistema, como el detalle de las actividades que se realizan en la organización, así como incluye los procesos, procedimientos, políticas e indicadores que ayudan al buen funcionamiento de todas las operaciones de la empresa, facilita el trabajo en futuras auditorías, apoyo en la evaluación y control interno ya que describe las tareas y los responsables de las mismas.

Las empresas formales que ofrecen el servicio de transporte en los principales puertos de Guayaquil, se han visto afectadas por el incremento en cada año del servicio informal de transportistas, adicional la aplicación de las salvaguardias que incrementó la baja de despachos y la cual ha impactado en los ingresos de estas compañías. El objetivo de esta investigación es hacer una valoración de todas las partes que intervienen durante el proceso de despachos, desde puertos hasta las bodegas de los clientes, con el propósito de puntualizar las fases más problemáticas al momento de los egresos de las cargas en puerto, y elaborar por parte de DEPTRANS S.A. un proceso logístico más efectivo a través de:

- ✓ Control eficiente de unidades en todo el proceso de despachos.

- ✓ Modernización de unidades y que cumplan con especificaciones técnicas para el ingreso en puerto.
- ✓ Organización de unidades para la entrega de contenedores vacíos en las Navieras.
- ✓ Posibilidad de implementar un sistema de servicio al cliente, para el seguimiento de despachos en tiempo real.
- ✓ Que los clientes conozcan cuales son las consecuencias de elegir un servicio informal.

En la situación actual del transporte en Guayaquil, la mayoría de importadores y exportadores utilizan de una manera frecuente el servicio informal de transporte por cuestiones de costo, ya que una empresa legalmente formada que ofrece un servicio integral la diferencia del costo es un poco mayor. Se debe tomar en cuenta que el tipo de vehículo que se utiliza en la informalidad son unidades que no están aptas actualmente, ya que sus propietarios han abusado de sus años de operación de cada unidad.

También se ha analizado que la empresa DEPTRANS S.A. no cuenta con un plan logístico más eficiente para poder cubrir las necesidades de sus clientes. En la actualidad el manejo de despachos en puerto está a cargo de los operadores Logísticos privados, entidades que en los últimos ocho años han desarrollado mejoras en infraestructuras para poder agilizar los despachos, las mismas que no cubren todas las necesidades de la demanda en la actualidad. Es por eso que se ha determinado la necesidad de realizar un estudio para poder desarrollar un proceso logístico más eficiente, que cumpla con las necesidades de los clientes de DEPTRANS S.A.

En el presente trabajo se va a analizar la puesta en funcionamiento de una empresa dedicada a la distribución y logística, identificando las necesidades y recursos que serán necesarios para este proyecto sea aplicado, tanto en lo financiero, material y personal. También es necesario conocer las fuentes de financiación, los clientes y diversos proveedores que serán protagonistas para que este negocio se ponga en marcha. Finalmente se obtendrán conclusiones y recomendaciones que facilitarán mejorar el estudio y análisis de este proyecto.

La investigación realizada se detalla en cuatro capítulos estructurados de la siguiente manera:

El **Capítulo I** la revisión de información bibliográfica, documental y legal se procedió a realizar la fundamentación de teorías y la confrontación de sustentos de diferentes autores para aportar con nuevos conocimientos que tengan relación con el tema de la investigación.

El **Capítulo II** comprende la aplicación de la metodología con el fin de llegar a conclusiones generales en relación a las causas del problema en la empresa DEPTRANS S.A., que fueron analizadas bajo los resultados generados por el uso de instrumentos y técnicas de investigación con un enfoque mixto: cualitativos y cuantitativos.

El **Capítulo III** el desarrollo de la propuesta para dar solución al problema que afecta las operaciones logísticas de transporte de carga pesada vía terrestre que es a través de un manual de procedimientos de distribución logística.

### **Formulación del Problema**

¿De qué manera beneficiará el manual de procedimiento logístico a la empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS en el desarrollo de las actividades en el periodo 2021-2022?

Ecuador es un país que se encuentra en el lado oeste del Océano Pacífico en la América del sur y cuenta con cinco puertos donde se realiza el comercio exterior entre ellos tenemos: Puerto Esmeraldas, Puerto Manta, Puerto Posorja, Puerto Guayaquil y Puerto Bolívar entre ellos destacándose el Puerto de Guayaquil ya que lo ubican en la lista de los principales puertos de la región a nivel mundial. En la actualidad, más del 80% de los servicios de comercio internacional se efectúan por medio del sistema portuario de Guayaquil.

El Puerto de Guayaquil actúa como puerto de tránsito ya que es un facilitador de los productores y exportadores, ya que ofrece todo su apoyo logístico para fomentar el comercio exterior, impulsando el ingreso de divisas para el país, por lo que como una parte de la cadena logística de comercio exterior existe un gran número de empresas de transporte pesado de carga y la logística es muy compleja que tiene un impacto muy significativo en los precios además esto implica transportar cada vez más productos a mayores distancias. Esta labor de

coordinación de todas las fases necesarias para que el cliente reciba en tiempo y forma su mercadería es lo que se conoce como logística, y dentro de esta actividad logística el transporte juega un papel fundamental.

El transporte de mercancías se ha convertido en una actividad muy significativa dentro de una comunidad y brindar un servicio desde la antigüedad ya que con ello busca la manera de realizar la comercialización de productos que satisfaga las necesidades de las personas es decir una manera de trueque ya que es vital para la economía de ambos lados. Por ello, hoy afrontamos esta responsabilidad de ofrecer un servicio de transporte de mercancías con seriedad y profesionalidad.

La industria del transporte de carga pesada es una parte integral de la economía nacional, por ello el mercado nacional cuenta con una amplia gama de camiones de carga con tecnología de punta que satisfacen las necesidades del sector tanto por capacidad como en seguridad. Conforme a información del Anuario 2017 de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (AEADE), la venta de camiones se llevó a mayor escala en la provincia de Pichincha con una venta de 2051 unidades, seguido de Guayas con 1459; Azuay con 574; Tungurahua con 404; y, Manabí con 302.

La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A. requiere un manual de procedimiento logístico para el desarrollo de sus actividades en el periodo 2021-2022, La empresa DEPTRANS empezó sus funciones en la ciudad de Guayaquil en el año 2014 la empresa comenzó con la creación de un patio para contenedores vacíos. Sin embargo, debido a la gran demanda que obtuvieron decidieron crear una empresa de transporte de carga pesada lo que llevó a la creación de DEPTRANS.

Transporte Terrestre DEPTRANS S.A. se encuentra inscrita ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) como Sociedad con RUC: 0992655674001, la oficina se ubica en Av. Las Iguanas Km 14 5 Vía A Daule, brindan un servicio de transporte de carga pesada terrestre a nivel nacional para contenedores como al granel ya que tiene clientes en diferentes partes del país, su representante legal es el Sr. Sánchez Ramírez Mario Alberto.

Actualmente, la empresa cuenta con una flota de cabezales en perfecto estado, además cada vehículo posee su respectivo rastreo satelital, el cual facilita el monitoreo las 24 horas. Asimismo, cuenta con empresas de seguridad aliadas, con la respectiva seguridad armada y con candados satelitales para proteger la carga.

Debido a la emergencia sanitaria producido por el Covid-19 el comercio exterior o se realizó de manera correcta por lo que se observó un sinnúmero de inconvenientes, en la actualidad este sector se halla mermado por ciertos factores que influyen en el declive de la imagen de la empresa ante la sociedad, problemas que existen como la logística de los terminales portuarios para retirar o entregar la carga, la intermediación de personas que no tienen empresas de transporte y captan la carga por precios bajos, la logística de los terminales de contenedores para la entrega, retraso en la entrega, la desorganización, estas causas dan como resultado que esta actividad disminuya la demanda en el grado de trabajo como era antes de la emergencia sanitaria, para ello se estudiarán los componentes externos que conmueven al sector del transporte de carga pesada como: reglamentos del gobierno y los diferentes organismos, la influencia de la inflación sobre el servicio de transporte en el país, diferenciaciones del PIB, tasas de interés, la balanza comercial, leyes establecidas por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial entre otros; y de igual manera los factores internos de la empresa que son: antecedentes, servicios que ofrece, clientes, proveedores, precios, PEST, FODA, CAPA.

### **Formulación del Objetivo**

Diseñar el manual de procedimiento logístico a la empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS en el desarrollo de las actividades en el periodo 2021-2022 en el comercio internacional.

# **CAPÍTULO I**

## **Fundamentación**

### **1.1 Marco Histórico**

#### **1.1.1 La Transportación Pesada en la Actualidad en el Ecuador**

En el Ecuador la existencia del transporte de carga pesada ha ayudado a la comercialización de los productos para que tenga una mejor llegada de puerta a puerta y la mercadería esté en óptimo estado. Pues al transporte podemos considerarlo como un servicio intermediario, contribuyendo poco a poco a mejorar la calidad de vida de la sociedad. La actividad del transporte es esencial para cada uno de los sectores de la economía ecuatoriana, pues es imprescindible para la movilización de los diferentes tipos de cargas de mercadería de un lugar a otro; ya que ninguna Ciudad dispone de todos los productos de consumo final producidos por las industrias establecidas en las grandes Ciudades. (Barragán, 2012, pág. 35)

La mayoría de los transportistas dedicados a esta actividad son simples propietarios de su unidad como herramienta de trabajo quienes trabajan de una manera informal, los mismos que no brindan la seguridad y garantías de la mercadería en tránsito lo cual conlleva a que tanto el cliente final como el generador de la carga se vea inmerso en un alto riesgo e incertidumbre.

Indudablemente, uno de los principales actores que forma parte de la economía nacional es el transporte pesado porque se ha convertido en el medio más utilizado de movilización de mercancía tanto en el comercio interno como en la materia de importaciones y exportaciones, ya que facilita el acceso a las diferentes industrias, farmacéuticos, embotelladores, comerciantes, supermercados, productos agrícolas, ganaderos, constructores, y demás, necesitan transportar su materia prima, productos semi elaborados o bienes terminados a los diferentes mercados de consumo. (Barragán, 2012, pág. 35)

En los últimos años el comportamiento del transporte de carga por carretera ha estado marcado por un acelerado crecimiento del parque automotor y un estancamiento de los fletes al transportador; es decir, en el transporte pesado por carretera participan principalmente tres tipos de agentes y ellos son: generadores de carga, empresas de transporte y transportadores. El generador de carga es un empresario de otro sector que produce la mercancía susceptible de ser transportada. Este agente utiliza los servicios de una empresa de transporte, cuya actividad no

se restringe al traslado mismo de la mercancía, pues involucra también la seguridad de la carga y la coordinación de su recepción y entrega. Con mucha frecuencia, las empresas de transporte no utilizan vehículos propios, sino que contratan los servicios de transportadores a los que les pagan unos “fletes” por transportar la mercancía que les ha sido entregada por los generadores de carga. (Barragán, 2012, pág. 36)

### **1.1.2 Origen el Puerto de Guayaquil**

Guayaquil, desde la época de la Colonia, fue uno de los puertos marítimos y fluviales más importantes de América del Sur por su privilegiada ubicación geográfica, su comercio y sus astilleros. Inicialmente el puerto de Guayaquil se estableció en la orilla del río Guayas a la altura del barrio de Las Peñas, hasta la calle Olmedo, con muelles que permitían el arribo de naves, el embarque y desembarque de mercaderías en el Malecón, donde también había bodegas y oficinas de la Aduana, la cual se encargaba del cobro de los aranceles, administración y operación del puerto. (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2016)

El fenómeno de la sedimentación que año a año ha ido afectando al Puerto hizo evidente que el río Guayas ya no era una vía navegable para los barcos de aquella época; por lo que las embarcaciones que llegaban a Guayaquil, arribaban a Puná y allí realizaban sus maniobras de embarque y desembarque de mercaderías y las remolcaban en barcazas hasta los muelles de la Aduana en el Malecón, cerca del barrio Las Peñas. Este doble manipuleo de la carga en Puná y Guayaquil encarecía el flete, por lo que resultó inviable. (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2016)

En el año 1950 se estableció como lugar ideal el sur de la ciudad como ubicación idónea para el nuevo puerto, el 10 de abril de 1958 el Presidente Camilo Ponce Enríquez ponía el ejecútese al Decreto Ley Emergencia que permitió el nacimiento de la Autoridad Portuaria de Guayaquil y estableció el marco legal para la construcción del Puerto Marítimo. Este instrumento jurídico señaló que Guayaquil carecía de facilidades y edificaciones portuarias adecuadas para atender al Comercio Marítimo, lo cual tornaba indispensable la creación de un Puerto Nuevo cercano a la urbe y una vez que se contaba con el informe del Consejo Nacional de Economía, conforme al mandato de la Carta Magna del Estado, debía crearse, con carácter de urgente, la Autoridad

Portuaria de Guayaquil. (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2016)

El Art. 2 del referido Decreto expresa que la Autoridad Portuaria de Guayaquil tendrá, como fines específicos, el planeamiento, la financiación, la ejecución, las operaciones, los servicios y las facilidades, tanto en el actual Puerto de Guayaquil como en el Puerto Nuevo y de todas las obras portuarias que se construyeren dentro de su jurisdicción”. (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2016)

Al crearse la Autoridad Portuaria de Guayaquil, investida de las facultades que le concedió la Ley, tomó bajo su responsabilidad el propósito de la creación del nuevo puerto y para ello contrató con la empresa Palmer; Baker los estudios definitivos del Puerto Marítimo.

Conforme a la normativa legal vigente Autoridad Portuaria de Guayaquil abrió una licitación internacional e invitó a compañías constructoras del exterior para que presenten sus ofertas. Realizado el estudio correspondiente de las propuestas por parte del Comité respectivo, se seleccionó a la compañía Raymond International que tuvo a cargo la construcción de las instalaciones del Puerto Nuevo, que con el correr de los años ha incorporado nuevas áreas, nuevos equipos, nuevas dependencias. (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2016)

El Primer Presidente de Autoridad Portuaria de Guayaquil fue don Juan X. Marcos, quien logró que el Banco Mundial otorgara un préstamo de 13 millones de dólares para la construcción de la obra al sur de la ciudad. Finalmente, después de grandes esfuerzos, el 31 de enero de 1963, durante el gobierno del Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy, fue inaugurado el Terminal Marítimo con el arribo de la nave “Ciudad de Guayaquil” de la flota Mercante Grancolombiana S.A. (Autoridad Portuaria de Guayaquil, 2016)

### **1.1.3 Forma que está estructurada en la actualidad la transportación**

- Cooperativito
- Registrado dentro terminales portuario
- Garantía
- Seguro

#### **1.1.4 Manual Estratégico**

El Manual Estratégico, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. (Armijo, 2019, pág. 5)

La economía a nivel mundial vive una crisis sin precedentes y que además del impacto social que ha generado hasta el momento la presencia del COVID-19 nos lleva a reflexionar sobre el impacto económico que podría presentarse durante, mediatamente y después e incluso un par de años más luego que se logre controlarse esta pandemia. Generando severas repercusiones en la economía como: interrupciones de las cadenas de suministro de empresas multinacionales, contracción de exportaciones e importaciones a nivel global, ausencia temporal de trabajadores y obreros a sus trabajos, repercusiones financieras en las empresas y los mercados financieros, contracción de la demanda turística internacional, incertidumbre, entre otros. Por ello la finalidad del manual es mejorar las actividades logísticas de la empresa de transporte de carga pesada ya que por lo antes mencionado existen demasiados inconvenientes y se a deprimido el sector transportista y debido a los acontecido en el último año ha descendido las exportaciones e importación.

#### **1.1.5 Estructura del Transporte de Carga Pesada**

En primer lugar, atendiendo a su estructura, podemos dividir los tipos de camiones del transporte terrestre de la siguiente manera:

- **Rígidos**

Son aquellos vehículos en los que la cabina del conductor y el remolque sobre el que va la mercancía son parte **indivisible** de una misma estructura. Al ser de un tamaño más pequeño suelen ser empleados en transporte urbano y paquetería.

- **Articulado**

En contraposición a los camiones rígidos, los articulados están compuestos de dos partes rígidas que se unen a través de una articulación, de ahí su nombre.

- **Tráiler**

Es un tipo de vehículo articulado el cual cuenta con una cabina (o tractocamión), que no está destinada al transporte de mercancía, y un **semirremolque**, que es el encargado de llevar los materiales que serán transportados. Si cuando hablamos de transporte terrestre pensamos en camiones, a buen seguro lo primero que nos venga a la mente sea un tráiler.

- **Tren de carretera**

En este caso se unen **un camión con uno o más semirremolques** (la existencia de más de un semirremolque se da especialmente en algunos países donde las distancias a recorrer son muy grandes, como Australia). En España se ha aprobado el uso de megacamiones de hasta 25,25 metros y 60 toneladas. Uno de los grandes retos para todo este tipo de vehículos es que debido a sus dimensiones tienen dificultades para transitar por algunas carreteras que no están pensadas para albergar vehículos tan alargados.

### **1.1.6 Tipo de Mercancía**

En el transporte terrestre, la forma y el equipamiento de los camiones les hacen más apropiados para algunos tipos de envíos o materiales.

- **Camión de lona (o tauliner)**

Este tipo de tráiler es el más habitual y su semirremolque se encuentra cubierto por los laterales y por arriba con lonas, que pueden ser quitadas. Esto le permite ser muy cómodo para realizar cargas y descargas y puede adaptarse a una gran cantidad de materiales, además de estar indicado para el transporte de productos que resultan difíciles de cargar.

- **Plataforma abierta**

En este caso la plataforma donde va la carga está abierta (aunque puede estar parcialmente cubierta por los laterales dependiendo de la mercancía y de la posibilidad de que se mueva). Aunque también ofrece muchas opciones, se suele emplear para mercancía pesada, construcción, etc.

- **Frigoríficos**

Como su propio nombre indica, los frigoríficos son los camiones encargados en el transporte

terrestre de la mercancía que ha de viajar refrigerada. Dependiendo de si cuentan con sistemas de generación de frío o solo de aislamiento con el exterior pueden ser frigoríficos, refrigerados o isotermos. Los alimentos son los clientes más habituales de este tipo de vehículos. Aunque son menos frecuentes, también existen camiones caloríficos para mantener la temperatura por encima de una determinada cantidad de grados.

- **Cisterna**

Muy habituales de la mercancía ADR, las cisternas se usan para el transporte de productos líquidos, gaseosos y químicos, que tienen unas exigencias de seguridad particulares.

- **Cerrado**

Los camiones cerrados, en oposición a las lonas, presentan una estructura rígida en el compartimento de carga. Esto hace que únicamente puedan ser cargados desde su parte trasera, mientras que los de lona pueden cargarse también desde los laterales. Son vehículos usados habitualmente para el reparto urbano y la paquetería, aunque también existen tráileres de caja cerrada.

- **Portacoches**

Estos camiones están diseñados específicamente para el transporte terrestre de coches. Existen dos modelos de portacoches: el abierto, que es el más habitual, y el cerrado. Este último no permite que los vehículos se vean desde el exterior y a veces se usa para el transporte de los automóviles más caros.

- **Camión Jaula**

Los camiones jaula son empleados para el transporte de animales vivos. Para ello, tienen parte de los laterales o del techo abiertos a fin de que llegue aire a los animales y exista una ventilación suficiente.

- **Contenedores**

Los contenedores son estructuras de carga estancas, lo que les permite proteger a la mercancía de las inclemencias meteorológicas. Son usados para el transporte multimodal y para facilitar su carga y descarga de los buques portacontenedores.

La infinidad de materiales a transportar hace que la variedad de camiones continúe y sea muy larga: tolva (empleado a menudo para el movimiento de tierras), estacas (transporte de troncos,

entre otros), hormigonera, blindado (movimientos de dinero), vehículos especiales para maquinaria pesada y un largo etcétera.

#### **1.1.6.1 Según su Peso y Categoría**

Los camiones para el transporte de mercancía se dividen en tres grupos atendiendo a su Masa Máxima Autorizada (MMA). Es decir, cuánto pesa el total del vehículo, incluyendo la carga, la estructura del vehículo, el peso de conductor y otros ocupantes, el combustible, etc.

- **N1:** hasta los 3.500 kilos.
- **N2:** superior a los 3.500 kg y hasta los 12.000 kg.
- **N3:** superior a los 12.000 kilos

#### **1.1.7 Distribución de la Carga**

##### **1.1.7.1 Carga Suelta**

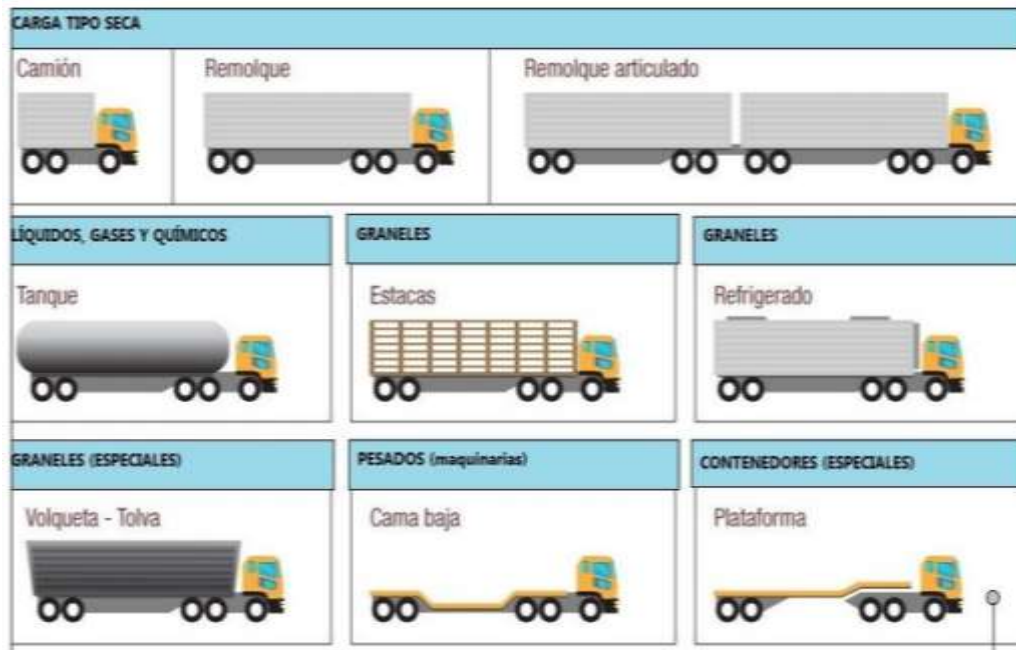
La carga suelta es el conjunto de productos que son transportados a grandes cantidades, cuyo único recipiente es el vehículo de transporte. Esta carga es usualmente depositada o vertida con una pala, balde o cangilón en ferrocarriles, camiones o buques. La carga a granel se divide en:

- **Carga Sólida:** En esta clasificación se incluyen los granos, el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la bauxita, la sal, etc.
- **Carga Líquida:** Es la carga que se encuentra en estado líquido o gaseoso, dicha condición hace que su transportación sea, por ejemplo, en vehículos tanque de por lo menos 1000 galones. Entre los productos considerados como granel líquido se encuentran: Petróleo, gas natural licuado, gasolina, químicos y alimentos líquidos (aceite vegetal, aceite de cocina, etc.), entre otros.

##### **1.1.7.2 Carga Contenerizada**

Es toda mercancía de carga general que se almacena y transporta en un contenedor, siendo los equipos más utilizados en Ecuador, México, Colombia y el mundo los contenedores de 20 Y 40 pies.

**Imagen 1** Tipos de sustitutos



**Fuente:** (Andrade, 2015)

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

### 1.1.8 Estructura de Carreteras

Las carreteras del siglo 21 deben tener más en cuenta el aspecto funcional de las carreteras. En cuanto a su uso, proceso que dará lugar a vías más seguras, más económicas, eficientes, confiables e inteligentes. Además, se debe proporcionar usos innovadores. En lo que se refiere a las demandas existentes y futuras sobre los nuevos desafíos globales. Basado en los requerimientos futuros y los nuevos desafíos, se han establecido prioridades temáticas sobre la base de una evaluación integral.

El objetivo central es permitir un transporte seguro, eficiente, predecible y confiable de personas y mercancías sobre distancias cortas y largas. A fin de lograr esto, la gestión de las obras viales, la interrupción, la seguridad y el mantenimiento son mejorados, particularmente con respecto a los elementos de red más importantes (nodos, puentes y túneles). La información de los vehículos es integrada con la información de las carreteras y los sistemas gestión, la comunicación para interactuar con los sistemas de seguridad. Por lo tanto, la gestión eficaz del tráfico se hace posible para satisfacer las necesidades de información de cada usuario de la vía.

### **1.1.9 Infraestructura Vial**

La infraestructura vial en el Ecuador, ha mantenido una historia de afectaciones constantes, como paralizaciones y colapso de puentes y caminos, generadas tanto por el riesgo sísmico cuanto por los factores climáticos a los que por décadas los Gobiernos han tenido que afrontar con soluciones inmediatistas y onerosas para el erario nacional, sin ningún soporte tecnológico que garantice una seguridad adecuada para el desarrollo.

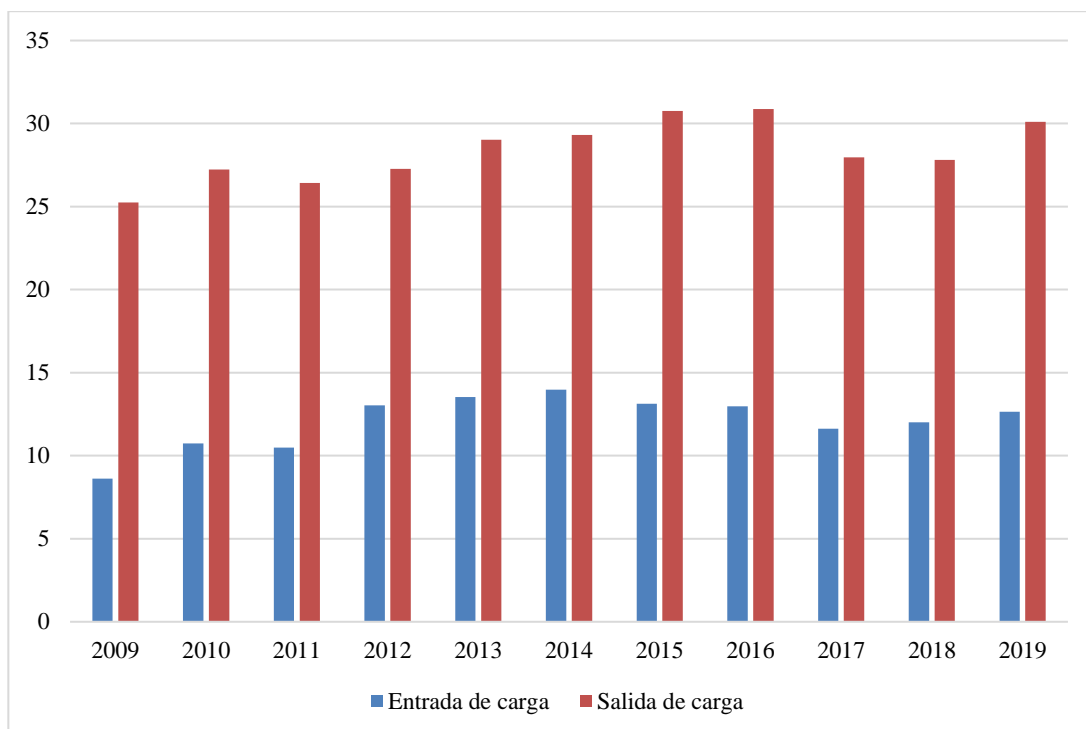
Las afectaciones de la red vial antes señaladas a su vez, de forma directa, han incidido negativamente al proceso de desarrollo económico y productivo del Ecuador, fomentando la pobreza y limitando el acceso a bienes, productos y servicios vitales garantizados por la Constitución

El estado en el que se encuentran dichos ejes de conexión evidencia el resultado de la falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobiernos encargados del mantenimiento de las vías, puesto que tratándose del mismo eje vial por secciones han sido sometidos a diferentes tratamientos, y por lo tanto su deterioro se da de la misma forma. (Flores-Juca, 2020)

### **1.1.10 Estadísticas de Transportación**

Los resultados que a continuación se detallan han sido obtenidos a través de entidades portuarias y superintendencias petroleras. Durante el periodo 2009-2019, el registro de carga exportada (saliente) por vía marítima crece a una tasa promedio anual del 1,6%; en tanto que la carga importada (entrante) se incrementa en promedio en un 3,5% por año. (Hidalgo & Jorge León, 2019)

**Grafico 1** Entrada y salida de carga marítima, periodo 2009-2019(millones de TM )

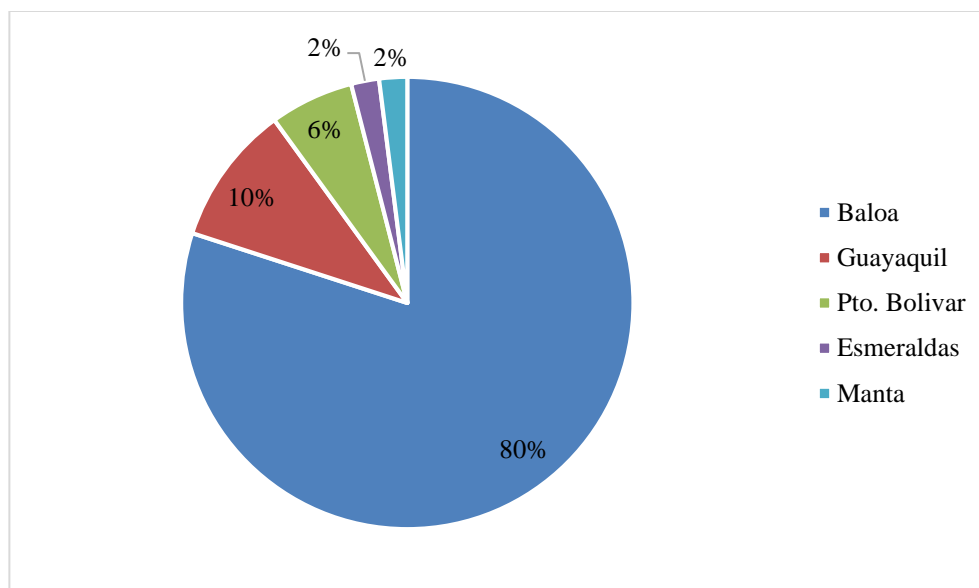


**Fuente:** Autoridades portuarias y Superintendencias petroleras, 2019.

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

En cuanto al registro específico de 2019, se exportó un total de 30,1 millones de TM; la Superintendencia Petrolera de Balao, con 24,3 millones de TM tiene la mayor carga exportada representando el 80,0%. Por otro lado, la Autoridad Portuaria de Guayaquil reportó un total de 4,6 millones de TM, con una participación del 37,0%, en relación al total de la carga importada, que alcanzó 12,6 millones de TM.

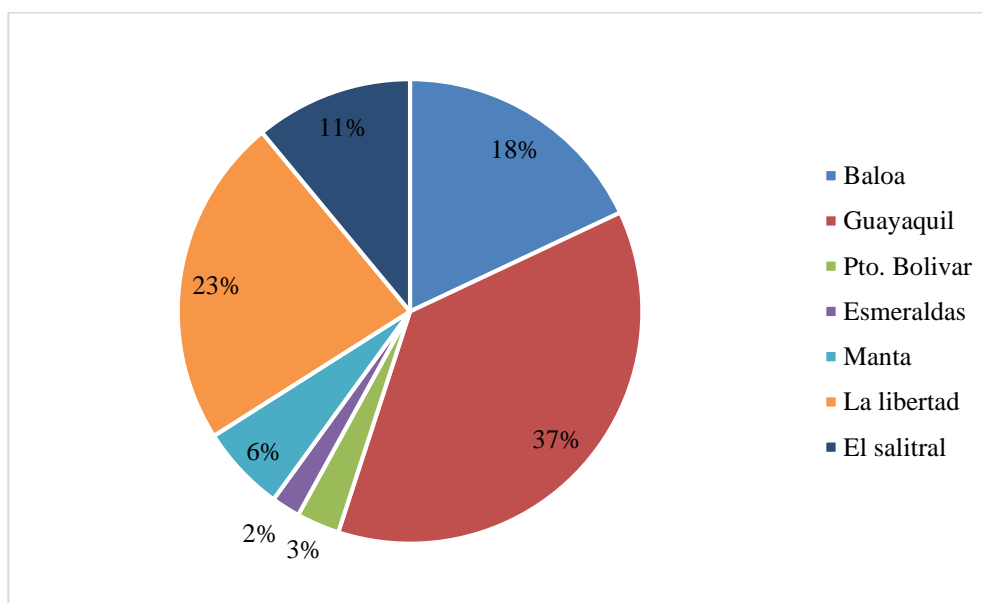
**Grafico 2** Carga marítima exportada (30.111.051 TM)



**Fuente:** Autoridades portuarias y Superintendencias petroleras, 2019.

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Grafico 3** Carga marítima importada (12.651.759 TM)



**Fuente:** Autoridades portuarias y Superintendencias petroleras, 2019.

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

Por otro lado, una de las variables útiles para medir la intensidad de uso del transporte marítimo y fluvial, son las importaciones y exportaciones realizadas por este medio, en relación con el total de importaciones y exportaciones de cada país. En este sentido, en la Tabla 5 se

observa que Colombia, frente a Ecuador y Bolivia, es el país más intensivo en el uso del transporte marítimo, en importaciones y exportaciones, con 98% y 99%, respectivamente. En Ecuador, por su parte, 73% de las importaciones y el 91% de exportaciones, respectivamente, se transporta por vía marítima.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Teoría Mercantilista**

Según (Adam Smith, 2020) en su libro “La riquezas de las naciones” cita la teoría mercantilista donde se refiere que para hacer rica una nación, había que conseguir oro. Para conseguir oro, había que vender a las demás más de lo que ellas se compraban; la balanza comercial debía ser favorable, presentar un superávit de exportaciones sobre importaciones. No se podría lograr este objetivo, si no vendiendo más barato en el exterior que los otros competidores. Había que rebajar los precios de venta; cosa imposible si los costos de producción, los salarios, eran más altos en el propio país que en los países vecinos. (pág. 322)

La teoría mercantilista es una de las teorías con las que se inició el comercio internacional, se basa en que lo más beneficioso para un país es el superávit comercial, es decir, exportar más que importar y, en consecuencia, desarrollar al máximo las exportaciones subvencionándolas e impedir las importaciones mediante aranceles.

Mercantilista está basada en las que los gobiernos toman las decisiones del comercio internacional ya que pone barreras, aranceles a las importación y les da incentivos y subsidios a las importaciones si se supone que económicamente va en contra de la nación más favorecida.

El mercantilismo consideraba el comercio internacional como un sistema en el que un solo gana uno, mientras los demás pierden. Sin embargo, el comercio es un juego que puede beneficiar en conjunto a todos y en particular a casi todos.

Es preferible que los mercados actúen por la oferta y demanda es decir que los países que vaya a realizar este tipo de exportaciones deberían se recesen o se expandan por ello se toma a la teoría mercantilista como muy conservadora y proteccionista.

### **1.2.2 Teoría de la Ventaja Absoluta**

Según Adam Smith, quien lo detalla en su obra *Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones* de 1776. La ventaja absoluta, son aquellos bienes que los pueda producir de manera más eficiente que otro país e importar otros bienes que los produzca de manera menos eficiente. Smith pensaba que esta especialización generaría un incremento en la producción mundial, el mismo que sería beneficioso para todos los países participantes del comercio internacional. (Moreno, Narváez, & Sancho, 2016, pág. 9)

Según la teoría de la ventaja absoluta se enfatiza la importancia del intercambio de bienes sin restricciones de ningún tipo para que aumente el patrimonio de su país es decir originar un producto o crear un producto a partir de las diferentes materias primas que se encuentra en el Ecuador, de manera más eficaz y con menores costos ya que los países que exportan diferentes materias primas desde nuestro país crean nuevos productos e importan a nuestro país a un costo alto.

La ventaja absoluta estará restringida por los componentes de producción ya que aquel país, empresa, fábrica u organización use cortos patrimonios o recursos para crear o brindar un servicio o producto se entiende que tiene ventaja absoluta sobre el otro. Ya que eso demostraría que las personas estarían capacitadas para llevar a cabo un negocio y optimizando todos los recursos que se encuentren alrededor lo cual esto da como resultado obtener más ingresos, rentabilidad y a incrementar su capital dando como resultado distintos beneficios para los clientes y consumidores directos. Esta ventaja posee los países de acuerdo a la mano de obra especializada o de acuerdo a sus recursos naturales.

La ventaja absoluta consiste en que los países tienen ventajas como en el caso de Ecuador, que es rica con sus dos estaciones invierno y verano y por el hecho de estar situados en la línea equinoccial proporciona la luz solar buena, climas de calidad, como el sur de Quito, Caluma, la Mana que son tierras donde se dan cultivos de la sierra y costa y esto se considera como una ventaja absoluta de nuestro país.

### **1.2.3 Teoría de la Ventaja Comparativa**

Inicialmente Adam Smith se le imputa la noción de ventaja absoluta, en la que explica que un país exportará un artículo, producto o servicio si es el fabricante de más bajo costo del mundo, pero David Ricardo llega a cambiar o contradecir esta teoría, hasta llegar a la teoría de la ventaja comparativa, por medio de la cual identifica que las potencias del mercado establecerán los recursos de un país a aquellos sectores donde sea respectivamente más productivo. Es decir que una nación puede importar un bien que podría ser el producto de más bajo costo, si todavía es más productiva en la producción de otros bienes. (Intriago, 2018)

Según David Ricardo (1772- 1823), quien enunció el principio de las ventajas comparativas se originaban en la diferente productividad de la mano de obra, ya que consideraba al trabajo como único factor productivo. La dotación de factores de cada país, y la tecnología disponible, determina la frontera de posibilidades de producción que representa todas las combinaciones posibles de bienes o tipos de bienes que un país puede producir haciendo uso eficiente de los recursos o factores en un periodo de tiempo. (Anchorena, 2019, pág. 9)

Esto se llega a entender que un país debe dedicarse y perfeccionarse en las actividades o sector donde muestra más beneficios, lo cual no involucra un exclusivismo productivo en todos los productos y servicios que producción y fabrica con mayor beneficio que otros países. Esta teoría es la base primordial que manifiesta la promoción del comercio exterior.

Se puede comparar tomado como ejemplo cuando un país se puede especializar en un producto otro país se puede especializar en otro como puede ser que Ecuador se especializa en la producción de banano y Colombia se especializa en producción de aguacate. Para Colombia se le hace más barato producir aguacate y a Ecuador se le hace más rápido producir Banano entonces Colombia decide comprar el producto Ecuador porque le va a llevar menor tiempo que significa menor precio y le comprara el aguacate a Colombia porque le va a salir más barato ya que se lleva menor tiempo de producción.

Para ello se debe tomar encuentra varios elementos es decir que, si un país cumple y cubre todo el proceso logístico para la creación de un producto o servicio en componentes como salarios, precios, materia prima y tecnología, etc., ya que a diferencia que Ecuador existen países

que dominan de mejor manera los factores que se mencionó ya que ellos producen y elaboran siguiendo las normas de la ventaja comparativa y comercializan con otros países es decir la exportación.

#### **1.2.4 Teoría de la Ventaja Competitiva**

De acuerdo con el modelo de la ventaja competitiva de Porter, “La base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible” la estrategia competitiva toma acciones ofensivas o defensivas para crear una posición defendible en una industria, con la finalidad de hacer frente, con éxito, a las fuerzas competitivas y generar un retorno sobre la inversión. (Porter, 2007)

La ventaja competitiva la tiene todas las personas, empresas y países se cita como ejemplo Ecuador por ser un país exportador de camarón y dentro de los exportadores de este producto se encuentra la empresa EXPALSA ubicada en el cantón Duran, y como empresa tiene como meta la diversificación y comercializa el camarón de diferentes formas como: ceviches de camarón, chusos de camarón, arroz camarón debidamente precosidos eso se determina la competencia por el mismo producto diferenciados ya que la ventaja competitiva consta de tres segmentos precios, diferenciación y segmentación. Precios cuando un producto se realiza la producción en escala que significa la producción mayoritaria de unidades ya producir en masa disminuye los costos, diferenciación como el ejemplo citado antes de EXPALSA y segmentación cuando se quiere obtener un producto en específico es decir costa de características, necesidades y componentes diferentes lo que los clientes quiere calidad sin importar el precio del producto.

Las operaciones provechosa y tolerable de una empresa, organización o País que la diferencia de otras situándose por encima de la competencia en un enfoque relativo para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás y esto se efectúan por medio de tácticas competitivas y asume como propósito ayudar a la empresa a hacer frente a la competencia y lograr tener éxito lo, que se traducirá en beneficios y ganancias económicas, la ventaja competitiva es aquel componente concluyente que los clientes y consumidores poseen en el instante de preferir o elegir una de los servicios o productos que sea de interés y que se encuentren disponibles en el mercado ya se nacional o internacional.

### **1.2.5 Modelo de la Dotación de los Factores de Producción**

El modelo fue desarrollado por dos suizos *Eli Heckscher* y *Bertil Ohlin* en 1977. La teoría pone énfasis en la interrelación entre la proporción en la cual los factores de producción están disponibles en los diferentes países y la proporción en la que son utilizados en la producción de diferentes bienes (Teoría de la dotación de los factores de producción). (Moreno G. , 2019)

Heckscher -Ohlin señalan que la teoría de la ventaja comparativa está compuesta entre la relación que tienen las riquezas de un país, la recíproca cantidad de los componentes de producción, y la tecnología. Es la correlación entre la cantidad y la intensidad con la cual son explotadas las riquezas.

El comercio internacional conduce a la total igualación en el precio de los factores. Para entender esto, consideremos que cuando nuestro país y el extranjero comercian entre sí ocurre algo más que un simple intercambio de bienes. De forma indirecta ambos países están intercambiando factores de producción. Nuestro país está exportando indirectamente su mano de obra y el extranjero su tierra. Bajo este enfoque se observa de forma simple la igualación del precio de los factores, sin embargo, en la realidad esto no ocurre, por que existe un rango elevado entre los salarios de los países. (Moreno G. , 2019)

### **1.2.6 Marketing Mix**

Las 4 P's, propuesto por Jerome E. McCarthy a finales de la década de 1950, se ha mantenido hasta nuestros días. Producto, precio, punto de venta y promoción. Estos son los cuatro elementos básicos con los que el profesor de contabilidad estadounidense E. Jerome McCarthy definió el concepto de marketing en 1960. Estas cuatro variables del marketing mix, conocidas como "las 4 P del marketing", tienen la capacidad de explicar óptimamente cómo funciona el marketing de una forma integral y completa, lo que entronca con el concepto del marketing mix. (Botey, 2020)

Las cuatro variables del marketing se conocían como las 4Ps del vendedor, sin embargo, esta denominación luego fue cambiada por las 4Cs del cliente, dado que el cliente es el centro del

marketing. Con este cambio el marketing no se enfoca en el precio de venta sino en el coste de adquisición para el comprador, cambia de distribución y ventas hacia la comodidad de acceso para el cliente o su conveniencia, ya no se habla de promoción sino de crear comunidades, de crear una relación directa y de confianza con el cliente. J. Maldonado, (2013).

Las variables del marketing también son conocidas como marketing mix. A consideración, Pérez (2017) se refiere al marketing mix como “el análisis de aspectos internos a la organización: producto, precio, distribución y promoción, con esto se puede conocer la situación de la empresa y en consecuencia desarrollar una estrategia de posicionamiento para su aplicación posterior” (pág. 18).

#### **1.2.6.1 Producto**

Es el elemento, cosa, actividades, beneficios, o satisfacciones que se ofrecen en venta o que será intercambiado por un valor económico. Esta variable está relacionada a un proveedor quien será el que ofrecerá el bien o servicio a un consumidor, con la intención de satisfacer su necesidad. Ejemplos de elementos que están relacionados al producto y juegan un papel importante para atraer la atención del consumidor son el envase o embalaje, atención al cliente, garantía, entre otros. M. Pérez, (2015).

#### **1.2.6.2 Precio**

Es la cantidad económica necesaria que el comprador deberá pagar al vendedor para adquirir un producto o servicio que desea. Generalmente el precio se establece en un valor monetario, aunque en ciertas excepciones se intercambia por otro producto. El precio es un variable extremadamente importante en el mercado y de mucha competitividad, razón por la cual el consumidor debe tener bien claro el precio del producto a fin de tomar la mejor decisión de compra M. Pérez, (2015).

#### **1.2.6.3 Plaza**

La distribución se refiere a los canales que utiliza la empresa para hacer llegar el producto desde el fabricante hasta el consumidor final. Estos canales generalmente forman una cadena donde participan varias organizaciones con diferentes funciones, ya que en la actualidad es muy poco visto que un fabricante se encargue de hacer llegar un producto hasta el consumidor final.

en la cadena de distribución se debe considerar a más de las partes ya mencionadas, los almacenes de productos, los puntos de ventas, los intermediarios, los detallistas, entre otros M. Pérez, (2015).

#### **1.2.6.4 Promoción**

En esta variable se analizan todos los esfuerzos que la empresa utiliza para dar a conocer el producto y aumentar las ventas. Estos esfuerzos de promoción pueden ser visibles en la publicidad, las relaciones públicas, entre otros esfuerzos M. Pérez, (2015).

#### **1.2.6.5 Posicionamiento**

El posicionamiento es uno de los aspectos actuales claves para una empresa. Por lo tanto, su conceptualización debe estar clara. El posicionamiento nace de los productos. Cada producto posee características o atributos que lo hacen valioso en cierto grado para un consumidor. El mayor o menor valor que un consumidor pueda dar a un producto o servicio dependerá de cuanto satisfaga sus necesidades, pero también de la capacidad de la empresa para diferenciar su producto de la competencia, añadiéndole características adicionales al producto.

Pero ¿qué es el posicionamiento? Casado, Selers (2013) proporcionan una definición en la cual se refieren al posicionamiento como la valoración que hace un consumidor sobre un producto, servicio, marca o imagen de una empresa frente a los demás competidores del mismo mercado.

Otros autores como Trout, Rivkin, Peralba (2010), mencionan que el posicionamiento inicia en un producto, que puede ser un bien o servicio, pero el posicionamiento no se refiere al producto, sino a la ubicación de ese producto en la mente de los clientes. El enfoque correcto del posicionamiento no es crear algo nuevo y diferente, sino manipular lo que ya está en la mente de los consumidores y vincularlo nuevamente hacia otros conceptos deseados.

Es por ello que el posicionamiento que un producto consiga en el mercado, relativo a la competencia y en relación con las necesidades de su segmento objetivo, determinara la habilidad de la empresa para competir de manera eficaz y rentable en el mismo. Es por esto por lo que, para posicionar correctamente un producto, es primordial una cantidad significativa de análisis sobre las necesidades de los potenciales clientes, así como un profundo conocimiento de la

competencia de las principales características y los principales beneficios de sus productos. Juan Manuel de Villanueva & JuliánToro (2017)

### **1.2.7 Las Estrategias Genéricas**

Para Michael Porter una estrategia competitiva es un conjunto de operaciones ofensivas y defensivas que se ponen en marcha para lograr una posición ventajosa frente al resto de los competidores. El objetivo de la estrategia es consolidar una ventaja competitiva que se sostenga a lo largo del tiempo, y redunde en una mayor rentabilidad. (Botey, 2020)

Porter detalla tres estrategias competitivas genéricas, que se diversifican en función de la ventaja competitiva que crean y el espacio en el que compiten: liderazgo en costos, liderazgo en diferenciación, y segmentación de mercado.

- Liderar en costos supone para una empresa la capacidad de reducir costos en todos los eslabones de su cadena de valor, para luego transferir este ahorro al precio final del producto.
- Liderar en diferenciación implica generar un producto exclusivo por el que los clientes estén dispuestos a pagar más.
- El enfoque o segmentación tiene que ver con la audiencia a la que está dirigido un producto o servicio. Con esta estrategia, una empresa se concentra en satisfacer segmentos bien definidos según el tipo de población, la ubicación, o sus hábitos de consumo.

### **1.2.7 Cinco Fuerzas de Porter**

**Imagen 2** Cinco fuerzas de Porter



**Fuente:** (Magretta, 2014).

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

La matriz de Porter fue desarrollada como un marco simple para evaluar la fortaleza competitiva y la posición de una organización empresarial. El desarrollo de la matriz de Porter constituye el punto inicial para evaluar cualquier estrategia de una organización (Magretta, 2014).

La matriz de Porter se basa en el concepto de que hay cinco fuerzas que determinan la intensidad competitiva y el atractivo de un mercado. Las cinco fuerzas de Porter ayudan a identificar dónde radica el poder en una situación comercial. Esto es útil tanto para comprender la fortaleza de la posición competitiva actual de una organización como la fortaleza de una posición en la que una organización podría aspirar a avanzar (Magretta, 2014)

Los analistas estratégicos a menudo usan las cinco fuerzas de Porter para comprender si los nuevos productos o servicios son potencialmente rentables. Al comprender dónde radica el poder, la teoría también se puede utilizar para identificar áreas de fortaleza, mejorar las debilidades y evitar errores. Las cinco fuerzas según Monferrer (2013), son:

- **Intensidad de la rivalidad entre competidores:** El principal impulsor es el número y la capacidad de los competidores en el mercado. Muchos competidores, que ofrecen productos y servicios indiferenciados, reducirán el atractivo del mercado. (Morales, 2018). La competencia cuenta con diferentes proveedores, y los productos que comercializan varían de marca, precio y calidad. Una empresa ofrece a sus clientes los productos de las marcas comerciales y de mejor calidad a un precio competitivo. Algunos competidores ofrecen los mismos productos que ofrece dicha empresa al mismo precio o a un precio mínimamente superior.
- **Poder negociador de los compradores:** Que tan fácil es para los compradores bajar sus precios. Cuando una empresa trabaja con solo unos pocos clientes inteligentes, estos tienen más poder, pero el poder de la empresa aumenta si tienes muchos clientes (Then, et al., 2014). En esta fuerza se analizaron tres variables: Sensibilidad al precio, Sensibilidad a la calidad y Fidelidad de los clientes. En cuanto a la sensibilidad al precio, los clientes de una empresa pueden ver afectada su decisión de compra cuando el precio es aumentado o si ellos perciben que la calidad de algún producto ha cambiado y que se les está entregando un producto con características distintas o deteriorado. Como consecuencia de lo anterior, los clientes pueden desistir de comprar a una empresa y buscar a la competencia.
- **Poder negociador de los proveedores:** Esto está determinado por cuán fácil es para sus proveedores aumentar sus precios, tomando en cuenta el número de proveedores de cada insumo esencial; unidad de producto o servicio; tamaño relativo y fuerza del proveedor; y el costo de cambiar de un proveedor a otro. (Moraes, 2018). Cuantas más opciones haya para elegir, más fácil será cambiar a una alternativa más barata. Pero cuantos menos proveedores haya, y cuanto más necesite su ayuda, más fuerte será su posición y su capacidad para cobrarle más. Eso puede afectar la ganancia de la empresa. Existe gran cantidad de proveedores, por lo que en caso de no estar a gusto con el servicio y las relaciones que se tienen con estos, una empresa puede elegir algún otro proveedor. De igual forma sucede con la calidad y la utilidad de los productos que se ofrecen, de no estar conforme con alguna de estas características, la empresa puede cambiar de proveedor con facilidad.
- **Amenaza de sustitutos:** Cuando existen productos sustitutos cercanos en un

mercado, aumenta la probabilidad de que los clientes cambien a alternativas en respuesta a los aumentos de precios. Esto reduce tanto el poder de los proveedores como el atractivo del mercado. Una sustitución que es fácil y barata de hacer puede debilitar la posición de una empresa y amenazar su rentabilidad (Then, et al., 2014). Existe la amenaza constante de que cierto número de clientes se inclinen por productos de la competencia que son más económicos, sin embargo, la mayoría de clientes de una empresa prefieren que los productos que adquieren, sean de calidad. La facilidad de sustituir los productos de dicha empresa, viene dada por los productos que tienen las mismas características, aunque no sean de la misma calidad.

- **Amenaza de nuevos participantes:** la posición de una empresa puede verse afectada por la capacidad de otras para ingresar a su mercado. Los mercados rentables atraen nuevos participantes, lo que erosiona la rentabilidad. A menos que los titulares tengan barreras de entrada fuertes y duraderas, por ejemplo, patentes, economías de escala, requisitos de capital o políticas gubernamentales, la rentabilidad disminuirá a una tasa competitiva (Moraes, 2018). La capacidad de inversión de nuevos competidores puede ser un factor determinante para su ingreso a nuevos mercados y su consolidación. Los nuevos competidores requieren de una gran inversión para entrar en el mercado de transporte pesado, además de un conocimiento técnico que generalmente se adquiere con la experiencia de trabajar en el mismo sector, lo cual sería difícil de adquirir. Mientras tanto para ellos, formar y ser parte de una cadena de distribución requiere de una búsqueda un tanto sacrificada sino se tienen los contactos como importadores y exportadores de los productos.

### **1.2.8 Exportación**

Es el régimen aduanero que permite la salida definitiva de mercancías en libre circulación, fuera del territorio aduanero ecuatoriano o a una Zona Especial de Desarrollo Económico, con sujeción a las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2021)

Las exportaciones son los bienes, productos o servicios que se envía a otro país para su uso las exportaciones debe cumplir con la normativa pertinente que cada país tiene ya que es diferente para cada uno de esta manera se ejerce el libre comercio dando como beneficio

ingresos económicos al país, ya que la riqueza que está compuesta el Ecuador es inigualable por eso se sitúa entre los primeros países con exportaciones de camarón, flores, cacao entre otras.

### **1.2.9 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. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2021). Se considera como una operación donde se debe cumplir con los requisitos, reglamentos y leyes para que ingrese al país un producto a Ecuador, ya sea por razones de escases o costos bajos que beneficia de manera positiva la exportación que realizar la producción en el país.

### **1.2.10 Análisis Micro y Macro Ambiental de cómo se Desarrolla el Transporte Pesado**

El servicio de la empresa está claramente relacionado con el comercio exterior, por lo que es importante promover el conocimiento como ética desde el gerente hasta el conductor, mensajero, personal de limpieza, con la finalidad de proporcionar la comunicación con las personas que trabajan de igual manera y en diferentes partes del mundo.

La empresa efectúa sus actividades en la ciudad de Guayaquil, en el Puerto Marítimo del Ecuador ya que ahí se sitúa el ingreso y salida de numerosa mercadería, y las particularidades ambientales encierran la infraestructura y las condiciones del tráfico, las normas de seguridad y las actividades de aplicación (Andrade, 2015). En un entorno comercial, estas características ambientales también hacen referencia a cultura de seguridad, liderazgo, sindicalización, salario, rotación y el sistema de incentivos empleado por la empresa de transporte, a pesar de la existencia de una normativa de regulación, esta promueve la competencia desleal, por tanto, provoca la afectación directa de las pequeñas empresas que brindan el servicio en el mercado. Finalmente queda demostrada la pérdida de competitividad frente a grandes empresas que fijan tarifas a conveniencia, además de la afectación económica producida por empresas informales.

De la misma forma la empresa presta sus servicios a todo el territorio nacional y de la misma manera se deben cumplir con más normativas y reglamentadas ya que no es lo mismo realizar el

servicio dentro de una ciudad que de un país ya que influyen nuevas reglas que cada provincia posee y debe cumplir para que el transporte no tenga ningún problema al moverse de un lugar a otro. De igual manera se suscitan diferentes problemas ya que en temporadas de feriados o fechas festivas la demanda de transporte sube por falta de unidades ya que todos quieren realizar exportaciones e importaciones de productos.

### 1.3 Marco Conceptual

- **Actividad de transporte pesado.** – Actividad de transporte pesado es el envío y recepción de bienes o productos desde y hacia terminales aéreas y portuarias.
- **Aduana.** – Una Aduana, es una entidad pública ubicada en las fronteras, puertos o aeropuertos que inspecciona y reglamenta la exportación e importación de mercaderías y cargas.
- **Agente de Aduana.** – Persona física o jurídica que realiza trámites correspondientes al despacho de mercadería exportada o importada mediante una aduana.
- **Arancel.** – El arancel es un impuesto que se asigna sobre un bien, producto o servicio que son objeto de exportación e importación. El más habitual es el impuesto sobre las importaciones.
- **Almacenamiento.** – Es el lugar donde se almacena la mercancía, en dicho espacio también se gestiona la recepción y movimientos de la mercadería.
- **Calidad.** – La calidad es aquella cualidad propia que posee un bien, cosa u objeto que concreta su valor y que cumplan las necesidades del cliente.
- **Canal de distribución.** – Es el conjunto de vías por donde el producto se traslada desde la producción hasta el consumidor final, este canal puede estar representado por personas u organizaciones encargadas de orientar el flujo de la mercadería hasta el consumidor final.
- **Carga fraccionada.** – Hace referencia a la mercadería que puede ser manipulada ya sea como embalajes, empaques, cajas, fardos, sacos, atados, etc., para luego ser transportada en un contenedor.

- **Certificado Basic (Business Alliance for Secure Commerce).** - Es un programa para implementar procedimientos y mecanismos con el fin de ayudar a las empresas de transporte, para que no sean utilizadas por grupos ilícitos para el transporte de sustancias psicotrópicas
- **Comercio bilateral.** – El comercio bilateral es el intercambio de bienes, productos o servicios entre dos países originando el comercio y la inversión, reduciendo o eliminando aranceles entre los gobiernos.
- **Comercio exterior.** – El comercio exterior se define al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países con el objetivo que los países implicadas logren cubrir sus necesidades de mercado tanto externas como internas.
- **Comercio internacional.** – El comercio internacional la actividad económica donde se incorpora las importaciones y exportaciones de bienes, producto o servicios entre todos los países a nivel mundial.
- **Contenedor cerrado, seco o de carga general.** – Contenedor utilizado para la mercancía seca para ser usado mediante cajas, barriles, etc.
- **Distribución.** – Es el proceso que se encarga de entregar el producto o mercadería al consumidor final según lo acordado como en el tiempo y lugar solicitado.
- **DISV.** - Es un sistema donde permite tomar un turno para el ingreso de un vehículo a las terminales portuarias de Guayaquil y verificar el estado del vehículo ya sea el peso o el lugar de destino.
- **Exportaciones.** – Las exportaciones es el envío de bienes, productos o servicios propios de un país que son vendidos a un país extranjero.
- **Empresa.** – Es una organización o institución que se dedica a diversas actividades para obtener beneficios y lucrarse de una actividad lícita, la cual se conforma de forma legal y cuentan con los medios y recursos necesarios para producir servicio dentro de un mercado.
- **Importaciones.** – Las importaciones es la compra de bienes, productos o servicios procedentes de un país extranjero.

- **Logística.** – Es un conjunto de procesos donde se planifica, ejecuta y controla el flujo ya sea la materia prima o el producto final hasta el consumidor.
- **Logística de transporte.** – La logística de transporte se trata del proceso óptimo que certifica la entrega de mercadería de manera segura, cómoda, puntual y económica velando la complacencia y confianza del consumidor
- **Manual.** - Se caracteriza por describir de manera detallada el paso a paso de una determinada actividad, un manual es un documento donde se establecen normas y objetivos a cumplir.
- **Nación más favorecida.** – La nación más favorecida es un compromiso en el cual el estado otorga a un país el arancel al momento de adquirir un bien, producto o servicio.
- **Operación de traslado.** – Es el desplazamiento y descarga de la mercancía tomando en cuenta el punto inicial de origen, trayecto y punto final de destino.
- **Proveedor.** – Es el individuo de carácter físico o jurídico que se encarga de proveer algún producto o servicio de una determinada empresa, la cual no lo produce y lo necesita para completar su actividad comercial.
- **Transporte terrestre.** – El transporte terrestre es el más usado en los trayectos cortos para la recogida y entrega de mercaderías, este tipo de transporte es utilizado en los países desarrollados, que poseen infraestructuras adecuadas, cómodas para el transporte por carretera.
- **Transporte de carga pesada.** - El transporte de carga pesada, se refiere a los vehículos que trasladan bienes o productos con un peso de 3,5 toneladas o más, estos vehículos recogen la mercadería en contenedores.
- **Transporte marítimo.** – El transporte marítimo es el más utilizado en el comercio internacional ya que se realiza en barcos portacontenedores, se transporta por mar mercancías secas, no perecederas que no involucren un consumo urgente. Es la forma más económica y demorosa.
- **Transporte aéreo.** – El transporte aéreo es el transporte por avión es una opción

costosa para el envío de mercadería, productos o bienes costos o que sea de consumo urgente.

- **Terminal de contenedores.** – Es un espacio de amplio crecimiento actualmente donde existe maquinaria específica para manipular contenedores, así mismo funciona como un intercambio modal en las redes de transporte.
- **Zona Primaria.** – Es un espacio de libre comercio donde no rigen las reglas fiscales de un país, de igual manera los derechos de aduana no rigen.

### **1.3 Marco Jurídico**

#### **1.4.1 Constitución de la República del Ecuador**

Sección Duodécima

Transporte

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias. (CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA, 2008).

Las empresas de transporte tendrán todo el derecho de poder circular sobre todo el territorio ecuatoriano ya sea este terrestre marítimo o aéreo. Además, el estado no tendrá privilegios de ningún índole o naturaleza, también contara con una tarifa diferenciadas prioritarias, como es de conocimiento el estado será quien regule al transporte terrestre marítimo y aéreo.

#### **1.4.2 Plan Nacional Toda una Vida (2017 – 2021)**

POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

##### **Política 1**

1. Garantizar una óptima movilidad de personas y mercancías, en todos los modos y medios de transporte, a través de planificación, diseño, regulación, control seguimiento y evaluación

del Sector.

**Política 2**

2. Promover la seguridad, calidad, conectividad y accesibilidad en la movilidad de personas y mercancías a nivel nacional e internacional.

**Política 3**

3. Desarrollar la integración multimodal de los sistemas de transporte, generando desarrollo interno, que incentive los procesos productivos nacionales e internacionales. (Productividad y competitividad).

**Política 4**

4. Integrar y consolidar el territorio nacional a través de la construcción de infraestructura para el transporte, fortaleciendo los servicios conexos la integración física y operacional de la red nacional de transporte. (Infraestructura del Transporte).

**Política 5**

5. Identificación de proyectos, sostenibles y socialmente equilibrados, que promuevan la participación de inversión privada como alternativa financiera para el desarrollo de la infraestructura y servicios del transporte. (Alianza Pública Privada).

**Política 6**

6. Desarrollar e implementar procesos de gestión ambiental, gestión de riesgos naturales, tanto en la intervención (construcción) como en la operación de los servicios de transporte (controles de emisiones de gases, sólidos y líquidos al ambiente), así como el control demográfico de asentamientos humanos en derechos de vía.

El plan del buen vivir promueve a los ecuatorianos una libre movilidad dentro de todo su territorio ya sea terrestre marítimo y aéreo, también tiene como objetivos promover la seguridad, conectividad y calidad en la movilidad ya sea de mercancías o personas, sosteniendo la integración multimodal para generar desarrollo interno. Podemos agregar que esto va de la mano con las infraestructuras para generar una mejor circulación fortaleciendo los conexos de integración. Para también incentivar a la inversión extranjera para crear proyectos q ayuden a la mejora de las vías. (Consejo Nacional de Planificación, 2018)

Ministerio de transporte y obras publicas

### **1.4.3 Regulaciones de Transporte Terrestre Obras Públicas**

Que, el artículo 5 de la Ley Sistema Nacional de Infraestructura Vial Transporte Terrestre, señala: “Se considera como red vial estatal, cuya competencia está a cargo del gobierno central, al conjunto de vías conformadas por las troncales nacionales que a su vez están integradas por todas las vías declaradas por el ministerio rector como corredores arteriales o como vías colectoras. Son corredores arteriales aquellas vías de integración nacional, que entrelazan capitales de provincias, puertos marítimos, aeropuertos, pasos de frontera y centros de carácter estratégico para el desarrollo económico y social del país. Son vías colectoras aquellas vías que tienen como función colectar el tráfico de las zonas locales para conectarlos con los corredores arteriales, bajo el principio de predominio de la accesibilidad sobre la movilidad.

El ente rector podrá declarar una vía como corredor arterial o vía colectoras como parte de la red vial nacional. La declaración deberá ser debidamente motivada, atendiendo la planificación territorial nacional y los parámetros técnicos y económicos que para el efecto se establezca en el Reglamento de esta Ley. En ningún caso, en las vías afectadas con la declaratoria, se podrá privar a los gobiernos autónomos descentralizados de alguno o parte de sus ingresos reconocidos por ley, sin resarcir con recursos equivalentes en su duración, cuantía o inversión”; (MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2021)

Que, el artículo 9 de la Ley Sistema Nacional de Infraestructura Vial Transporte Terrestre establece: “Las vías terrestres que adquieran nuevas condiciones o características, a las previamente establecidas, serán reclasificadas por el ministerio rector de acuerdo a sus nuevas condiciones, en coordinación con la entidad responsable de la competencia según su jurisdicción. En función del interés público, los caminos privados y senderos de propiedad privada, podrán convertirse en caminos de uso y goce público, siempre que sean necesarios para unir poblaciones, promover el desarrollo económico local o por consideraciones funcionales dentro de la red vial nacional, de conformidad con las normas establecidas en el Reglamento General de esta ley”; (MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2021)

Que, el artículo 14 *ibídem*, indica: “La rectoría y definición de la política pública de la infraestructura vial de transporte terrestre y todos los servicios viales corresponde al ministerio

que ejerza la competencia de vialidad. Se regirá por los principios establecidos en la Constitución de la República y en el Plan Nacional de Desarrollo, sin perjuicio de las competencias de los gobiernos autónomos descentralizados”; (MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2021)

En uso de las atribuciones que me confieren la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Administrativo, el Código Orgánico de Organización Territorial, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, la Ley Sistema Nacional de Infraestructura Vial Transporte Terrestre y el Acuerdo Ministerial Nro.002-2014; (MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2021)

Que, conforme el artículo 2 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial del Transporte Terrestre, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 998 de 05 de mayo de 2017, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, como ministerio rector, ejerce la competencia de vialidad, la infraestructura del transporte terrestre y sus servicios complementarios. (MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS, 2021)

#### **1.4.4 Ordenanza Municipal Guayaquil de Transporte Pesado**

Art. 26.- Como norma general, especialmente en las curvas y cambios de rasantes de visibilidad reducida, los vehículos circularán por la parte derecha de la calzada correspondiente al sentido de la marcha, salvo indicación en contrario expresada por una señalización específica o por un vigilante de la Comisión de Tránsito del Guayas. (EL M.I. CONCEJO CANTONAL DE GUAYAQUIL, 2018)

26.2. El carril derecho será utilizado obligatoriamente por los vehículos pesados y especiales, o en general por aquellos que circulen en forma lenta.

34.2. Los vehículos que transporten productos peligrosos circularán, en áreas urbanas o centros poblados, a una velocidad máxima de cuarenta kilómetros por hora, salvo que se establezcan velocidades menores en la Autorización Especial a que hace referencia el Art. 14 de la Ordenanza que Regula el Transporte de Mercancías por Medio de Vehículos Pesados y el

Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos en la Ciudad de Guayaquil.

58.2. En el caso de transporte de productos peligrosos, que se admitirán de acuerdo a la normativa establecida en la Ordenanza que Regula el Transporte de Mercancías por Medio de Vehículos Pesados y el Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos en la Ciudad de Guayaquil.

Art. 64.- Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos. - Se atenderán las disposiciones de la Ordenanza que Regula el Transporte de Mercancías por Medio de Vehículos Pesados y el Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos en la Ciudad de Guayaquil. En todo caso, los vehículos que transporten tales sustancias y productos peligrosos, cualquiera sea su tamaño o capacidad, deberán atender las regulaciones establecidas en la Norma INEN 2266:2000. (EL M.I. CONCEJO CANTONAL DE GUAYAQUIL, 2018)

Art. 83.- Las contravenciones a esta Ordenanza, serán informadas o notificadas por los integrantes de la Policía Metropolitana, delegados de la Dirección Municipal de Justicia y Vigilancia o por los miembros de la Comisión de Tránsito del Guayas a los respectivos Jueces de Tránsito del Guayas; y éstas serán de primera, segunda, tercera clase y graves. Siempre que estas contravenciones no constituyan también infracciones a la Ordenanza que Regula el Transporte de Mercancías por Medio de Vehículos Pesados y el Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos en la Ciudad de Guayaquil, en cuyo caso se deberá juzgar y sancionar a los infractores de acuerdo a dicha normativa. (EL M.I. CONCEJO CANTONAL DE GUAYAQUIL, 2018)

Art. 86.- Incurren en contravenciones de tercera clase sancionadas con multas de seis dólares las siguientes personas:

- a. Los conductores de vehículos pesados y especiales de servicio público que no circulen obligatoriamente por la derecha estándoles especialmente prohibido el rebasar a otro vehículo en marcha;
- b. Los conductores que en sus vehículos excedan los límites de peso, longitud, anchura o altura específicamente normados siempre y cuando no se trate de una infracción más

grave prevista en el Art. 22 literal b) de la Ordenanza que Regula el Transporte de Mercancías por Medio de Vehículos Pesados y el Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos en la Ciudad de Guayaquil. (EL M.I. CONCEJO CANTONAL DE GUAYAQUIL, 2018)

Art. 87.- Constituyen contravenciones graves sancionadas con prisión de 15 a 30 días y multas mínimas de diez salarios mínimos vitales las cometidas por:

- a. Los conductores de automotores que brinden servicio público, que realicen paradas en sitios expresamente prohibidos, tales como: túneles, pasos elevados, en las curvas, en doble columna, siempre y cuando no se trate de infracciones más graves previstas en el Art.23 literal d) de la Ordenanza que Regula el Transporte de Mercancías por Medio de Vehículos Pesados y el Transporte de Sustancias y Productos Peligrosos en la Ciudad de Guayaquil. (EL M.I. CONCEJO CANTONAL DE GUAYAQUIL, 2018)

#### **1.4.5 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial**

##### Capítulo II

##### De la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 16.- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GADS y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

La agencia nacional de regulación y control tiene el poder para regular controlar y planificar el transporte terrestre haciéndolo en el ámbito de su competencia llevando el control en todas las vías del territorio ecuatoriano con ayuda de los GADS.

## **Título II**

De los Servicios de Transporte

### **Capítulo I**

De las Clases de Servicios de Transporte Terrestre

Art. 59.- El transporte internacional de personas y mercancías, es un servicio de transporte público garantizado por el Estado, consecuentemente, se requerirá de un contrato de operación de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se registrará adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014)

Toda empresa de transporte ya sea de personas o mercancías deberá estar regulada o afiliada a una cooperativa ya que así lo requiere el estado posterior tener la documentación en reglas con el contrato de operación de acuerdo con lo que estipula la ley.

## **Título V**

De los Títulos Habilitantes de Transporte Terrestre

### **Capítulo II**

Del Régimen Administrativo Sección I de las Operadoras del Transporte Terrestre

Art. 74.- Compete a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes: b) Permisos de operación de servicios de transporte comercial bajo la modalidad de carga pesada y turismo, en todos los ámbitos;

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de diciembre del 2014.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el

Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014).

Como lo estipula la ley el único ente regulador para otorgar permisos de movilidad es la agencia nacional de tránsito, los documentos deberán ser usados solo para lo que fueron inscritos ya sea de movilidad de carga o turismo. La empresa deberá cumplir con todos los requisitos exigidos por la ley, además todas las operadoras de transporte deberán prestar su servicio solo para lo que fueron inscritas y exclusivamente en los automotores que el reglamento estipula

Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

## **Título II**

Del Servicio de Transporte Terrestre

### **Capítulo II**

Clases del Transporte Terrestre

Art. 55.- El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014) .

Toda empresa puede ofrecer su servicio de transporte de un lugar a otro siguiendo el ámbito señalado en el reglamento siempre que esta esté legalmente constituida ya que se necesita permisos de operación.

## **Capítulo V**

De los Tipos De Transporte

### **Sección II**

Art. 62.- El servicio de transporte terrestre comercial de pasajeros y/o bienes (mercancías), puede ser de los siguientes tipos: 6. Carga Pesada: Consiste en el transporte de carga de más de 3.5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que se traslade, y de

acuerdo a una contraprestación económica del servicio. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014).

Art. 92.- La licencia constituye el título habilitante para conducir vehículos a motor, maquinaria agrícola, equipo caminero o pesado. El documento lo entregará la Agencia Nacional de Regulación y Control. La capacitación y formación estará a cargo de las Escuelas de Conducción, Institutos Técnicos de Educación Superior, Escuelas Politécnicas Nacionales y Universidades autorizadas en el país por el Organismo Nacional Coordinador del Sistema de Educación Superior a través de convenios celebrados con la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2014).

Para el caso de los choferes profesionales los listados de los alumnos de los centros de capacitación Seguridad Vial máximo treinta días después de iniciado el ciclo académico, la Agencia Nacional verificará la continuidad y asistencia permanente de los aspirantes, solamente los que concluyan y aprueben el curso podrán obtener la licencia de conducir.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011.

## **CAPÍTULO II**

### **Metodología Empleada**

Para realizar diferentes estudios y lograr algún resultado de manera clara y precisa es importante aplicar algún tipo de investigación, como la investigación científica la más idónea ya que a partir de esta se puede obtener información de forma ordenada y está conformada por un conjunto de técnicas y criterios en los cuales se analiza e indaga en torno al tema del estudio que se esté realizando con la finalidad de buscar soluciones a dicho problemas que se pueden encontrar.

#### **2.1 Tipo de Enfoque de la Investigación**

##### **2.1.1 Enfoque Cualitativo**

“Los datos cualitativos son descriptivos y se refieren a fenómenos que pueden observarse pero no medirse, como por ejemplo, el lenguaje” (McLeod, 2019).

Los datos cualitativos se obtienen de entrevistas realizadas a diferente personal relacionado a la empresa, como el gerente, provisosores, clientes minoristas, mayoristas y consumidores finales. Estos datos cualitativos se procesan en matrices para poder obtener conclusiones respecto a la propuesta de alianzas estratégicas y de una tienda online.

##### **2.1.2 Enfoque Cuantitativo**

Los datos cuantitativos son información presentadas en cantidades y por lo tanto, cifras numéricas que se pueden contabilizar con la matemática y de analizar e interpretar mediante la estadística (McLeod, 2019).

Los datos cuantitativos se obtienen de la encuesta aplicada a los clientes finales, empleados de la empresa DEPTRANS S.A y se presentan utilizando tablas y gráficos estadísticos elaborados en el programa Excel, utilizando estadística descriptiva, la cual sirve para una mejor apreciación y análisis de los mismos.

##### **2.1.3 Enfoque Mixto**

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y

cuantitativos en una misma investigación para responder al planteamiento del problema, para obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (Valdés & Lázaro Emilio Nieto Almeida, 2015).

Este tipo de enfoque mixto, tiene un nivel interpretativo de los resultados y análisis obtenidos a partir de las encuestas elaboradas a los clientes concedores y también las personas encargadas de la gestión y logística de la problemática identificada en la empresa DEPTRANS S.A.

## **2.2 Tipos de Investigación**

### **2.2.1 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva es una investigación que ayuda a recabar información acerca de una recopilación de información acerca de un problema, así como de la conducta de los sujetos que forman parte del problema, para crearse una visión general del tema estudiado (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2021, pág. 125)

La investigación es de tipo descriptiva ya que a lo largo del trabajo se describen situaciones particulares: la descripción del problema y su contexto, la descripción del análisis del micro y macroentorno de la empresa, así como de la situación estratégica de la empresa, además ayuda a detallar las características de la población a la cual está dirigido el servicio, mediante la cual se va realizando una segmentación por las situaciones, hábitos y cualidades predominantes del cliente satisfaciendo las necesidades y dando un servicio de acuerdo a lo que pidan y su situación económica para obtener mayor participación en el mercado de transporte de carga pesada .

### **2.2.2 Investigación Explicativa**

La investigación explicativa es un tipo de investigación cuya finalidad es hallar las razones o motivos por los cuales ocurren los hechos del fenómeno estudiado, observando las causas y los efectos que existen, e identificando las circunstancias. (Camacho, Ramírez, & Aguilar Mendoza, 2020)

Este tipo de investigación ayuda a opinar y detallar no solamente el problema identificado sobre el adecuada y correcto proceso logístico que en la actualidad maneja la empresa DEPTRANS S.A.”, sino también sus causas y consecuencias, que de un modo contextualizado permite deducir de mejor manera y obtener información más precisa para generar ideas, plantear y elaborar el manual adecuado donde se complazca o mejore las falencias que tiene la empresa e todo su proceso de recepción y envío de la mercadería para satisfacer el cliente en su totalidad.

## **2.3 Métodos de Investigación**

### **2.3.1 Analítico- Sintético**

Para (Jiménez & Alipio Omar Pérez Jacinto, 2017) El análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis. En la investigación, puede predominar uno u otro procedimiento en una determinada etapa. (pág. 186)

Este método será utilizado en el procesamiento de la información, al analizar los datos encontrados sobre el proceso logístico de transporte de carga pesada, en las encuestas y entrevistas previstas, permitiendo la obtención de la información necesaria. La investigación analítica permite una apropiada programación para llevar a cabo un manual de calidad de los procesos logísticos, este método sintetiza las informaciones que se conoce dentro y fuera de la empresa.

### **2.3.2 Histórico- Lógico**

Para (Jiménez & Alipio Omar Pérez Jacinto, 2017) Lo lógico para descubrir la esencia del objeto requiere los datos que le proporciona lo histórico. De otra manera, se trataría de un simple razonamiento especulativo. Sin embargo, lo lógico debe reproducir la esencia y no limitarse a describir los hechos y datos históricos. (pág. 189)

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión

cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación que es el proceso logístico al momento de recibir y enviar la mercadería, se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Mediante el método histórico se analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia. El método lógico porque en la tesina es necesario obtener toda la información secundaria estadística posible para conocer sobre el desarrollo y evolución en la recepción, almacenamiento, cuidado, exportación, envío para de esta manera obtener proyecciones que permitan tener una base para estructurar el proyecto uniendo todos los elementos y aportando en base de esta información primaria sustentable e infalible y de esta manera obtener un manual adecuado que satisfaga a todos.

Los inicios de este servicio de transporte antiguamente se realizaba mediante la utilización de animales que aguantaban el peso de la mercancía sobre su lomo, y la revolución industrial trajo consigo nuevas maneras de transporte que formaron este tipo de intercambio la compra y venta de productos, bienes más fácil gracias a la máquina de vapor como fue el ferrocarril y el barco a vapor, los mismos que disminuyeron los trayectos dentro y fuera de los estados. Así inició una amplia gama de servicios comerciales de transporte internacional.

La industria de servicio de transporte de carga pesada tiene como objetivo movilizar bienes, productos y mercaderías de un lugar de origen a otro de destino, de manera tal que estos alcancen su destino en buen estado y dentro de un lapso de tiempo concreto preestablecido.

### **2.3.3 Las Inductivo- Deductivo**

El método inductivo se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos. En contraste, el método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares. (Castellanos, 2017).

Este método es importante ya que su resultado ayuda a aclarar la situación e identificar las causas y efectos que trae consigo el problema identificando a partir de ahí se obtiene

información primaria por medio de la aplicación de las técnicas de la encuesta, entrevista, observación directa y de la revisión bibliográfica, ya que su utilización permitió el acceso a resultados confiables.

El método inductivo ayuda a establecer generalidades de cómo se maneja la empresa y de los resultados mediante la recolección de información de las encuestas y el método deductivo permite establecer la síntesis de la historia es decir desde los inicios desde cuando se implementó este servicio para acortar distancias entre países, ciudades y facilitar el proceso de comercialización de mercaderías e incrementar el comercio generando lasos comerciales.

## **2.4 Dentro de los Métodos Empíricos se pueden emplear**

### **2.4.1 Entrevista**

Para Fidias G. Arias (pág. 32) La entrevista es una estrategia oral o escrita cuyo propósito es obtener información valido solo para el periodo en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opciones, pueden variar con el tiempo.

La entrevista es uno de los métodos cualitativos más utilizados en la investigación, por lo que al igual hacemos uso de esta técnica para obtener la información que se necesita y por ende formular hipótesis para buscar soluciones a los problemas encontrados. A diferencia de la encuesta, la entrevista establece una relación especial entre el investigador y la persona entrevistada.

Se recurrirá a esta técnica para entrevistar a los socios principales de la empresa de transporte de carga pesado DEPTRANS S.A para identificar los puntos de vista y opiniones que cada uno tiene sobre el proceso del funcionamiento logístico.

### **2.4.2 Encuesta**

Para Fidias G. Arias (pág. 32) La encuesta es una estrategia oral o escrita cuyo propósito es obtener información valido solo para el periodo en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opciones, pueden variar con el tiempo.

La encuesta es una técnica que en muchas investigaciones es utilizada con la finalidad de que se recopile y analiza una serie de datos de modo rápido y eficaz para obtener una

información representativa sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los clientes en relación con nuestra empresa.

A diferencia de la encuesta, la entrevista establece una relación especial entre el investigador y la persona entrevistada. Por medio de la encuesta se implementará un cuestionario a los clientes de la empresa a los cuales presta servicio la empresa DEPTRANS S.A para conocer los puntos de vista sobre el servicio que ellos requieren.

### **2.4.3 Observación**

Para Campos & Lule (2012): “La observación es una de las formas más sistematizadas y lógicas para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer. Consiste en utilizar los sentidos ya sea para describir, analizar, o explicar desde una perspectiva científica, válida y confiable algún hecho, objeto o fenómeno” (pág. 45).

Esta técnica nos permite explicar y comparar las experiencias diarias sobre la organización y personal que trabajo dentro de la empresa DEPTRANS S.A.”. Además, es indispensable contar con documentos que respalde dicho escenario en las cuales sea posible constatar la situación financiera, proceso logístico y administrativa de la empresa en estudio.

## **2.5 Universo y Muestra**

### **2.5.1 Universo**

“La población hace referencia a un conjunto de elementos que comparten características del mismo tipo. La definición de una población debe regirse por las variables elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo” (Bernal, 2010, p. 160). La población que se va a estudiar son los clientes que hace uso del servicio de transporte de carga pesada que ofrece la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil

### **2.5.2 Muestra**

Según Barragán, y otros (2013) la muestra es una proporción de la población específica que, en el marco de la investigación, deviene el sujeto de la investigación. En principio existen dos maneras de establecer una muestra: la probabilística y la no probabilística.

La muestra para este estudio estuvo conformada por una pequeña fracción del total de la población de los clientes de la empresa a la cual se aplicó las encuestas para recolectar la información. Se tomó una pequeña parte de la población de forma representativa ya que la población es amplia.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

Fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde,

N = 1000 tamaño de la población

Z = 1.96 que corresponde con 95% del nivel de confianza

P = 0.5 probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = 0.5 probabilidad de fracaso

d = 0.05 que corresponde con 95% de precisión

**Tabla 1** Valores probabilísticos del nivel de confianza (Z)

% Error	Nivel de confianza	Valor de Z
1	99%	2.58
5	95%	1.96
10	90%	1.645

**Fuente:** Barragán, y otros (2013)

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Tabla 2** Precisión con la cual se quiere realizar la investigación (d)

%	Valor d
90	0.1
95	0.05
99	0.001

**Fuente:** Barragán, y otros (2013)

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

Cálculo de la muestra

$$= \frac{(1000) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{0,05^2 * (1000 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{(1000) * (3,8416) * (0,25)}{(0,0025) * (999) + (3,8416) * (0,25)}$$

$$n = \frac{960.4}{(2.4975) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{960.4}{3.4579}$$

$$n= 278$$

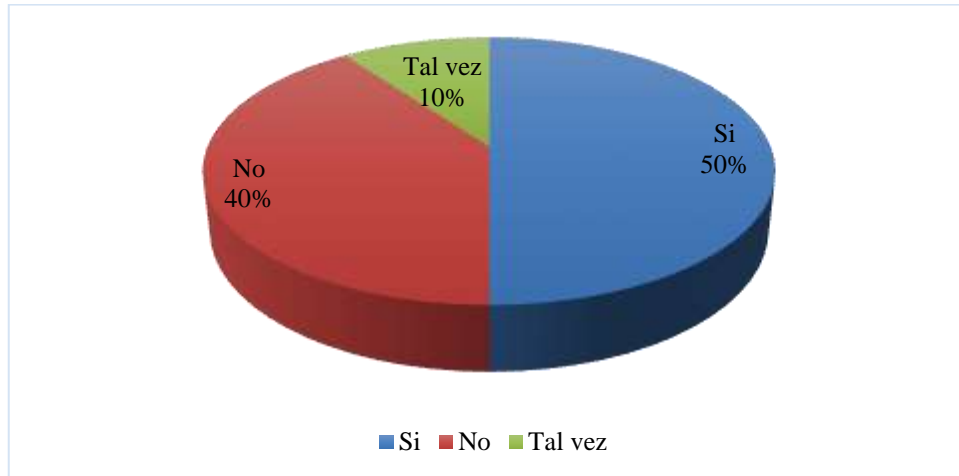
## 2.6 Análisis de los Resultados

### 2.6.1 Análisis de Encuesta

La encuesta se realizó a las 278 personas para obtener información primaria ya que es importante saber y conocer el criterio de los principales consumidores y de los clientes que recurrentemente hacen uso del servicio.

**1. La organización de los viajes de la empresa DE PTRANS S.A. cumple con el cronograma logístico de la empresa**

**Grafico 4** Pregunta 1



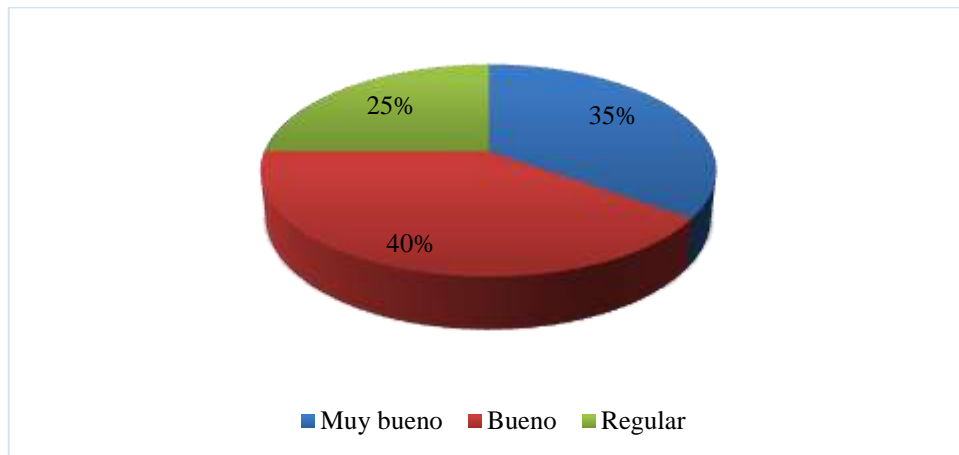
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

Según los encuestados sobre de cómo actúa toda la organización de la empresa DE PTRANS S.A. si cumple con el cronograma logístico de la empresa se afirmó que el 50% no cumple con el proceso y la ordenación de la logística a causa de varios imprevistos como autorizaciones firmadas o falta del personal que traslade la mercadería al transporte y el 40% dijeron que si cumple y el 10% tal vez hay que tomar en cuenta que no siempre se suscitan problemas o imprevistos que se sale de las manos como el clima o cierre de vías son varias las causas pero que no depende de la empresa como tal.

**2. Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística**

**Grafico 5** Pregunta 2



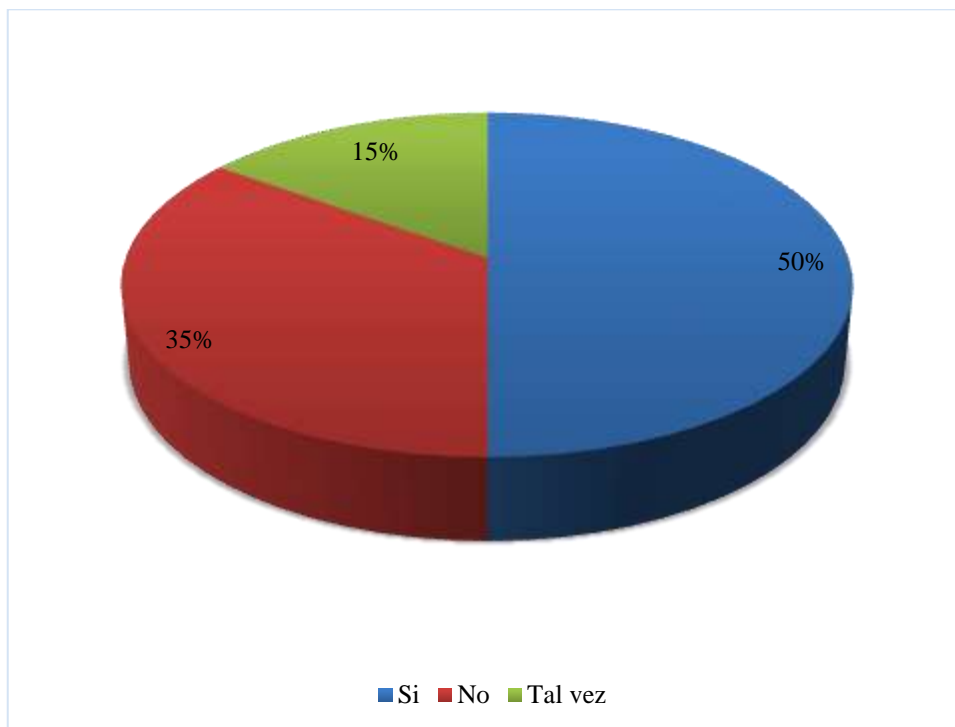
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

Para los encuestados que opinan y dan su criterio con respecto al proceso interno de la logística, los trabajadores y clientes de la empresa aseguran que el 40% reflejando que es bueno, pero en el proceso existe un porcentaje regular que equivale al 25%, generando que sea necesario el desarrollar acciones de mejora.

**3. Existe política en la logística para la relación con el cliente**

**Grafico 6** Pregunta 3



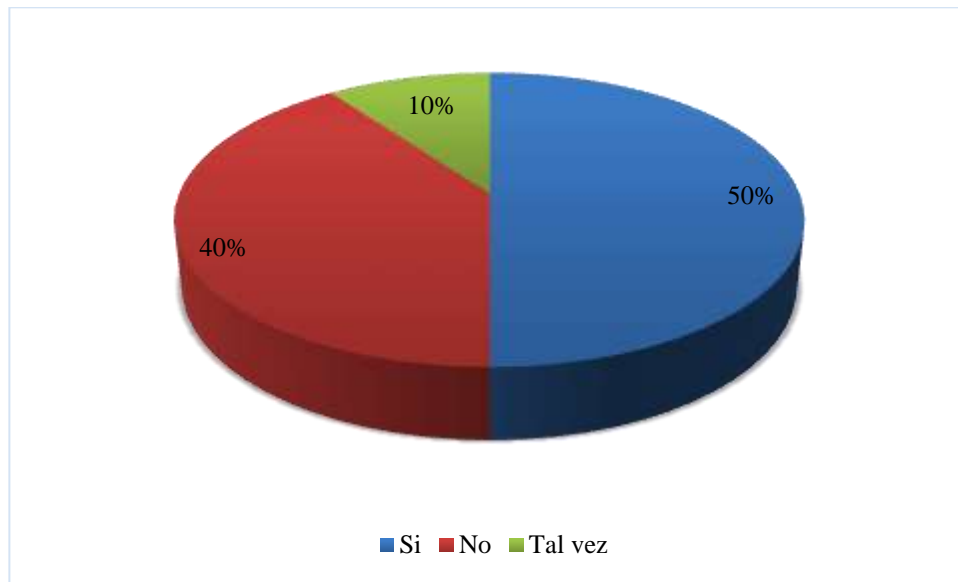
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

En la empresa las políticas que se relaciona con el proceso de logística del cliente manifiestan con el 50% que, si se lleva a cabo políticas, pero muchas de las veces estas son incumplidas o pasadas por alto y el 40% dijeron que no es por ello que dijeron esto ya que muchas veces por retrasos de la carga que no se logra cumplir al 100% con las políticas tanto del que envía como del que recibe.

**4. Existe una administración eficiente para los procesos logísticos**

**Grafico 7** Pregunta 4



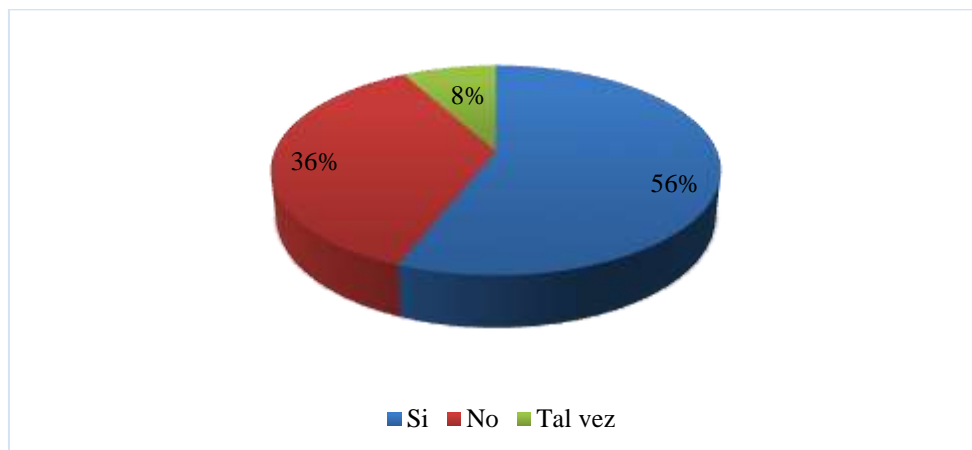
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

La administración de los procesos logísticos es una base fundamental de la empresa ya que en este departamento es donde se verifica como se desarrolla la economía si hay las ganancias o pérdidas y se demuestro que el 50% afirma que es eficiente, mientras que el 40% afirmando que no es eficiente por lo que se puede der que el proceso logístico que lleva la empresa le falta mayor eficiencia.

**5. Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico**

**Grafico 8** Pregunta 5



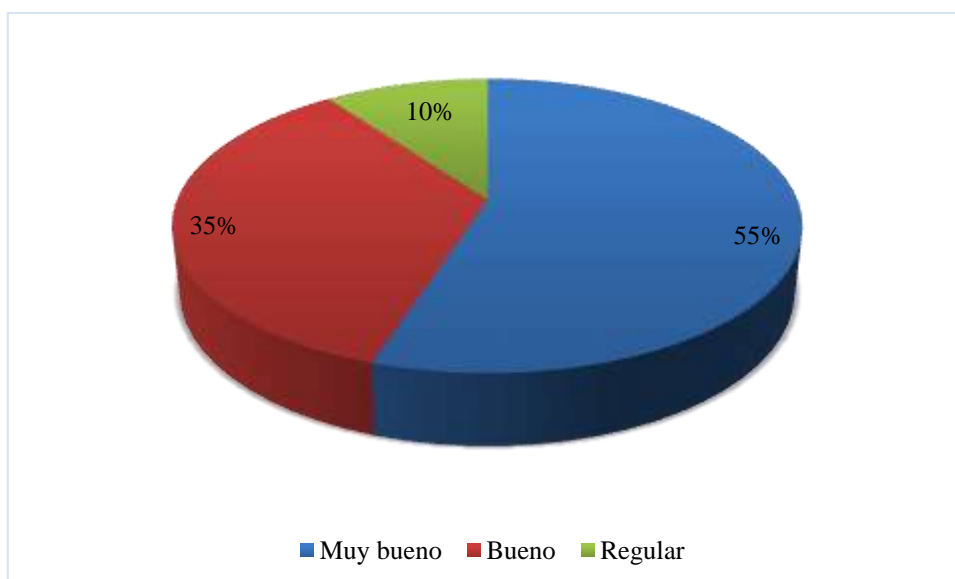
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

Se toma en consideración que con la pandemia que se atraviesa los choferes tenían que capacitarse ya que se trabaja con una nueva modalidad donde la tecnología está presente, se asevera que los choferes del transporte regularmente estén capacitados para el proceso logístico de la organización como lo afirma el 58% de la población.

**6. Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa**

**Grafico 9** Pregunta 6



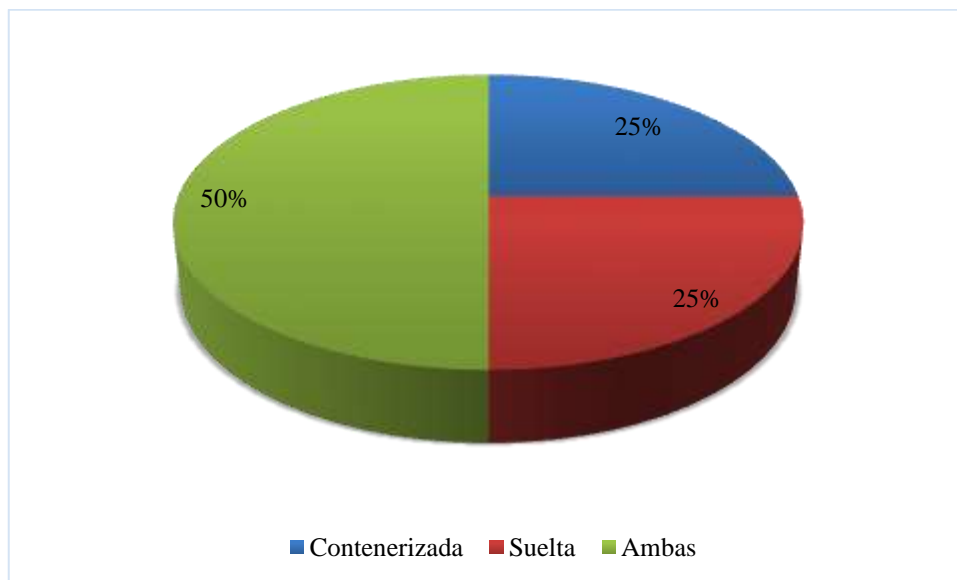
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

Los encuestados supieron decir que toda la organización de la empresa al servicio de transporte de la empresa como un muy buen proceso como lo afirmaron el 55% ya que con ello se podrá determinar las principales causas del problema y encontrar las soluciones para su mejora y optimización donde serán reflejados en el manual que se llevara a cabo para un servicio de calidad.

**7. Tipo de carga que llevan las empresas**

**Grafico 10** Pregunta 7



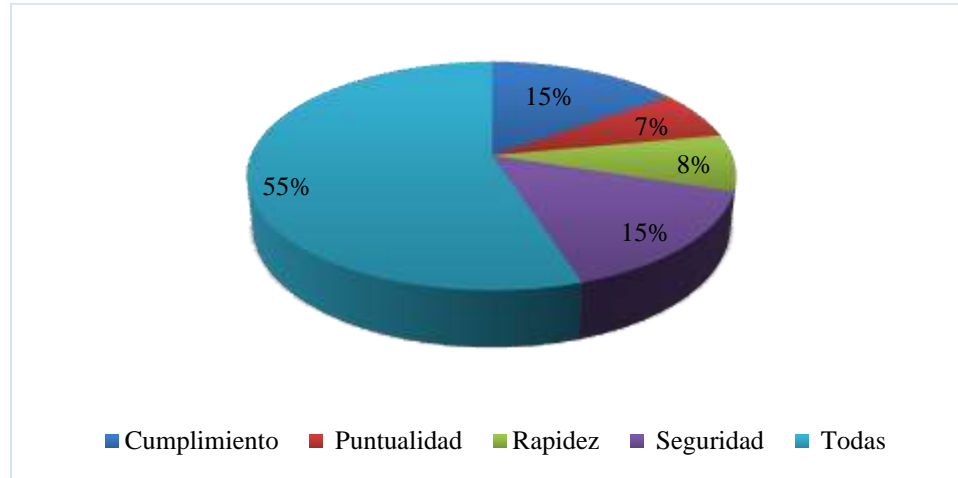
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

La empresa realiza el proceso de exportación de todo tipo de carga ya que los transportes esta acondicionados para cualquier tipo de mercadería que requiera el consumidor de acuerdo a su necesidad.

**8. La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A que Ud. utiliza qué beneficios le brindan**

**Grafico 11** Pregunta 9



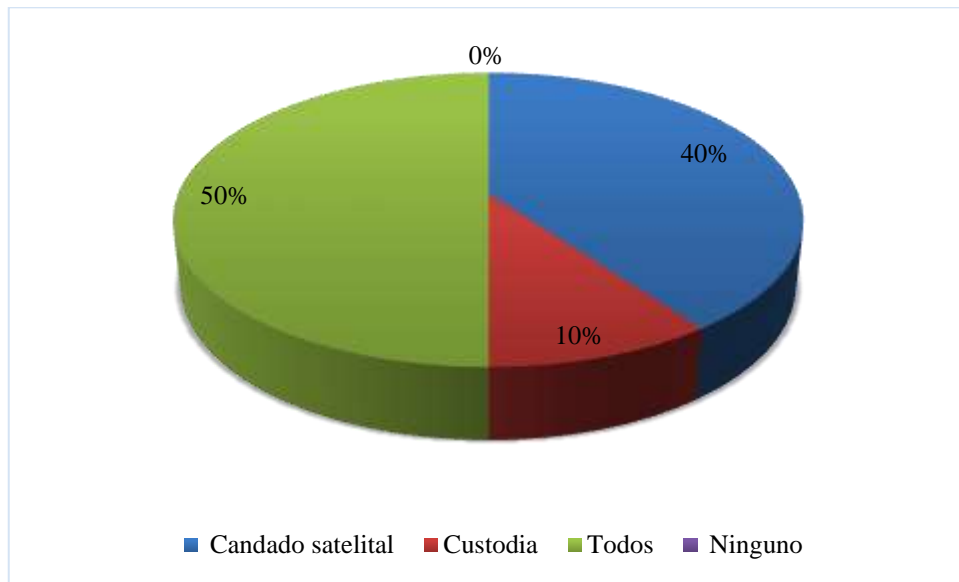
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

La empresa DEPTRANS S.A se caracteriza por brindar un servicio de calidad y seguro es por ello que los encuestados respondieron que son varias los beneficios como rapidez, puntualidad, cumplimiento y seguridad ya que siempre llega su mercadería el día que lo requerían claro que muchas de las veces se tardan, pero por factores que no depende de la empresa.

**9. La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A otorga servicios adicionales para el cuidado de la mercadería**

**Grafico 12** Pregunta 9



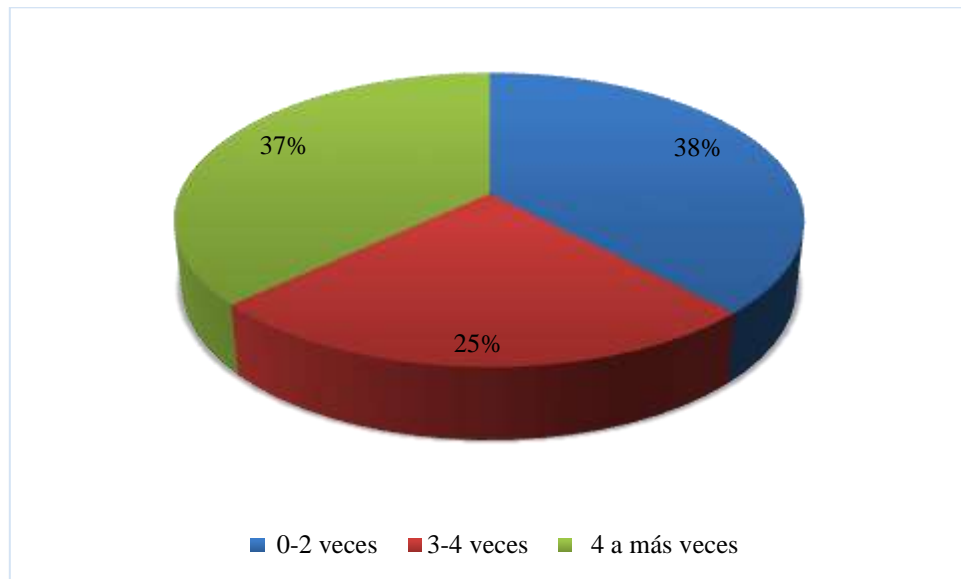
**Elaborado:** Yeltsin Delgado

**Análisis:**

La empresa como siempre está para satisfacer los requerimientos de los clientes y si ellos requieren de un servicio adicional por el cuidado de su mercadería se ofrece estos servicios completaría que muchas de las veces la competencia carece de ellos.

**10. Cuantas veces al mes utiliza los servicios que brinda la empresa DEPTRANS S.A**

**Grafico 13** Pregunta 10



**Elaborado:** Yeltsin Delgado

### **Análisis:**

Los clientes que conocen la logística del todo el proceso hace uso del servicio más a menudo, pero los clientes que recién conocen aún no se sienten seguros por ellos es que no realiza el uso de este servicio, pero con los arreglos que se implementaran, las nuevas estrategias para el manual se está seguro que se lograr conseguir más clientes para el traslado de su mercadería con seguridad.

### **2.6.2 Análisis de Entrevista**

Para la entrevista que se realizo fue con el gerente de la empresa ya que fue el único quien estuvo presente y tenía toda la disponibilidad posible y por el tiempo solo se realizaron dos preguntas las cuales se consideran importantes para la investigación.

Gracias de colaboración de gerente de la empresa, se logo obtener información no como la que se hubiera querido ya que el tiempo que se manejaba era muy corto, pero se pudo destacar que la empresa es consciente de que sus procesos logísticos existen falencias y que su objetivo es poder innovar, e implementar estrategias y tácticas para que su empresa se encuentra

posicionada como la mejor a nivel nacional además que sus metas es implementar nuevas rutas para así llegar a los lugares más alejados del país también se puede decir que ellos cuentan con tecnología actual y su personal es capacitado constantemente por lo que pude decir que el manual que se va a desarrollar va hacer de gran ayuda para la empresa ya que ellos por el momento no cuenta con personal para llevar a cabo este trabajo.

## **2.7 Instrumentos para Justificar la Propuesta**

### **2.7.1 Análisis PEST:**

El análisis PEST (factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos) es una herramienta que se encarga de investigar e identificar los factores generales que afectan a las empresas o marcas para establecer una estrategia adecuada y eficaz. (Peiró, 2020)

Por medio de este instrumento que permite a la empresa DEPTRANS S.A. diseñar estrategias que le aprueben sacar provecho de oportunidades y amenazas que deben ser descartadas y de esta manera llegar al objetivo estipulado.

#### **Político**

Son las políticas gubernamentales (de cada país) a nivel local, regional, nacional e internacional que inciden de manera directa en la empresa o emprendimiento.

- Mejoramiento de red vial, oportunidad debido a que los vehículos no son susceptibles a maltratos y el traslado de mercadería es rápido.
- Ley de transporte, amenaza debido a que las sanciones por infracciones de tránsito son cada vez más severas
- Aumento exigencia formativa en el sector por parte del gobierno ecuatoriano.
- Fomento al comercio exterior con tratados internaciones

#### **Económico**

En este aspecto se observan los factores macro de la economía, de acuerdo al país donde este tu negocio e inclusive a donde quieras llevar tu proyecto.

- Aumento de precios de combustible

- Altos valores en mercado automotriz
- Firma de nuevos contratos con comerciantes mayoristas
- EL PIB del transporte no ha variado mucho en los últimos años
- Altos valores en repuestos y mantenimiento de vehículos

#### **Social**

Son los factores en cuanto a cultura, nivel educativo, religión, creencias, hábitos de consumo, entre otros que pueden aportar valor a tu proyecto o que puedan afectarlo.

- Asalto en carreteras
- Mayor conciencia en los aspectos ambientales

#### **Tecnológico**

Los factores que este apartado arroja como tecnológicos, son los que están estrechamente asociados con la evolución de la tecnología.

- Nuevas tecnologías en vehículos
- Registro y participación en el portal de compras públicas, oportunidad para ampliar la oferta de servicio de transportación a empresas estatales.
- Necesidad de desarrollar tecnologías para la disminución del CO2.

### **2.7.2 Análisis DAFO (FODA):**

El FODA es una herramienta diseñada para conocer la situación real de una organización, empresa, o proyecto dentro del mercado. Consiste en realizar una lista con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para facilitar la toma de decisiones a futuro. (Silva, 2020)

El análisis ayuda a llevar a cabo un diagnóstico estudiando e identificando las particularidades de la empresa DEPTRANS S.A. con relación a los procesos logísticos que manejan la competencia, ya que, mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se logra proyectar y delimitar las estrategias que se llevarán a cabo a largo plazo.

### **Fortalezas**

Se tiene que definir cuáles son las ventajas sobre otras empresas. O sea, los puntos positivos que ayudarán a alcanzar tus objetivos a futuro.

- Infraestructuras físicas amplias y ubicación estratégica.
- Firma de nuevos contratos con comerciantes mayoristas.
- Eficiencia y conocimiento del servicio
- Cumplimiento en la logística de entrega
- Sistema de rastreo de la carga hasta destino
- Personal capacitado y altamente comprometido.

### **Oportunidades**

Se debe acompañar las tendencias, factores políticos y económicos, o lo que sea que no esté bajo tu control, pero que pueda ayudar a la empresa.

oportunidad para salvaguardar la seguridad de la mercadería, del automotor y de las personas.

- Firma de nuevos contratos con comerciantes mayoristas.
- Posibilidad de abrir sucursales a nivel nacional.
- Aumentar la cartera de clientes de DEPTRANS S.A.
- Desarrollo de nuevas líneas de negocio (rutas nuevas).
- Servicios accesibles a todos los clientes
- Barreras de entrada a la industria del transporte pesado por carretera.

### **Debilidades**

Se debe tomar las desventajas de la empresa respecto a la competencia. Se analiza todos los factores que pueden perjudicar en el mercado y para eso es fundamental que seas autocrítico y honesto.

- No se tiene promoción y publicidad para expandirse en el mercado.
- Falta de comunicación y alineamiento del personal con los objetivos de la empresa.
- No existe una planificación dentro de la estructura de la empresa de transporte

- Falta de ejecución de las actividades de la empresa, que en ocasiones retrasan los procesos.
- Depender de una única línea de negocio.

#### **Amenazas**

Hay que estar pendiente de todos los factores que puedan amenazar la sobrevivencia de la empresa, pero que puedas contraatacar.

- Otras compañías de transporte pesado.
- Eliminación del subsidio a la gasolina y diésel, lo cual afectaría a la movilización en general.
- Acceder y mantenerse actualizado con los últimos avances tecnológicos supone una gran inversión por parte de la empresa.
- Incremento de aranceles en el país, encareciendo el producto de importación
- Incremento en el pago de impuestos

Por medio del análisis de la matriz FODA se estudió la viabilidad de la empresa, que tiene en la actualidad y que pueden mejorarse las tecnologías y la creación de procedimiento logístico sostenibles, para una estabilidad y posicionamiento en el mercado a nivel internacional.

### **2.7.3 Modelo CAPA:**

CAPA (acciones correctivas y acciones preventivas) es un sistema de calidad diseñado para mitigar el riesgo en la elaboración de productos. Como un sistema de calidad de reducción del riesgo, el sistema CAPA aborda eventos de calidad. (Ricci, 2018)

#### **Potenciar fortalezas**

- Posee local propio, con amplias áreas de almacenamiento y estacionamiento.
- Fortalecer el crecimiento en el mercado internacional de la empresa
- Potenciar los recursos de la empresa utilizando las nuevas tecnologías aplicadas a la industria del transporte pesado
- Mantener al personal existente actualizado a través de cursos de capacitación

- Monitoreo constante para el cumplimiento de entrega.
- Estar al tanto de los avances tecnológicos.

#### **Aprovechar oportunidades**

- Capacitar al personal de ventas en lo relacionado con las ventas cruzadas y el desarrollo de nuevos mercados de importación.
- Mantener los contratos con los comerciantes mayoristas.
- Abrir sucursales a nivel nacional de DEPTRANS S.A.
- Implementar nuevas rutas del servicio.

#### **Corregir debilidades**

- Programar reuniones semanales para desarrollar la comunicación y motivación a fin de lograr que el personal se alinee a los objetivos de la empresa.
- Mejorar la planificación por parte de la gerencia para contemplar todos los factores externos que pueden afectar a la empresa.
- Aprovechar conocimientos de procesos externos para crear sistemas logísticos, procedimientos y manuales que ayuden a mejorar la operatividad de la empresa
- Crear un manual de procedimientos para crear una ventaja competitiva frente a los operadores posicionados en el mercado

#### **Afrontar amenazas**

- Buscar la fidelización de clientes otorgando servicios complementarios.
- Mantenerse actualizado en los cambios tecnológicos.
- Convenios con el estado o gasolineras para que la gasolina y diésel sea de bajo costo.
- Buscar la reducción de los aranceles en el país
- Reducir por tratos para el pago de impuestos

## **Capítulo III**

### **Desarrollo de la Propuesta**

#### **3.1 Título de la Propuesta**

Manual de gestión de los procesos logísticos de empresa de transporte de carga pesado DEPTRANS S.A.

#### **3.2 Objetivo de la Propuesta**

##### **3.2.1 Objetivo General**

Elaborar un manual de procesos de la operación logística de la empresa DEPTRANS S.A. acorde a las necesidades

#### **3.3 Descripción de la Propuesta**

Se considerando la importancia de diseñar un manual de proceso logístico ya que es el origen de toda comercialización requiere un plan con estrategia, la logística es el arte de planear y coordinar todas las actividades y procesos necesarios para que el servicio se genere y llegué al punto donde y cuando el cliente final lo requiere, la empresa DEPTRANS S.A. tiene la necesidad de cubrir de manera amplia, el desarrollo y producción de su giro empresarial incluyendo su manera de generar el servicio que comercializa y la manera de hacer llegar los mismos al mercado sin importar el tamaño, complejidad e incluso los medios.

El proceso que se debe cumplir debe ser asimismo una cadena de interacción directa ya que durante su ejecución se está creando una interdependencia dentro de sus diversas facetas conformada por ello la comunicación forma parte indispensable de su transcurso para desarrollo sea eficiente y genere los beneficios deseados, además también se encuentra el manejo correcto de la información que rodea cada área donde se lleva a cabo los procesos así como su éxito se basa principalmente en la coordinación y conjugación de ideas que rodean la cadena logística de la empresa desde la recepción de la mercadería hasta la entrega final.

#### **3.4 Beneficios de la Propuesta**

Los procesos logísticos son imprescindibles para salvaguardar las diferentes áreas de la empresa de transporte de carga pesada y aumentar la productividad del servicio posicionándose como una de las mejores a nivel nacional. Para ello, la externalización de las funciones logísticas otorgándole los siguientes beneficios:

- Expedir el servicio en el mercado a nivel nacional e internacional en prestar el servicio de transporte de carga pesada.
- Convertir a la empresa en una de las más rápidas y muy eficaces del mercado.
- Mejora de calidad y nivel de servicio evitando errores. Con ello aumentamos la calidad del servicio.
- Reducción de los tiempos de entrega en los paquetes y servicios.
- Acceso a sistemas avanzados. Una empresa logística fuerte tiene amplia capacidad para el transporte urgente y utiliza sistemas avanzados que la empresa puede aprovechar.
- Satisfacción de los clientes
- Ventaja competitiva

### **3.5 Descripción del Servicio**

El transporte de carga pesada es el transporte por vías y carreteras y se contrata puerta a puerta a través de agentes de carga. la carga se transporta en contenedores especializa de acuerdo a sus características según las distancias, dentro de las ventajas podemos mencionar el costo del flete, una documentación sencilla en cuanto a desventajas cabe resaltar posible trafico y/o demoras en el cumplimiento de regulaciones de tránsito de transporte terrestre los equipos terrestres son tanque que generalmente contiene líquidos gases y químicos camión de estacas para carga granel refrigerados para alimentos y su mantenimiento a una temperatura de terminal.

Para llevar a cabo el proceso logístico de la empresa se debe seguir los siguiente paso en su carga una vez que se encuentre en la zona de carga hay que respetar horarios establecidos, estación el vehículo en la zona asignada dentro de sus instalaciones portuarias o en una zona cercana a la bodega, revisar la señalética y obedecer las indicaciones que el personal solicite

acercar el vehículo a la zona que sea asignada si no es el caso verificar que el lugar es seguro para efectuar la carga, verificar que el remolque este enganchado al tracto camión a través de la quinta rueda, además colocar calzas en las llantas para evitar que se mueva el vehículo en el momento de la carga durante mantenerse alerta durante la operación, verificar que la cantidad de mercancía coincida con la orden utilizado documentos como factura, orden de compra, solicitud de pedido etc. comprobar que la mercancía tengan los elementos necesarios para ser transportada, por ejemplo si es paletizada debe estar empleada estivada con el empaque y embalaje correcto.

Para entregar la mercancía, al cliente se acude al área de recepción indicada para entregar los documentos y cumplir con los requerimientos de la empresa, esperar la autorización de ingreso a las instalaciones para el proceso de descarga, ubicar el vehículo en la zona indicada por el personal correspondiente, comprobar que no haya deterioro en la mercancía, al ser manipulada, el cliente pondrá los medios y las condiciones para realizar la descarga como maniobristas o almacenista, además es necesario solicitar la documentación que justifique la descarga por si es necesaria en alguna aclaración posterior. Es indispensable tener programación de actividades para la carga descarga siendo eficientes y respetando los tiempos de carga en origen y descarguen destino, los retraso fuera de programa en ocasiones generan cargos por pagar.

### 3.6 Partida Arancelaria

La SENA, puede realizar y recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías, actuar como operador de transporte multimodal, sujetándose a reglamentos y acuerdos específicos, emitir documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque, guías aéreas, cartas de porte, manifiestos y demás (SENA, 2021).

*Tabla 3* Partida arancelaria de transporte de carga pesada

Tipo de Elemento	Subpartida	Código Complementario	Código Suplementario	Descripción de Elemento	Fecha de Inicio de Vigencia
Subpartida NATIONAL (ARIAN)	8414.30.40.00	0000	0000	--Para vehículos destinados al transporte de mercancías	01/09/2017

**Fuente:** (SENAE, 2021)

**Elaborado:** Yeltsin Delgado

### **3.7 Modelo de Estudio Técnico**

#### **3.7.1 Localización**

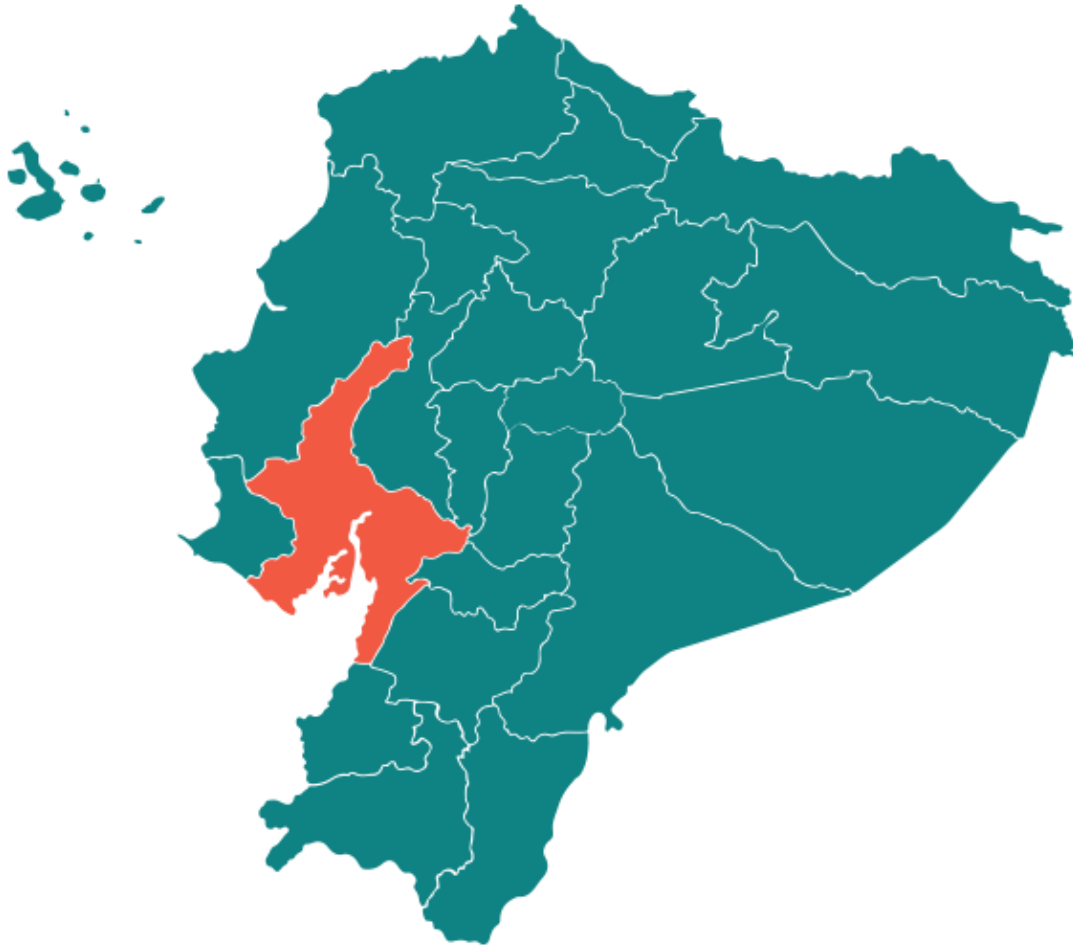
Para determinar si la ubicación es trascendental, si el sitio donde se encuentra localizada brinda ventajas para cumplir con los requerimientos del proyecto y así lograr determinar cuan exitoso será el trabajo investigativo. El objetivo principal será estudiar por este medio si se maximiza la rentabilidad reduciendo costos de inversión y los gastos que se generarán durante el período de servicio. La localización tiene dos etapas: macro localización y micro localización.

#### **3.7.2 Macro Localización**

El estudio que se está realizando se efectúa en la Provincia del Guayas, la misma que dispone de una gran infraestructura empresarial, la comercialización de este servicio se dedica a organización de envíos de grupo e individuales (incluidas la recogida y entrega de mercancías y la agrupación de envíos).

En el norte, el barrio Las Peñas está lleno de casas coloridas. Las escaleras bordeadas de cafés y galerías de arte llegan hasta el cerro Santa Ana que incluye la capilla de Santa Ana, un faro y vistas de la ciudad. Es importante mencionar que Puerto Guayaquil situado en la costa occidental ecuatoriana (Océano Pacífico), en un brazo de mar conocido como el Estero Salado, y a diez kilómetros al sur de Guayaquil, ciudad que es considerada como la capital económica de Ecuador.

**Imagen 3** Localización de Guayaquil en Ecuador.



**Fuente:** (Deptrans S.A., 2021)

### **3.7.3 Micro Localización**

Deptrans S.A. ubicada en la Av las Iguanas Km 14.5 Via a Daule Guayaquil; Guayas, se encuentra en la región litoral de Ecuador al norte de Guayaquil, formando parte de su conurbación. La superficie es generalmente plana es el lugar indicado para que este proyecto se efectuó esta empresa dedicada al transporte terrestre a nivel nacional para contenedores, a 48 min de la ciudad de Guayaquil y 11 horas de Quito. La temperatura oscila entre 25 °C, viento del SO a 18 km/h, humedad del 76 %, lo que la convierte en un lugar céntrico para que la carga que sea recogida en el puerto sea enviada a todo el Ecuador.

*Imagen 4* Localización de Deptrans S.A. en Daule



Fuente: (Deptrans S.A., 2021)

### 3.8 Descripción de la Propiedad y Activos del Proyecto

#### 3.8.1 Infraestructura y Obra Civil

La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A. está compuesta por diferentes áreas de modo que debe incluir las diferentes secciones o departamentos que componen la organización. En líneas generales las áreas de una empresa de transporte de carga son:

**Gerencia general.** – esta área se encarga de dirigir la elaboración de los planes estratégicos y operativos entre otras muchas funciones ya que es el encargado de liderar a la empresa de empresa-

**Área administrativa y financiera.** – en este departamento se gestiona los recursos para cubrir las necesidades financieras de la empresa.

**Área de monitoreo.** – es la encargada de fundar estándares de calidad para el servicio garantizando el cumplimiento de los mismos, ejerciendo un estricto control sobre los procesos logísticos de carga y descarga.

**Área logística u operativa.** – es la encargada de controlar todos los procesos logísticos internos asegurado que los equipos de trabajo funcionen correctamente.

**Área de almacenamiento.** - Recibe la mercancía y los principales procesos que lleva a cabo

son: Registro y clasificación informática de los productos. Ubicación estratégica de los mismos en el almacén, Control de Inventarios.

**Área comercial.** - Controla todas las operaciones relacionadas con la contratación del servicio.

**Área vestidor y baños.** - Esta área se colocará duchas y servicios higiénicos, para uso de los choferes o directivos.

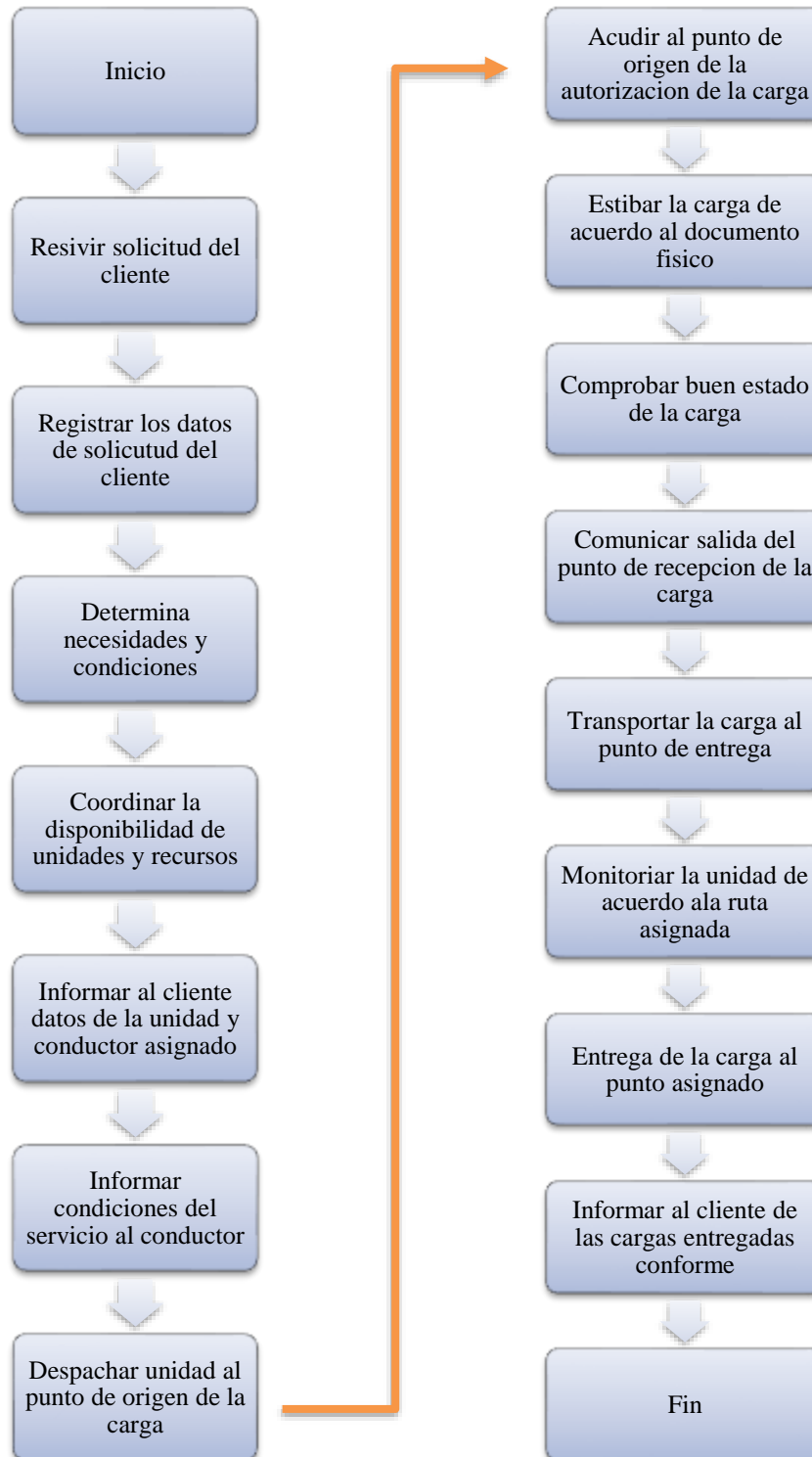
**Bodega de lubricantes, repuestos y mantenimiento.** – es el lugar donde se realiza el cuidado y mantenimiento de los vehículos además de guardar todos los equipos y materiales para uso de los carros.

**Área de parqueo de unidades.** – es el sitio o patio donde se parquean los vehículos para descansar ya que en la empresa existe estrictas normas de seguridad para el cuidado y protección de los mismos.

### **3.8.2 Flujograma del Proceso de Servicio**

Tomando en consideración las fases, los procesos, así como las circunstancias y características de cada operación es con el objeto de aplicarla con la mayor eficiencia y eficacia posible. Los servicios de transporte, almacenaje y distribución de productos acabados o de materias primas y los servicios que proporcionan la logística pueden ser de la propia empresa o subcontratados.

**Figura 1** Flujograma del proceso logístico de transporte



**Fuente:** (Quinahuano, 2021, pág. 67)

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

### 3.8.3 Proceso de Exportación

*Imagen 5* Proceso de Exportación



**Fuente:** (Incoterm, 2015)

Para llevar cabo el proceso de exportación e importación de mercadería pesada dentro y fuera del país se debe cumplir con una serie de procesos que permitan ese desplazamiento: transporte interior, manipulaciones, transporte principal, seguros y en muchos casos el acto administrativo del despacho de exportación e importación. A este proceso se le conoce con el nombre de procesos logísticos del Comercio Exterior, además de adjuntar los documentos de soporte y de acompañamiento requeridos para cumplir con el servicio que ofrece la empresa.

- Comprobante que acredite la contratación de un seguro obligatorio de responsabilidad civil.
- Registro único del transporte automotor (RUTA).
- Certificado de realización de la revisión técnica obligatoria (RTO).
- Remito, carta de porte o factura.
- Comprobante que acredite la contratación de seguro de mercancía.
- Documentación específica según el tipo de transporte.

**MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE DE CARGA PESADO DEPTRANS S.A**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>
----------------	--------------	---------------------------	--------------------------------------

Revisado por:

-----

Aprobado por:

-----  
PRESIDENTE DE EMPRESA DEPTRANS S.A.

## **1. Introducción**

El presente manual de procesos logísticos es una guía para los miembros de la empresa al momento de llevar a cabo las actividades de su trabajo en el proceso de depósito y transporte de la mercadería, el documento es una herramienta de apoyo donde se detalla las actividades, roles y ocupaciones que perfeccionan el servicio brindado por la empresa DEPTRANS S.A. la misma que se dedica al transporte de carga pesada de varias empresas del mercado nacional e internacional.

### **1.1 Alcance**

El presente manual de procedimientos está planteado para su aplicación y cumplimiento con el personal que esté involucrado en las operaciones logísticas de la empresa DEPTRANS S.A. a fin de conseguir la complacencia de los usuarios.

### **1.2 Objetivo**

Ofrecer lineamientos que sirvan de guía para el desarrollo eficiente del personal de la empresa y el cumplimiento de las actividades de logística y transporte de carga pesada.

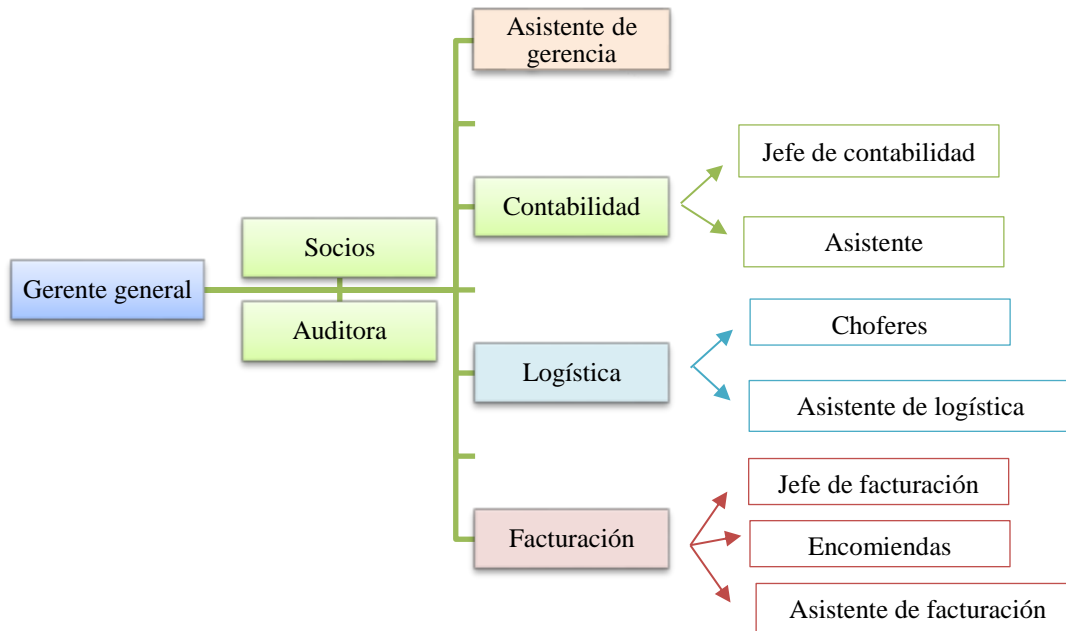
### **1.3 Misión**

DEPTRANS S.A. es una empresa comprometida en brindar a los clientes un servicio integral transporte de carga pesada terrestre con altos estándares de calidad, seguridad, tecnología y personal capacitado comprometiéndose con las necesidades de los clientes.

### **1.4 Visión**

Lograr ser una empresa con excelencia en el servicio en el transporte de carga pesada, por medio de la mejora constante en innovación del servicio, comprometido con la seguridad de la carga, el medio ambiente y la responsabilidad con los clientes.

## 2. Organigrama



**Figura 2** Organigrama de la empresa

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

### 2.1 Nombres o Códigos de los Procedimientos

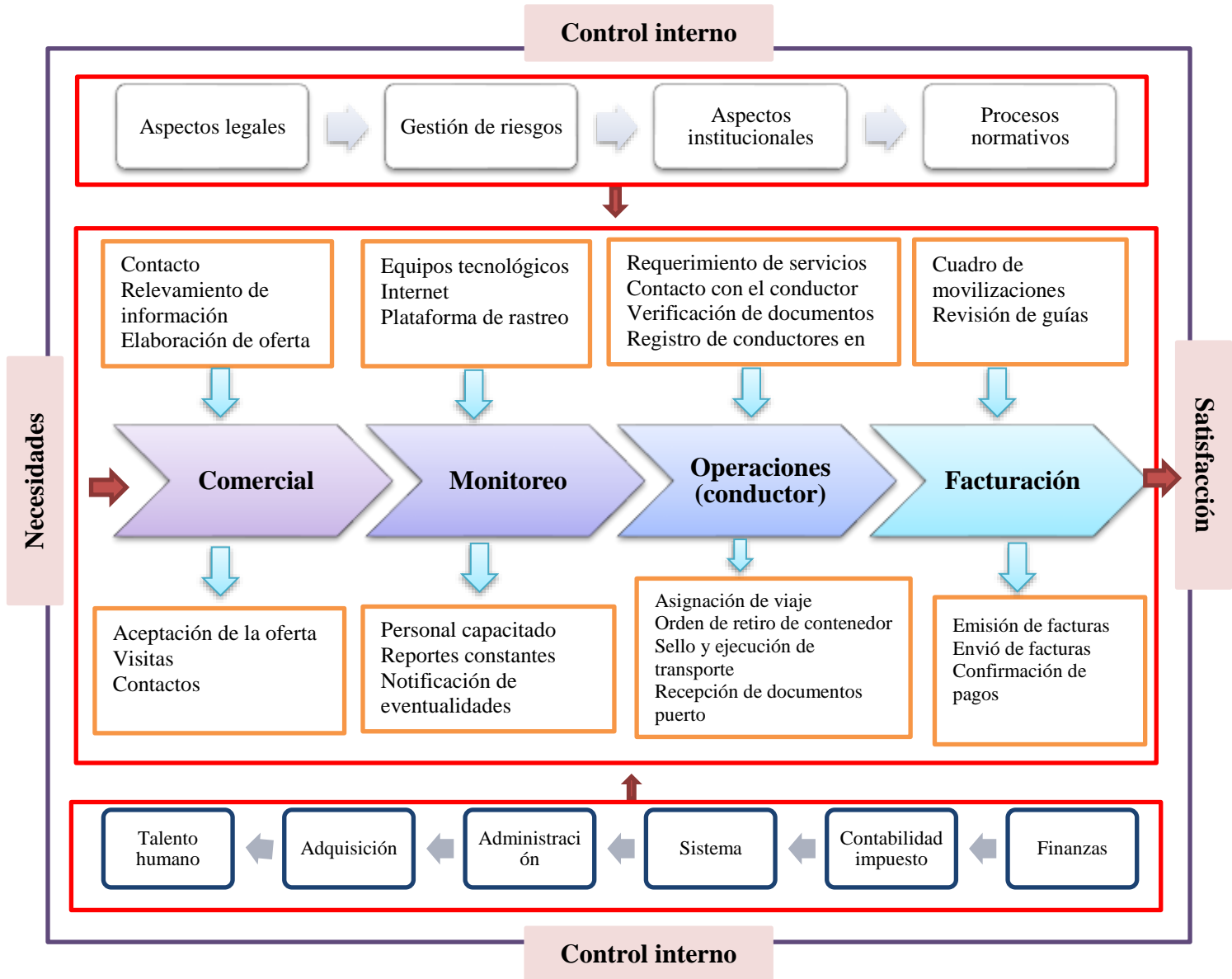
- Gerencia.
- Contabilidad.
- Logística.
- Facturación

## 3. Normativa Legal

- Reglamento interno de trabajo.
- Código de Trabajo.
- Permiso de Funcionamiento.
- Permiso de Cuerpo de Bombero. SRI (Ruc: 0992655674001)
- Superintendencia de compañías.

## 4. Procesos Operativos – Control Interno

Figura 3 Mapa de procesos operativos.



Realizado por: Yeltsin Delgado

### 4.1 Responsabilidades

La responsabilidad de aplicar este manual de procedimientos de distribución logística de transporte de carga pesada depende del área de gerencia y el personal de operaciones logísticas de la compañía DEPTRANS S.A.

#### 4.1.1 Gerencia

- Es responsable de apoyar de forma activa el cumplimiento de los procedimientos

logísticos.

- Conocer los niveles de riesgo asociados a la actividad logística que realiza la compañía.
- Normar las acciones a nivel operativo.
- Corregir las condiciones inseguras en el proceso logístico de carga pesada.
- Asegurarse que los empleados reporten las condiciones o novedades durante el despliegue de las operaciones logísticas de carga pesada.
- Llevar estadísticas de los reportes de operaciones logísticas. con el fin de determinar los correctivos a condiciones o prácticas inseguras que puedan afectar el servicio.
- Capacitar al personal de operaciones logísticas de forma periódica para ampliar sus conocimientos y habilidades.

#### **4.1.2 Personal de Operaciones**

- Ejecutar sus trabajos de manera segura.
- Reportar condiciones o prácticas inseguras a su supervisor o la gerencia.
- Aplicar las normas de seguridad a que hace referencia este manual.
- Cumplir con las leyes ecuatorianas vigentes, sobre todo las que hace referencia este manual.

#### **4.1.3 Procedimientos Generales para el Área de Operaciones**

- Todo el personal del área operativa deberá presentarse forma inmediata a su llegada al área de trabajo.
- Se deberán reportar todas las novedades que se presenten en las operaciones logísticas al jefe inmediato y gerencia.
- Ninguna persona podrá operar un equipo para el que no haya sido capacitado.
- Para cada tipo de trabajo deberán utilizarse equipo y herramientas apropiadas y en

buenas condiciones.

- Toda persona, incluidos los visitantes, deberá utilizar casco de seguridad aprobados en las áreas de riesgo, y en las operaciones de campo. Los cascos metálicos estarán prohibidos de utilizar.
- El calzado deberá ser el apropiado a las condiciones de trabajo y encontrarse en buenas condiciones.
- El camión será operado y conducido solamente por un operador o chofer calificado.
- El operador o chofer deberá cerciorarse que la carga vaya completamente asegurada con cadenas, fajas, trancas y cualquier otro elemento que impida que la carga se deslice, ruede, se voltee o golpee.
- El operador o chofer deberá llenar el manifiesto de carga, de conformidad con lo que recibe, y a la entrega en sitio, con los responsables del cliente.
- El operador o chofer deberá cerciorarse que el vehículo esté en buenas condiciones mecánicas, tenga herramientas básicas, gata, llaves de ruedas, llanta de emergencia, triángulos de seguridad, extintor de polvo químico, botiquín de primeros auxilios, y todos los documentos de rodaje actualizados, antes de iniciar las operaciones.
- El operador o chofer estará prohibido de llevar pasajeros, y no llevará personal en ningún sitio diferente de la cabina.
- El operador o chofer deberá realizar un reporte de incidentes o accidentes al Supervisor.

## **5. Procedimiento de carga y descarga**

### **Objetivo del procedimiento**

Establecer los procedimientos operativos a realizarse en el manejo, carga y descarga pesada, acorde a los niveles de calidad que debe cumplirse conforme a las normas BASC y las expectativas de los clientes.

## **Disposiciones**

- La carga se colocará en el sitio destinado para ella, luego de que éste se haya limpiado y nivelado.
- Sobre las plataformas, se colocará la carga de manera que quede centrada en el ancho del vehículo.
- Se colocarán señales de peligro, en forma de banderas o cintas, en los extremos salientes de la carga que excedan las dimensiones laterales o posteriores de la plataforma que la transportará.
- La carga deberá estar protegida contra la intemperie, de manera que asegure su integridad hasta su destino.
- La carga deberá sujetarse a la plataforma que la transporte, mediante cadenas, fajas, etc. y asegurarse con candados de ratchet que eviten que se mueva, deslice, voltee o se golpee en el curso del transporte a destino.
- En el proceso de asegurar la carga, se debe evitar que esta se dañe al aplicar tensión en los sujetadores.

## **Reportes y comunicaciones**

- El operador llevará un registro diario de horas de trabajo, combustible consumido, cargas movilizadas.
- El operador esperará recibir una orden expresa del jefe de operaciones, para movilizar los equipos.

## **6. Procedimiento de transporte de carga pesada**

- La carga, ya sea en cajones o contenedores, deberá sujetarse firmemente a la plataforma mediante el uso de eslingas o fajas, aseguradas con candados de ratchet u

otros, que la mantengan en su sitio, sin posibilidad de moverse, deslizarse, voltearse o golpearse hasta el destino final.

- La tubería se sujetará mediante cadenas que abrazarán toda la carga, y se mantendrá firme mediante trancas o cuñas. De ser necesario se utilizarán separadores de madera para mantener en su posición a los tubos.
- Si la carga excede las dimensiones de la plataforma, se colocarán señales muy visibles que anuncien el peligro.
- En el transporte de carga ancha, un vehículo guía precederá al que transporta la carga, anunciando el peligro a los otros conductores.

### **Reportes y comunicaciones**

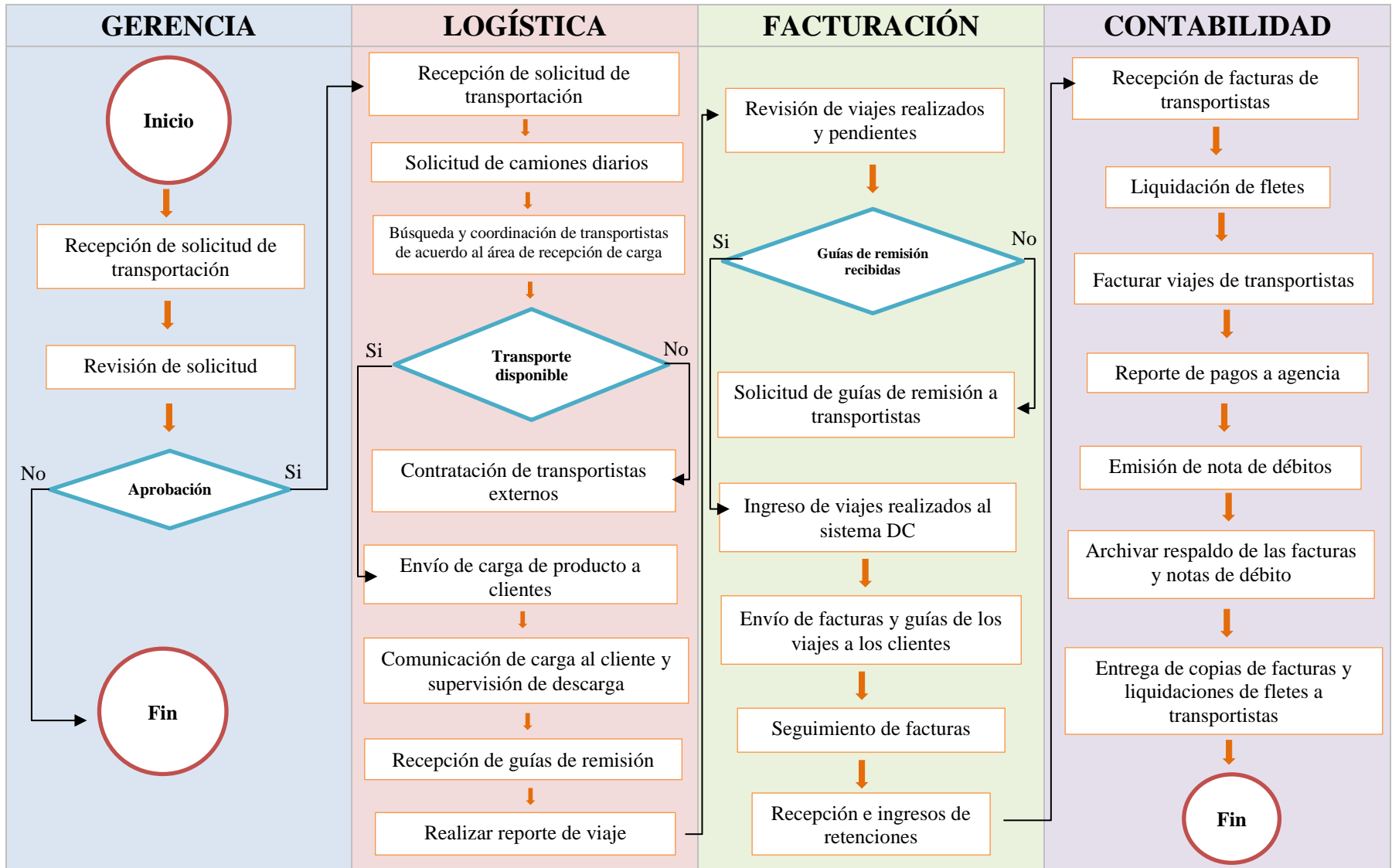
- El operador o chofer llevará un registro diario de horas de trabajo, combustibles consumidos, cargas movilizadas.
- El operador o chofer movilizará la carga solamente si cuenta con el manifiesto de carga legalizado por el cliente.
- El operador o chofer se reportará al representante del cliente, inmediatamente a su arribo a destino.
- En caso de un evento no esperado como contingencia o accidente, el operador o chofer está en la obligación de reportar inmediatamente al jefe de operaciones, asistente de operaciones y al jefe administrativo, hacer un informe en el que consten todas las circunstancias, y colaborar completamente con sus superiores y/o autoridades.

## 7. Descripción de la Interacción de los Procesos

Figura 4 Mapa de procesos



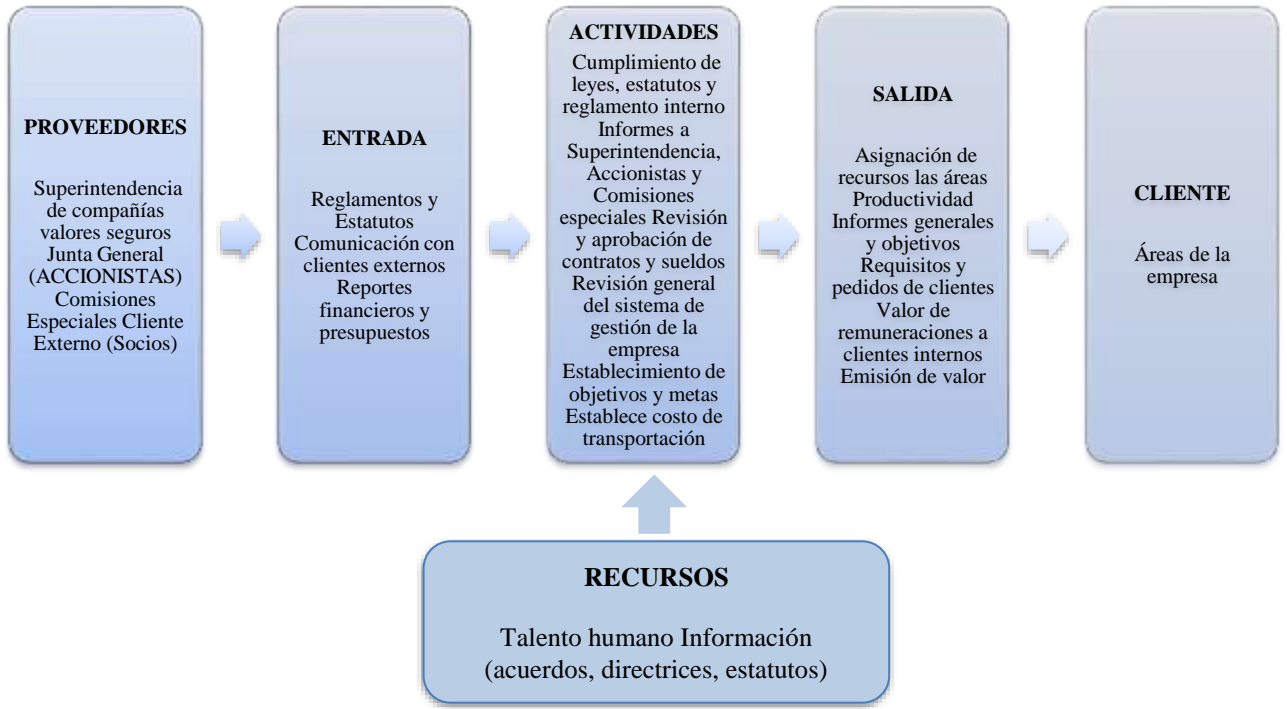
Figura 5 Flujograma de proceso



Realizado por: Yeltsin Delgado

## 8. Procesos Individuales - Proceso de Gerencia

Figura 6 Mapas de procesos individuales - proceso de gerencia



Realizado por: Yeltsin Delgado

### 8.1 Procedimiento de gerencia

**Nombre del proceso:**

Gerencia

**Objetivo:**

Evaluar la información e informes generados por las áreas para la toma de decisiones.

**Alcance:**

Aplicable para la gerencia general

**Responsables:**

- Gerente general
- Asistente de gerencia

## **Descripción: Gerente General**

Las funciones del Gerente General que se describen a continuación.

- Organizar y administrar debidamente la Compañía.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley de Compañías, el Estatuto Social, el Reglamento Interno y las Resoluciones emanadas de la Junta General, el Directorio y de las Comisiones Especiales.
- Presentar justificadamente a la Junta General, al Directorio, a los Comisarios de la Compañía, mensual, semestral y anualmente el Estado de Caja, Resúmenes de Ingresos y Egresos, los Soportes Contables, Cuentas Bancarias y de Inversión, con sus conciliaciones respectivas, los Estados Financieros Informes, Planes de trabajo, para su juzgamiento y aprobación.
- Presentar a la Superintendencia de Compañías, al Fisco al Municipio: Las Contribuciones Legales, Declaración de Impuestos a la renta, el IVA, las Retenciones en la Fuente. Obtener el RUC, la Patente, la Afiliación a la Cámara de Comercio, Registrar los nombramientos del Presidente y Gerente General en el Registro Mercantil. Tramitar y obtener el permiso de Operación del parque automotor de los señores accionistas en el Consejo Nacional de Tránsito y demás autoridades de Transporte Terrestre Nacional y/o Provincial. Vigilar, controlar y recaudar las cuotas sociales, extraordinarias, multas de imposiciones fijadas y aprobadas en el presupuesto anual de operaciones, o las impuestas tanto por la Junta General, como por el Directorio de la Compañía.
- Firmar juntamente con el Presidente de la Compañía, Balances, Títulos, Acciones, Informes, Escrituras, Obligaciones Contractuales, Cuentas Corrientes Bancarias y de Inversión y todo Acto y contrato aprobado y autorizado por el Directorio y por la Junta General de accionistas.
- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados que no sean de competencia del Directorio o de la Junta General de accionistas.
- Llevar el libro de acciones y accionistas.

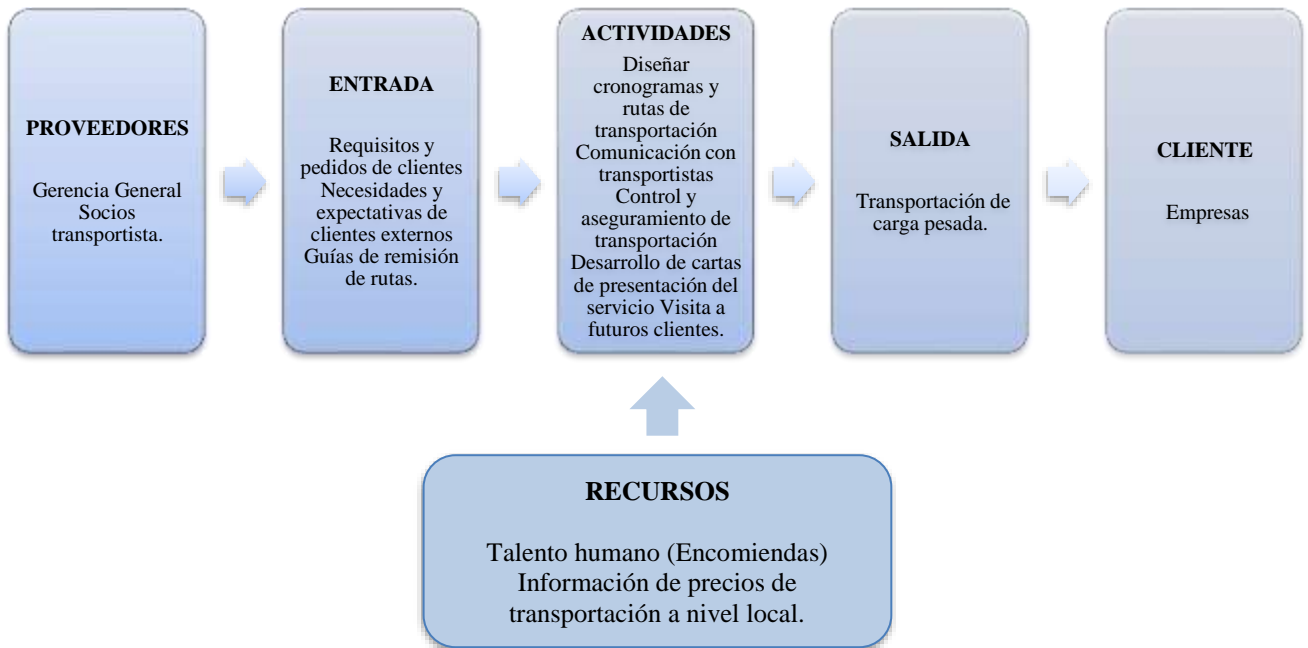
- Llevar y custodiar los archivos contables, administrativos, las actas de las Juntas Generales y del Directorio, contratos y más documentos y papeles de la Compañía.

## 8.2 Descripción: Asistente General

- Traslado a reuniones y a la compañía de la gerente general de la empresa.
- Retiro de documentos de transportistas.
- Revisión de vehículo de la gerente general en el ATM.
- Brindar su apoyo para lo que acontezca a diario.

## 9. Procesode Logística

*Figura 7* Proceso de logística



Realizado por: Yeltsin Delgado

## 9.1 Procedimiento de Logística

**Nombre del proceso:**

Logística

**Objetivo:**

Gestionar rutas y asegurar la transportación de la carga pesada generando servicio de calidad para el cliente.

**Alcance:**

Aplicable al área de Logística.

**Responsables:**

- Jefe de Logística.
- Asistente de logística.

**Descripción:**

Las funciones de Gerente de Operaciones que se describen a continuación.

- Realizar cartas de presentación del servicio para promocionarlo.
- Realizar visitas a futuros clientes potenciales para la posible consolidación de los contratos de transporte.
- Realizar los cronogramas de transporte en Excel (Kardex interno) de acuerdo a los contratos de transporte firmados día a día.
- Comunicarse con los transportistas para dar disposiciones necesarias para cumplir con el cronograma de trabajo realizado.
- Controlar y asegurarse que los camiones lleguen a tiempo y rectificar que la carga y descarga de los productos no tenga novedades.
- Recibir los documentos de guías de remisión de los viajes ya realizados.

## 9.2 Descripción: Asistente de Logística

- Coordinar transporte para el servicio a los clientes.
- Capacitar al transportista con temas de documentos como guías de remisión y carga receptor documentos como guías de remisión o facturas de clientes.
- Cuenta con la Información sobre precios de transporte a nivel local y nacional.
- Búsqueda y captación de clientes nuevos.

## 9.3 Evaluación del Proceso logístico

**Tabla 4** Evaluación del proceso logístico

<b>Evaluación</b>	
Accesibilidad a las vías de terminales	Las vías de ingreso a las diferentes terminales tienen sus afectaciones en horarios picos
Seguridad en el proceso del cargue	Baja, considerando que en las terminales hay PAI cercanos, no hay que perder la supervisión en el proceso ya que las terminales quedan en zona de alto riesgo para cualquier actividad delincencial.
Control de trazabilidad	Se deberá llevar una trazabilidad de toda la operación desde el inicio hasta el momento de culminar la operación
Accesibilidad a la vía de trayecto para la entrega	Existen vías de acceso, pero se deberá tener en cuenta que son vías públicas y se congestionan en horas picos. Las cuales podrían afectar los tiempos.
Proyección a largo plazo	Con la aplicación correcta de la logística para cada uno de los clientes y de las terminales.

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

## 9.4 Logística Interna

**Tabla 5** Caracterización de proceso (Logística interna)

<b>Objetivo</b>	Receptar el pedido del cliente para planificar y coordinar todas las actividades necesarias del transporte a realizar mediante una buena comunicación con los mismos.
<b>Alcance</b>	El proceso inicia con la recepción del pedido (llamada telefónica o e-mail) y finaliza con la confirmación del pedido por parte del asistente de operaciones
<b>Líder del proceso</b>	Asistente de Operaciones

Proveedor	Entrada	Subproceso	Salida
Cientes en General	Solicitud de pedido	Recepción del pedido	Solicitud de pedido confirmada
<b>Requisitos aplicables</b>			
<b>Internos</b>		<b>Externos</b>	
Procedimiento para la recepción de pedidos. Política para la recepción del pedido			

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

**Tabla 6** Procedimiento para la recepción de pedidos

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS						Aprobado por:				
N°	Actividad	Responsable	Área	Tempo promedio	Frecuencia					
					D	M	S	T	A	
1	Revisar el correo electrónico	Asistente	Contable	10 min	x					
2	Receptar la solicitud del cliente	Asistente	Contable		x					
3	Informar a operaciones	Asistente	Contable		x					
4	Receptar la confirmación del	Asistente	Contable		x					
5	Enviar confirmación o negación al cliente	Asistente	Contable		x					
6	Registrar el pedido	Asistente	Contable		x					

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

**Tabla 7** Política para la recepción del pedido

Política para la recepción del pedido	Aprobado por:
<p>Todo requerimiento de servicio debe ser mediante llamadas telefónicas o correo electrónico, se debe llenar la respectiva solicitud de recepción de pedido por parte de la asistente contable donde quede plasmado la información del transporte a realizar con la debida firma del Presidente de la empresa. De no cumplir con el llenado de dicha solicitud no se podrá seguir con el próximo procedimiento de la asignación de recursos.</p>	

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

**Tabla 8** Política para la logística interna

Política para la logística interna	Aprobado por:
<p>Esta política es diseñada con la finalidad de poder establecer las condiciones con las cuales se deberá emitir la guía de remisión, se debe llenar todos los espacios sin dejar ninguno vacío, se debe colocar el anticipo recibido por el cliente al momento de realizar el viaje, una vez realizadas ambas actividades se debe revisar que las llantas estén en buen estado al momento de ingresar al puerto y una vez que el mismo haya cargado se debe verificar la seguridad de la carga.</p>	

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

## 9.5 Logística Externa

**Tabla 9** Caracterización de proceso (Logística externa)

<b>Objetivo</b>	Proveer al Cliente choferes y vehículos operativos mediante una logística externa (Llenado de guías de remisión, entrega de viáticos, revisión de neumáticos y supervisión de la carga segura) que garantice la satisfacción del cliente.		
<b>Alcance</b>	El proceso inicia con la asignación de chofer y vehículo y finaliza con la ejecución de los mismos.		
<b>Líder del proceso</b>	Asistente de Operaciones		
<b>Proveedor</b>	<b>Entrada</b>	<b>Subproceso</b>	<b>Salida</b>
<b>Presidente</b>	Vehículo y Chofer asignado	Logística Externa	Vehículo y Chofer operativo
<b>Requisitos aplicables</b>			
<b>Internos</b>		<b>Externos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para logística externa</li> <li>• Procedimiento para entregar viáticos</li> <li>• Procedimientos para revisar neumáticos y seguridad de la carga.</li> <li>• Procedimientos para llenar guías de remisión</li> </ul>			

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

**Tabla 10** Procedimiento para llenar guías de remisión

PROCEDIMIENTO PARA LLENAR GUÍAS DE REMISIÓN					Aprobado por:				
Nº	Actividad	Responsable	Área	Tempo promedio	Frecuencia				
					D	M	S	T	A
1	Verificar que la guía de remisión	Asistente	Contable	15 min	x				
2	Receptar el pase puerta	Asistente	Operaciones		x				
3	Identificar el importador, y M/N en que se trasladó	Asistente	Contable		x				
4	Identificar el lugar de entrega	Asistente	Contable		x				
5	Identificar los datos del vehículo (placa, marca, color) y del chofer (Nombre, cédula, celular)	Asistente	Operaciones		x				
6	Identificar puerto de salida	Asistente	Operaciones		x				
7	Firma del asistente de	Asistente	Operaciones		x				

	operaciones								
8	Firma del chofer	Asistente	Operaciones		x				

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

**Tabla 11** Procedimiento para entregar viáticos

PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR VIÁTICOS					Aprobado por:				
N°	Actividad	Responsable	Área	Tempo promedio	Frecuencia				
					D	M	S	T	A
1	Receptar la guía de remisión debidamente llena	Asistente	Contable	15 min	x				
2	Calcular el valor de los peajes que se encuentran en la ruta de destino	Asistente	Contable		x				
3	Sumar el dinero correspondiente por comida diaria al chofer	Asistente	Contable		x				
4	Colocar en la guía de remisión el valor entregado al conductor	Asistente	Contable		x				
5	Entregar la guía y el dinero por viáticos al conductor asignado	Asistente	Contable		x				

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

**Tabla 12** Procedimiento para revisar neumáticos y seguridad de la carga

PROCEDIMIENTO PARA REVISAR NEUMÁTICOS Y SEGURIDAD DE LA CARGA					Aprobado por:				
N°	Actividad	Responsable	Área	Tempo promedio	Frecuencia				
					D	M	S	T	A
1	Confirmar la salida del vehículo con la respectiva carga de los puertos (Traslados puertos otros lugares)	Asistente	Operaciones	3 min	x				
2	Hacer contacto con la custodia para la seguridad de la carga	Asistente	Operaciones	2 min	x				
3	Confirmar que la carga se encuentre segura en la plataforma de los vehículos	Asisgtente	Operaciones	5 min	x				
4	Revisar los neumáticos que todos	Chofer	Operaciones	5 min	x				

5	Proceder con el envío del carro a su destino	Asistente	Operaciones	2 min	x				
---	--	-----------	-------------	-------	---	--	--	--	--

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

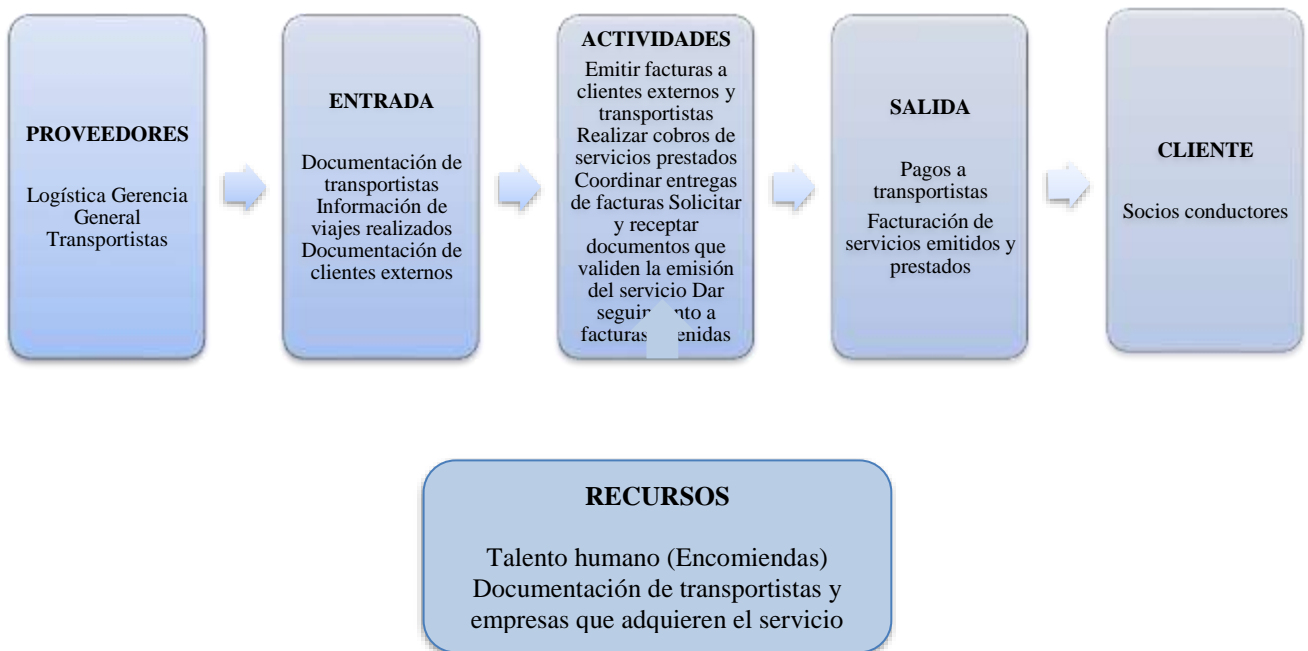
**Tabla 13** Política para la logística externa

<b>Política para emitir factura</b>	<b>Aprobado por:</b>
<p>Esta política está diseñada con la finalidad de poder establecer las condiciones con las cuales se emitirá la factura a los Clientes: Con tecon se debe tener el respaldo de los mails enviados por los supervisores de la compañía donde quede plasmado el cuadro de horas, Otros clientes puertos se debe contar con el respaldo de las O/T (Órdenes de trabajo) donde se certifique el # de las horas trabajadas, el nombre del buque y la firma de responsabilidad, Traslados puertos otros lugares se debe contar con las guías de remisión debidamente llenas y firmadas por las personas que recibieron la mercadería (Clientes), Otros viajes se debe contar con las guías de remisión de nuestros clientes donde se indique las toneladas movilizadas por nuestros vehículos para proceder con la facturación.</p> <p>Nota: En el caso de no contar con estos documentos que respalden el servicio brindado no se puede proceder a emitir la factura.</p>	

**Realizado por:** Yeltsin Delgado

## 10. Proceso de Facturación

**Figura 8** Proceso de facturación



**Realizado por:** Yeltsin Delgado

## **10.1 Procedimiento de Facturación**

**Nombre del proceso:**

Facturación

**Objetivo:**

Documentar y emitir valor de rutas para asegurar el desempeño del área de logística

**Alcance:**

Aplicable al área de Facturación

**Responsables:**

- Jefe de facturación
- Asistente de facturación
- Encomiendas

**Descripción:** Jefe de Facturación

- Ingreso de documentos de viajes realizados en su respectivo kardex.
- Emisión y distribución de facturas de la mayoría de los clientes, diariamente.
- Atender los diferentes requerimientos de los clientes en cuanto a reportes y varios.
- Gestionar y pasar reporte de la cobranza al asistente, semanalmente.
- Mantener registros actualizados de cuentas por cobrar, ingreso de cobros.
- Realizar reportes y cierres mensuales de facturación y cobranza.
- Gestionar la documentación necesaria para captar nuevos clientes.
- Supervisar y controlar tareas asignadas a 2 personas a su cargo (Asistente de facturación - Mensajero).

## **10.2 Descripción: Asistente de Facturación**

- Solicitar vía telefónica la documentación (guías de remisión) a los transportistas diariamente.
- Controlar que la documentación recibida este correcta.

- Ingresar viajes de la Cia. asignada específicamente (ARCA CONTINENTAL).
- Elaborar reportes de choferes y viajes diarios para solicitar la aprobación de su facturación al cliente.
- Cuadrar que todos los viajes reportados estén correctos.
- Emisión de facturas.
- Solicitar retenciones de todas las facturas emitidas semanalmente.
- Realizar cobranza vía telefónica a los clientes que adeudan.
- Elaboración e Ingreso de documentación de choferes y transportistas al sistema OneDrive: Capacitación de protocolo, capacitación de riesgos, Control de ingreso, Evaluación de pre-trabajo.
- Solicitud e ingreso de Planillas del IESS, actualizar en el sistema.
- Solicitud e ingreso de Certificado médico y prueba covid con vigencia para la aprobación de su ingreso.
- Solicitud e ingreso de certificado de inducción.
- Archivar documentación: facturas, retenciones, recibos de guías y registros de cobros.

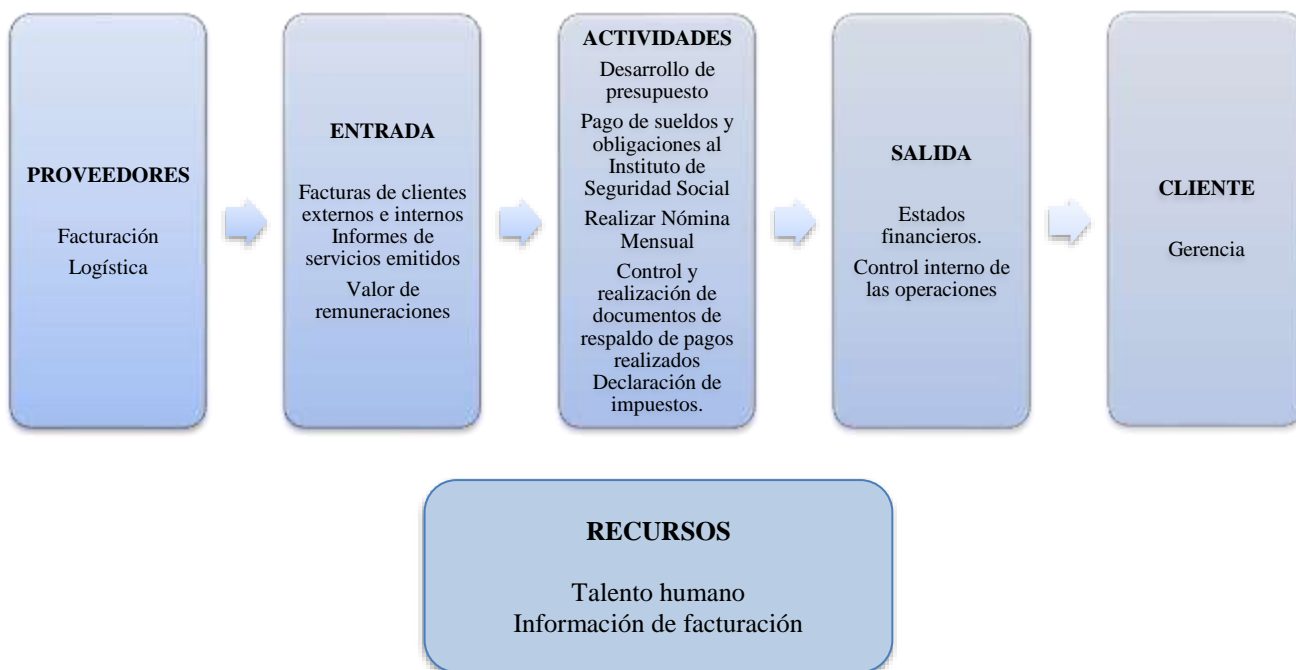
### **10.3 Descripción: Encomiendas**

- Escaneo de guías de remisión y documentación.
- Entrega de Facturas emitidas diariamente.
- Retiro de pagos semanales.
- Acercarse a Retirar las guías de remisión a los transportistas fuera de la oficina.
- Matriculación y mantenimiento del vehículo (motocicleta).
- Compras de productos básicos para la oficina en el supermercado.

- Encomiendas de los demás departamentos.

## 11. Proceso de Contabilidad

*Figura 9* Proceso de contabilidad



Realizado por: Yeltsin Delgado

### 11.1 Procedimiento de Contabilidad

**Nombre del proceso:**

Contabilidad.

**Objetivo:**

Evaluar y proporcionar información de los procesos económicos y financieros de la empresa.

**Alcance:**

Aplicable al área de contabilidad.

**Responsables:**

- Gerente financiero.
- Asistente contable.

**Descripción:**

- Verificación, control, supervisión, y pago de proveedores varios.

- Validad y supervisión de anticipos diarios a proveedores.
- Registro, control y contabilización de asientos contables.
- Verificación y validación de caja chica, caja general y bancos.
- Conciliaciones bancarias.
- Proyecciones y provisiones de gastos mensuales.
- Conciliaciones y registros.
- Registro y verificación de soportes para las declaraciones mensuales del impuesto a rentas y retenciones en la fuente mensual.
- Registros de los movimientos en pagos del SRI
- Roles de pago
- Proyecciones y pagos de decimos terceros y cuartos, utilidades y otros
- Pago, control, descuento y registro de planillas IESS
- Recolección y registros de documentación para tramites de la superintendencia de compañía (sesión de acciones) entre otros
- Control y pagos de impuestos anuales de tasas municipales cuerpo de bomberos y junta de beneficencia y superintendencia de compañías

## **11.2 Descripción: Asistente de Contabilidad**

- Llenar facturas de transportista.
- Liquidar viajes.
- Generar pagos.
- Realizar pagos por transferencia o cheques.
- Control de caja chicas.
- Ingresar facturas de transportes.

- Control de cobro del ticket administrativo de los socios de Quito.
- Reportes de pagos programados
- Control de las facturas del Sri.
- Archivar documentación del cubículo de contabilidad.
- Llevar el control de la compra de botellones de agua.
- Realizar inventario de compras.
- Acercarse al banco para pagar las planillas de los asegurados de la empresa mensualmente.

## 12. Descripción de Funciones

*Tabla 14* Descripción de funciones

AREA	ROL	FUNCION	COMPETENCIAS
GERENCIA	Auditor segunda parte	Supervisión semestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparcial</li> <li>• Honesto</li> <li>• Discreto</li> <li>• Observador</li> </ul>
	Gerente General	Administrar el trabajo de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al resultado.</li> <li>• Comunicación. Conformación y desarrollo de equipos de alto desempeño.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> </ul>
	Asistente	Apoyo en procesos administrativos y secretariales del área de gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Innovación</li> <li>• Negociación</li> <li>• Inteligencia</li> <li>• Emocional</li> <li>• Proactividad</li> </ul>
LOGÍSTICA	Jefe de logística	Gestiona el proceso de transportación de carga pesada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de conflictos.</li> <li>• Planificación y ejecución.</li> <li>• Desarrollo de procesos</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelización del transporte inteligente</li> </ul>
	Asistente	Gestiona operaciones de flujo y apoyo al área de logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Innovación</li> <li>• Negociación</li> <li>• Inteligencia Emocional</li> <li>• Proactividad</li> </ul>
	Socios transportistas	Asegurar y transportar la carga requerida por el cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Conocimiento de las habilidades y reglamentaciones al conducir</li> <li>• Concentración</li> <li>• Responsable</li> <li>• Ético</li> <li>• Hábil</li> </ul>
<b>FACTURACIÓN</b>	Jefe de facturación	Gestión y aseguramiento de facturación correcta a los clientes por los servicios prestados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión</li> <li>• Empatía</li> <li>• Solución de problemas de manera pragmática</li> <li>• Trabajo Individual y en equipo</li> </ul>
	Encomiendas	Entrega y recepción de documentos solicitados por las áreas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación de servicio al cliente</li> <li>• Organizado</li> <li>• Recursivo</li> <li>• Persuasivo</li> <li>• Comprometido y</li> </ul>
	Asistente de facturación	Recopilar y procesar información como precios, descuentos y tarifas de envío	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Innovación</li> <li>• Negociación</li> <li>• Inteligencia</li> <li>• Emocional</li> <li>• Proactividad</li> </ul>
<b>CONTABILIDAD - FINANCIERO</b>	Gerente financiero	Garantizar la liquidez de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Negociadores</li><li>• Intelectuales</li><li>• Conocimientos técnicos</li><li>• Trabajar en equipo</li><li>• Honestidad</li></ul>
--	--	---

**Realizado por:** Yeltsin De

## Conclusiones

El diseño del manual de los procesos logísticos para la empresa de transporte de carga pesada “DEPTRANS S.A.”, de la ciudad de Guayaquil, constata en su objetivo general el cual se describe en el inicio del proyecto y del que se muestra su ejecución a continuación:

En la investigación se logró identificar cuáles son los principales puntos desde y hasta donde optimizar el proceso logístico ya que en la empresa los colaboradores no cumplen con el proceso es por ello que mediante se espera que con el manual se solucionen los problemas como: retraso en la entrega, precio del servicio, desorganización, tiempos, la logística que se deben cumplir en los terminales portuarios y de contenedores, estas son las causas por las que se ocasionan pérdidas y con el manual se pretende solucionar e incrementar la demanda del servicio perfeccionado cumpliendo con las leyes y normativas impartidas por el gobierno.

Debido al insuficiente control y desarrollo de procedimientos logísticos de forma definida la empresa ha presentado problemas en los procesos de la distribución de transporte de carga pesada, lo que contribuyó en que algunos casos tengan problemas de retrasos que han significado un desaprovechamiento de recursos, gastos adicionales e inconformidad del cliente.

Al identificar las fallas y al cumplir con el manual de procesos la empresa va a obtener una ventaja competitiva con relación a las empresas de la competencia, y que brindará un servicio de calidad basado en la segmentación por diferenciación, ya que además de dar el servicio de transporte terrestre de carga pesada como: almacenamiento, orientación a clientes de menor tamaño, innovación tecnológica mediante el rastreo satelital que indique la ubicación real de las unidades por medio del número de su chasis.

Una vez realizado el manual y presentado en la empresa se realizaría una socialización con los directivos y trabajadores de la empresa identificando el FODA para que cada miembro de la empresa cumpla con los parámetros establecidos en el manual de procesos.

## **Recomendaciones**

Colocar equipos de cómputo actuales que agilicen el perfeccionamiento de las operaciones logísticas de una manera ágil.

Capacitar al personal que integra la empresa, así como de la misma manera Ofrecer inducción a las personas cada año para actualizar sus conocimientos.

Ejecutar el manual realizado en el menor tiempo posible para identificar si el proceso logístico se ha cumplido en el tiempo establecido

Realizar un seguimiento para identificar los cambios positivos que ha alcanzado la empresa antes, durante y después de la puesta en marcha del manual de procesos.

Mantener habituales controles de seguridad, ambiente y operantes durante el proceso logístico de transporte de carga pesada para garantizar el bienestar del personal y optimización de las acciones efectuadas a nivel logístico.

## Bibliografía

- Adam Smith. (2020). *La riqueza de las naciones*. España: Verbum.
- Anchorena, S. O. (Diciembre de 2019). *Comercio Internacioal: Ventajas comparativas, desventajas distributivas*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/1262/1/01169.pdf>
- Andrade, J. (2015). *Guía logística internacional*. Quito: Pro Ecuador.
- Armijo, M. (2019). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Obtenido de [https://seieg.iplaneg.net/pmd/doc/todos/ii.marco\\_referencia/manual\\_planificacion\\_estrategica.pdf](https://seieg.iplaneg.net/pmd/doc/todos/ii.marco_referencia/manual_planificacion_estrategica.pdf)
- Autoridad Portuaria de Guayaquil. (12 de Mayo de 2016). *Historia del Puerto*. Obtenido de <http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/historia-del-puerto/>
- Barragán, J. G. (Marzo de 2012). *CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO EN LA CIUDAD DE QUITO*. Obtenido de EN LA CIUDAD DE QUITO
- Barragán, R., Salman, T., Aillón, V., Córdova, J., Langer, E., Sanjinés, J., & Rojas, R. (2013). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* (Cuarta ed.). La Paz: PIEB.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Botey, P. (21 de Mayo de 2020). *Las 4 P del marketing: qué son, cuáles y para qué sirven*. Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer>
- Camacho, V., Ramírez, L., & Aguilar Mendoza. (2020). *TABLA COMPARATIVA DE INVESTIGACIONES*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60.
- Casado, A., & Selers, R. (2013). *Introducción al marketing*. San Vicente: Ecu. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/62288>
- Castellanos, B. J. (15 de Diciembre de 2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Consejo Nacional de Planificación. (28 de Mayo de 2018). *Toda una Vida. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/siteal\\_ecuador\\_0244.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_ecuador_0244.pdf)
- CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA. (19 de Febrero de 2008). *REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO*. Obtenido de <http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/Reglamento-a-la-Ley-de-Pesca-2016.pdf>
- Deptrans S.A. (13 de Diciembre de 2021). *DEPOSITO Y TRANSPORTE DE CARGA*

- PESADA DEPTRANS S.A. (ECUADOR). págs.  
[https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Deposito\\_y\\_Transporte\\_de\\_Carga\\_Pesada\\_Deptrans\\_SA\\_es\\_3981537.html](https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Deposito_y_Transporte_de_Carga_Pesada_Deptrans_SA_es_3981537.html)
- EL M.I. CONCEJO CANTONAL DE GUAYAQUIL. (22 de Marzo de 2018). *Ordenanza municipal guayaquil transporte pesado*. Obtenido de  
[https://www.interagua.com.ec/sites/default/files/licitaciones/aclaracion\\_2\\_orden\\_circul1.pdf](https://www.interagua.com.ec/sites/default/files/licitaciones/aclaracion_2_orden_circul1.pdf)
- Fideas G. arias. (2006). *El proyecto de investigacion*. Venezuela: Episteme. Obtenido de  
[https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv)
- Flores-Juca, G. E. (2020). Una mirada a la planificación de las infraestructuras nodales de transporte terrestre en las cercanías al centro urbano de Cuenca Ecuador. *QUIDI16*, 18-19. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-UnaMiradaALaPlanificacionDeLasInfraestructurasNoda-7813592.pdf
- Hernandez, Fernandez, & Batista. (05 de 07 de 2021). *Metodologia de la investigacion*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, G., & Jorge León. (2019). *Anuario de estadísticas de transporte 2019*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2019/2019\\_BOLETIN\\_ANET.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2019/2019_BOLETIN_ANET.pdf)
- Incoterm. (2015). La cadena logística. págs. <https://www.incoterms-2010.es/los-incoterms-2010-y-la-cadena-logistica>.
- Intriago, P. G. (2018). *PRINCIPALES TEORÍAS SOBRE COMERCIO INTERNACIONAL*. Obtenido de  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2739/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Jiménez, A. R., & Alipio Omar Pérez Jacinto. (01 de Marzo de 2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Juan Manuel de Villanueva & JuliánToro. (2017). *Marketing estratégico*. España: EUNSA.
- La Red, D. (2016). ¿Cuáles son los métodos preferidos para el modelado de preferencias? – Estudio de la comparación entre pares frente a la valoración directa. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 4(1), 7-20.
- LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (31 de Diciembre de 2014). *Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Limaylla, A. Q. (2013). *El uso de las encuestas en las ciencias sociales*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

- Magretta, J. (2014). *Para entender a Michael Porter. Guía esencial hacia la estrategia y la competencia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Maldonado, J. (2013). *Principios de marketing*. Bogotá: Ediciones de la u.
- McLeod, S. (2019). *Qualitative vs. quantitative research*. Obtenido de Simply Psychology: <https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>
- MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS. (9 de Abril de 2021). *ACUERDO MINISTERIAL Nro. 011-2021* . Obtenido de [http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10\\_DWL\\_FL/eyJYXWZXRhIjoicm8iLCJ1dWlkIjoiodGxMmM5MjEtOTU5Yy00MmMyLWI3ZDgtYWVwZjA5MTNjNmIxLnBkZiJ9](http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/eyJYXWZXRhIjoicm8iLCJ1dWlkIjoiodGxMmM5MjEtOTU5Yy00MmMyLWI3ZDgtYWVwZjA5MTNjNmIxLnBkZiJ9)
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. España: Universitat Jaume I .
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. España: Universitat Jaume I .
- Moraes, D. (2018). *5 fuerzas de Porter: conócelas a detalle para analizar tu competencia y orientar mejor tu negocio*. Obtenido de rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/5-fuerzas-de-porter/>
- Moreno, A., Narváez, D., & Sancho, S. (Diciembre de 2016). *Teorías del comercio i*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/doctec11.pdf>
- Moreno, G. (14 de Julio de 2019). *El Modelo de Heckscher-Ohlin*. Obtenido de LOGÍSTICA: [https://www.ceupe.com/blog/modelo-heckscher-ohlin.html#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20la%20dotaci%C3%B3n%20de,\(Teor%C3%ADa%20de%20Heckscher%20Ohlin\)&text=El%20modelo%20de%20Heckscher%20Ohlin%20demuestra%20que%20la%20ventaja%20comparativa,de%20producci%C3%B3n](https://www.ceupe.com/blog/modelo-heckscher-ohlin.html#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20la%20dotaci%C3%B3n%20de,(Teor%C3%ADa%20de%20Heckscher%20Ohlin)&text=El%20modelo%20de%20Heckscher%20Ohlin%20demuestra%20que%20la%20ventaja%20comparativa,de%20producci%C3%B3n)
- Peiró, R. (19 de Febrero de 2020). *Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Ejemplo*. Obtenido de <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>
- Pérez, F. (2017). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Madrid: Editorial CEP.
- Pérez, M. (2015). *Marketing y ventas* (Cuarta ed.). España: ICB Editores. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/105515>
- Porter, M. E. (2007). *VENTAJA COMPETITIVA*. Copyright .
- Quinahuano, E. N. (2021). *Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración*. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2233/1/QUISHPE%20QUINAHUANO%20ELISA%20NATALY.pdf>
- Ricci, L. A. (2018). *CAPA: un sistema de calidad para eliminar o mitigar los riesgos*. Obtenido de <http://blog.cgmpdoc.com/2014/12/capa-un-sistema-de-calidad-para-eliminar-o-mitigar-los-riesgos/>
- Rojas, J. L. (2020). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Ruiz, Y. R. (2016). *SISTEMA DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES PARA LOS*

PRODUCTOS COMERCIALES DEL CENTRO DE INMUNOLOGÍA  
MOLECULAR/ . *H Calidad*, 12.

- SENAE, S. N. (26 de Enero de 2021). *CONSULTAS DE CLASIFICACIÓN ARANCELARIA*.  
Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2SRO378\_20210126.pdf
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2021). *Para Importar – Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20Importaci%C3%B3n%3F,que%20se%20haya%20sido%20declarado>.
- Silva, D. d. (25 de Agosto de 2020). *Cómo hacer análisis FODA y planificar estrategias exitosas para tu negocio*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-hacer-analisis-foda/>
- Trout, J., Rivkin, ., & Peralba, R. (2010). *Reposicionamiento. La estrategia competitiva en una era de hipercompetencia, cambio y crisis*. Madrid: Pirámide.
- Valdés, E. L., & Lázaro Emilio Nieto Almeida. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Scielo*, 22-23.
- Vera, D. (2019). *La investigación descriptiva para determinar la concurrencia de estudiantes que comen alimentos en la cafetería universitaria*. Tesis de grado, Univesidad Técnica de Machala, Machala.

# **Anexos**



- 1. La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa**
  - Si
  - No
  - Tal vez
- 2. Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística**
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
- 3. Existe política en la logística para la relación con el cliente**
  - Si
  - No
  - Tal vez
- 4. Existe una administración eficiente para los procesos logísticos**
  - Si
  - No
  - Tal vez
- 5. Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico**

- Si
- No
- Tal vez

**6. Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular

**7. Tipo de carga que llevan las empresas**

- Contenerizada
- Suelta
- Ambas

**8. La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A en base a que factor realiza el cobro por el envío de mercadería**

- Peso
- Bulto
- Tonelada
- Cartón

**9. La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A que Ud. utiliza qué beneficios le brindan**

- 4 Cumplimiento
- 5 Puntualidad
- 6 Rapidez
- 7 Seguridad
- 8 Todas

**10. La empresa de transporte de carga pesada DEPTRANS S.A otorga servicios adicionales para el cuidado de la mercadería**

- 9 Candado satelital
- 10 Custodia
- 11 Todos
- 12 Ninguno

**11. Cuantas veces al mes utiliza los servicios que brinda la empresa DEPTRANS S.A**

- 13 0-2 veces
- 14 3-4 veces
- 15 4 a más veces



**1. ¿Considera que el proceso logístico que se maneja en la empresa DEPTRANS S.A. es adecuado?**

Se puede decir que la empresa trate de hacer lo posible en cuanto a cumplir las necesidades de los clientes para satisfacer sus expectativas tanto como en la recepción y el envío de la mercadería, pero hay que tomar en consideración también que en todas lo que es el proceso logístico si existe falencias en todas sus etapas siempre ocurren imprevistos como el momento de que la carga no llegue a tiempo o que no se puedan firmar muy rápido los papeles los documentos llegan a tiempo. También existen lo que son los problemas que salen de las manos, Entonces lo que se puede decir con relación a la empresa es que sí es verdad, se tiene un proceso logístico, pero el cual necesita ser actualizado con nuevas estrategias para cumplir a cabalidad con todas las expectativas que tiene el cliente en cuanto al enviar sus mercaderías con la empresa que sea confiable y segura.

**2. ¿Cuáles considera que son las debilidades de su empresa al momento de ejecutar alguna operación de carga o descarga de mercancías?**

Se puede decir que la empresa en el último año ha obtenido más debilidades producto de la pandemia que está pasando la empresa tuvo que recurrir a implementar una nueva línea para seguir laborando implementado estrategias y tácticas para que la empresa como tal no de quiebre hay que recalcar que las principales debilidades de la empresa es la eliminación de subsidio del combustible también los avances tecnológicos, el incremento de los aranceles, además de los pagos de los impuestos y las leyes de tránsito y ambientales que se debe cumplir y por ello hay que estar actualizados para cumplir con los requerimientos.