

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

**Carrera:**

Tecnología en Comercio Exterior

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

**“DISEÑO LOGÍSTICO PARA OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y  
EL ESPACIO EN EL ALMACÉN TEMPORAL CARGO SERVICE S.A. EN EL  
PERIODO 2022-2023”**

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

**Autor (a):**

BRYAN GREGORY TIGUA ESPINOZA

**Tutor:**

Mgs. Célida Gómez Sánchez

Ecuador

2022

## Reconocimiento de Responsabilidad



Yo, Bryan Gregory Tigua Espinoza, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Comercio Exterior, titulado: **“Tecnología en Comercio Exterior”**, 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.

*Bryan. Tigua E.*

Bryan Gregory Tigua Espinoza  
C.C.:0957538986



Factura: 002-002-000048380



20220901053D00943

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901053D00943**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE CARLOS GIUSSEPPE CASSANELLO VILLAMAR de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA TERCERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 08269-DP09-2022-JM, comparece(n) BRYAN GREGORY TIGUA ESPINOZA portador(a) de CÉDULA 0957538986 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 , 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE AGOSTO DEL 2022, (16:44).

*Bryan Tigua E.*

BRYAN GREGORY TIGUA ESPINOZA  
CÉDULA: 0957538986



NOTARIO(A) SUPLENTE CARLOS GIUSSEPPE CASSANELLO VILLAMAR

NOTARÍA QUINCUAGESIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 08269-DP09-2022-JM





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0957538986

**Nombres del ciudadano:** TIGUA ESPINOZA BRYAN GREGORY

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** VENEZUELA

**Fecha de nacimiento:** 12 DE DICIEMBRE DE 1999

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BASICA

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Datos del Padre:** TIGUA CHOEZ GREGORIO NICOLAS

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Datos de la Madre:** ESPINOZA VILLAMAR MONICA ALEXANDRA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 28 DE DICIEMBRE DE 2017

**Condición de donante:** NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE AGOSTO DE 2022

Emisor: KELLY GABRIELA SEMPETEGUI ZAMBRANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT- 53 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Bryan Tigua E.

N° de certificado: 220-747-84485



220-747-84485

*F. Alvear*

Ing. Fernando Alvear C.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

No. 095753898-6

**CIUDADANÍA**  
 APellidos y Nombres  
**TIGUA ESPINOZA BRYAN GREGORY**  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
 Venezuela  
 CARACTER  
 FECHA DE NACIMIENTO 1999-12-12  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA  
 SEXO HOMBRE  
 ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BÁSICA      PROFESIÓN, OCUPACIÓN ESTUDIANTE

E834912222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**TIGUA CHOEZ GREGORIO NICOLAS**  
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**ESPINOZA VILLAMAR MONICA ALEXANDRA**  
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN  
**GUAYAQUIL 2017-12-28**  
 FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-12-28**

E834912222

Tigua Espinoza B.





**CERTIFICADO DE VOTACIÓN 11 ABRIL 2021**

PROVINCIA: **GUAYAS**  
 CIRCUNSCRIPCIÓN: **1**  
 CANTÓN: **GUAYAQUIL**  
 PARROQUIA: **FEBRES CORDERO**  
 ZONA: **1**  
 LISTA No. **0269 MASCULINO**

No. 78702778



No. 0957538986

**TIGUA ESPINOZA BRYAN GREGORY**

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

Msc. Célida Sabina Gómez Sánchez, 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 LOGÍSTICO PARA OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y EL ESPACIO EN EL ALMACÉN TEMPORAL CARGO SERVICE S.A. EN EL PERIODO 2022-2023”** fue elaborado por el (la) señor (Sra.) Bryan Gregory Tigua Espinoza, 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.

.....  
Célida Sabina Gómez Sánchez

(Magíster en Negocio

Internacional y Gestión de

Comercio Exterior)

Tutor de Trabajo de Titulación

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios quien me regalo sus dones de fuerza, esperanza, paciencia y sabiduría para poder culminar mi tesis.

Se la dedico a mi madre por su esfuerzo de cada día, sin ella no fuera posible mi inspiración y admiración, a la persona que formo desde que era muy pequeño sin duda mi héroe y mi guía le doy gracias por su gran amor y apoyo, a mis hermanas por su cariño y comprensión y a mi padre que me guía desde el cielo y una mención especial para la persona que me crio como un hijo suyo con sus consejos y su esfuerzo me ayudo a ver de una manera diferente la vida y enfocarme en lo que realmente quiero para mí.

A las personas que directa e indirectamente han contribuido para hoy lograr lo que al principio parecía imposible.

También quiero agradecer al personal que forman parte de CARGO SERVICE S.A, ya que sin su ayuda no hubiese logrado terminar los diferentes argumentos que requiere la tesis gracias por su colaboración y apertura en cuanto a la información solicitada.

A los docentes que de una u otra forma ayudaron al desarrollo de mis conocimientos.

## Índice

DEDICATORIA	VI
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
Introducción	1
PROBLEMA	4
Objetivo general:	4
Capítulo I	5
1.1. Marco Histórico	5
Cuadro Histórico	6
1.3 Historia de la logística	8
1.4 Objetivos de la logística	10
1.5 Procesos de la logística	10
1.6 Tipos de almacenes aduaneros	11
1.7 Depósitos Temporales.	11
1.8 Almacenes aduanero o también llamado en inglés (In Bond)	11
1.9 Importancia de los almacenes aduaneros.	11
1.10 Marco teórico	12
1.10.1 Teorías del comercio exterior	12
1.10.1.1 Superávit comercial	12
1.10.1.2 Teoría de las ventajas absolutas	12
1.10.1.3 Teoría de las ventajas comparativas o relativas	12
1.10.1.4 Teoría de la demanda recíproca	13
1.11 Teorías referentes a la forma de llevar la logística	13
1.11 Depósito temporal para carga Courier	13
1.12 Almacenes Libres	13
1.13 Requisitos de ingresos al depósito temporal	13
1.13.1 Transmisión del régimen aduanero de almacén libre	14
1.14 Registro y Verificación de la Reexportación Individualizada.	14
1.15 Compra de Mercancías en Almacén Libre - Duty Free	14
1.16 Mercancías Admisibles.	14
1.17 Instalaciones.	14
1.18 Conservación de la mercancía.	14

1.19 Culminación del Régimen.	15
1.20 Operador de Comercio Exterior. -	15
1.21 Marco Conceptual	16
1.21.1 CARGA	16
1.21.2 CLAM	16
1.21.3 COPCI	16
1.21.5 Globalización	16
1.21.6 HAMMAR	17
1.21.7 Montacargas	17
1.21.8 SENA E	17
1.21.9 Tratados Internacionales	17
1.22 MARCO JURÍDICO	18
1.23. Requisitos que deben cumplir los depósitos temporales para operar.	26
1.24 REGLAMENTO INTERNO	31
Capítulo II	32
2.1 Marco Metodológico	32
2.1.1 Tipo de investigación	32
2.1.2. Enfoque cuantitativo	32
2.2. Técnicas De investigación.	33
2.2.1. Instrumentos De investigación.	33
2.2. Métodos	33
2.3 Observación	33
2.3.1 Observación directa	33
2.3.2 Entrevistas	34
2.3.3 Encuestas	35
2.4 FODA	46
2.5 PEST	47
2.6 ANÁLISIS CAPA	49
CAPÍTULO III	50
3.1 Propuesta	50
3.2 Título de la propuesta	51
3.3 Objetivo de la propuesta	51
3.4 Descripción de la propuesta	51
3.5 Factibilidad	51

Flujograma de Mejoras para Cargo Service S.A.	53
CONCLUSIÓN	57
RECOMENDACIÓN	58
Bibliografía	59
ANEXO 1	1
ANEXO 2	2
ANEXO 3	5
ANEXO 4	6
ANEXO 5	7



## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**DISEÑO LOGÍSTICO PARA OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y EL ESPACIO EN EL ALMACÉN TEMPORAL CARGO SERVICE S.A. EN EL PERIODO 2022-2023**”

## **CERTIFICO**

Que el trabajo del estudiante **BRYAN GREGORY TIGUA ESPINOZA** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **COPYLEAKS**.

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

X



## **RESUMEN**

La siguiente tesina busca dar solución a la organización de mercadería para que tengan mayor agilidad al momento de despachar la mercancía y así ahorrar tiempo y espacio en el almacén temporal buscando la mejor manera para implementación de procedimientos con indicadores de gestión en el área de desempeño, a través de técnicas de investigación y el análisis de documentos que estén relacionado con el almacenamiento de carga con la finalidad de hacer mejoras en el servicio de atención y de esa manera generar una mayor confianza, manteniendo la lealtad y preferencia de los Operadores de Comercio Exterior.

Para adquirir nuevos desafíos se propone la reestructuración del almacén temporal en el mismo se detalló en la tesis con las diferentes investigaciones se procede a dar cuenta en las cosas que se tiene que mejorar para el año 2022, en la infraestructura y las diferentes áreas que se tienen que agregar para dar una mejor organización logística y en cuanto a la seguridad se tiene que establecer las nuevas reglas expuesta en la tesis de forma inmediata, ya esto daría un mayor orden tanto en el manejo de datos de las personas que ingresan al almacén y también de aquellas mercaderías que entran y salen.

Como empresa que trata de satisfacer las necesidades de los clientes y hacer más ágil y rápido sus procesos de importación. En Ecuador, actualmente se ha incrementado una mayor importancia a las actividades logísticas permitiendo dinamizar los procesos e incrementar su competitividad en el mercado ecuatoriano.

### **Palabras claves:**

Almacén temporal, mercaderías, logística, procedimientos, organización, investigación.

## **ABSTRACT**

The following thesis seeks to provide a solution to the merchandise organization so that they have greater agility when dispatching the merchandise and thus save time and space in the temporary warehouse looking for the best way to implement procedures with management indicators in the area of performance, to through research techniques and the analysis of documents that are related to cargo storage in order to make improvements in the customer service and thus generate greater confidence, maintain the loyalty and preference of Foreign Trade Operators.

In order to acquire new challenges, the restructuring of the temporary deposit is proposed. It was detailed in the thesis with the different investigations we realized in the things that have to be better for the year 2022, in the infrastructure and the different areas that have to be added. In order to provide a better logistics organization and in terms of security, the new rules set forth in the thesis must be established immediately, and this would give us greater order both in the handling of data of the people who enter the warehouse and also of those goods that enter and leave.

As a company that tries to satisfy the needs of customers and make their import processes more agile and fast. In Ecuador, greater importance has now been given to logistics activities, making it possible to streamline processes and increase their competitiveness in the Ecuadorian market.

### **Keywords:**

Temporary warehouse, merchandise, logistics, procedures, organization, research

## **Introducción**

La siguiente tesina busca dar solución a la organización de mercaderías para que tengan una logística rápida y oportuna. El traslado de mercaderías obliga a que las organizaciones aprendan a gestionar de la mejor manera, al lugar adecuado, en la cantidad exacta en el momento preciso y Cargo Service S.A, como empresa está dedicada a receptor mercaderías en el distrito aéreo que busca la mejora y la reorganización de su almacén temporal.

Las empresas cada vez tratan de cuidar su imagen es por ello que se esmeran a que cada una tenga buena reputación y más cuando está relacionada al comercio exterior, ya que estas tienen contactos con diferentes proveedores que están buscando empresas serias donde traten con cuidado sus mercaderías donde no tengan problemas de logística y tengan una excelente respuesta al cliente.

Como empresa que trata de satisfacer las necesidades de los clientes y hacer más ágil y rápido sus procesos de importación. En Ecuador, actualmente se ha incrementado una mayor importancia a las actividades logísticas permitiendo dinamizar los procesos e incrementar su competitividad en el mercado ecuatoriano por lo que las compañías tratan de modernizar su sistema logístico dándole a su cliente una experiencia cada vez más rápida y más ordenada.

Lamentablemente llegó una pandemia en el año 2019 la cual obligó a utilizar las plataformas digitales casi en un 100%, fue allí que los pedidos por internet al utilizar dichas plataformas se vieron incrementados, ya que las personas no podían viajar con mucha libertad, desde ahí las bodegas de CARGO SERVICE S.A. que es uno de los almacén temporales ubicado en la zona de carga aérea, ha permanecido llena en su totalidad con los pedidos de las empresas importadoras, esto puso a reflexionar sobre el uso de nuevas reglas en la bodega en la cual se busca implementar los métodos de organización.

El dinamismo actual nos exige a tener un mayor cuidado con la mercadería, y a capacitar a las organizaciones para gestionar mejor el traslado de sus productos, de una manera adecuada, con la cantidad exacta, y en ese momento preciso Cargo Service S.A, llega

como una empresa dedicada a receptor mercaderías que busca la mejora y la reorganización del almacén temporal.

Según los almacenes aduaneros surge desde épocas muy antiguas con la acumulación de mercancía de productos agrícolas para evitar una escasez futura y preservar los productos del mal tiempo. En la Edad Media, a causa del aumento del comercio surgieron espacios en los cuales se realizaba el almacenamiento de mercancías dando paso al inicio de los primeros bancos en donde los bienes se resguardaban además del servicio en los muelles, esto da como resultado el uso de la emisión de documentos.

A los operadores de comercio exterior (OCE) les llamó la atención los beneficios que les daba este tipo de almacenes su desarrollo es brindar un servicio de calidad y supervisión eficaz de las mercaderías el cual daba mayor facilidad de organización.

El diseño Estratégico en documento, tiene como propósito mejorar la eficiencia operativa de almacenamiento de carga aérea, en procura de aumentar el nivel de confianza y la motivación en los operadores del comercio exterior que utilizan este servicio.

Cargo Service S.A. como almacén temporal trata de mejorar y adelantar a los nuevos y estrictos reglamento que pide el SENA, es por cual que esta empresa está en constante crecimiento lo que los lleva a mejorar en su forma de despacho de los diferentes productos.

Durante los años 2020-2022 se desarrolló una creciente demanda de pedidos en internet a través de plataformas digitales ya que la gente no podía viajar con mucha libertad, en este tiempo las bodegas han permanecido completamente llenas con los pedidos de los usuarios y empresas importadoras, lo que motivó a los propietarios del almacén temporal a reflexionar sobre el uso de nuevas reglas en la bodega en cual pretenden implementar los métodos de organización con el fin de que los clientes se sientan satisfechos con los servicios y los colaboradores ahorren tiempo y espacio con un método de organización.

En la actualidad, existe una preocupación de los importadores y exportadores en el tema de servicios acerca de los almacén temporales de carga aérea, a causa de la mala calidad por tal razón no han llegado a convertirse en almacenadores permanentes; no superan las expectativas esperadas a cambio del precio que pagan, observan que existe una permanente

variación de procedimientos utilizados referente a la carga de importación y exportación, esta propuesta va más allá de solo cambio de forma en que se administra las mercancías esto conlleva a tener más ímpetu al momento llegada de orden stocks y con diferentes secciones para ahorra más tiempo al momento de su despacho.

Esta empresa trata de satisfacer las necesidades de los clientes y hacer más ágil y rápido su servicio en Ecuador donde se ha incrementado, para este país es importante tener este tipo de servicio y las actividades logística permitiendo dinamizar los procesos e incrementar su competitividad en el mercado ecuatoriano por lo que cada vez estas tratan de modernizar su sistema logístico dándole a su cliente una experiencia más rápida y ordenada.

Es importante mencionar que en la actualidad existen algunos almacenes aduaneros que no cumplen la logística de manera correcta para dar un seguimiento eficiente y eficaz, provocando en muchas ocasiones cuellos de botella que no aportan al avance del proceso. Esto en ocasiones se debe a no poseer la cantidad necesaria de personal calificado que interviene en parte de la cadena logística, el cual es el encargado de acopiar la mercancía de una forma correcta respecto a los operadores de comercio exterior

Su aplicación será útil tanto para los colaboradores bodega de almacenaje, ya que esta ayudaría a encontrar las mercaderías en por tamaño peso y dimensión, es así que permitiría el ahorro de tiempo en el momento de despachar los diferentes pedidos es así como tanto para la empresa sería una mayor capacidad de respuesta.

En base al antecedente los almacenes aduaneros debieran constituir un mejor modelo respecto al sistema de gestión basado en los principios de los logros de excelencia de gestión dirigida a la reorganización logística de la cadena de valor con énfasis a su metodología y aplicación en el lugar donde se ubiquen letreros de manera visible en cada área del almacén bajo un respectivo orden en base al XIX inventario de su sistema, a su vez capacitar a todo el personal complementándose de manera óptima, logrando mayor fluidez con el consignatario de las mercancías, de cualquier tipo que sean estas, dado el caso de calzados, perecibles o textiles, entre otras. estas textiles, calzado, perecibles.

Con el fin de dar una estructura al problema detectado en el almacén temporal se formuló el mismo de la siguiente forma:

## **PROBLEMA**

**¿De qué manera se pueden optimizar los tiempos de respuesta y el espacio del almacén temporal CARGO SERVICE S.A. en el periodo 2022-2023?**

La manera sería a través de la implementación de procedimientos con indicadores de gestión en el área de desempeño, a través de técnicas de investigación y el análisis de documentos que está relacionado con el acopio de carga en almacén temporales, con la finalidad de hacer mejoras en el servicio de atención y de esa manera generar una mayor confianza, manteniendo la lealtad y preferencia de los Operadores del Comercio Exterior que deseen utilizar este de servicio, para que de esta forma la empresa mejore su rentabilidad económica.

### **Objetivo general:**

Diseño Logístico para optimizar los tiempos de respuesta y el espacio en el almacén temporal CARGO SERVICE S.A. en el periodo 2022-2023.

**En el capítulo I.** se puede encontrar la fundamentación de la investigación, tales como el marco histórico de los servicios de Cargo Service S.A., el marco teórico de las ventajas de usar estos servicios, el marco conceptual de términos no tan comunes abordados en este trabajo de investigación y finalmente el marco jurídico de las leyes, regulaciones y reglamentaciones de este tipo de servicio.

**En el capítulo II.** se detalla la metodología que se utilizó, así como también el tipo de investigación, los métodos y los instrumentos de recolección de datos.

**En el capítulo III.** se puede visualizar el desarrollo de una propuesta para afrontar la problemática de estudio, además de las conclusiones, recomendaciones y bibliografías derivadas del presente trabajo.

## Capítulo I

### 1.1.Marco Histórico

La efectividad de las empresas es importante y necesaria para este tiempo moderno en el cual se debe pensar en el cliente buscando ofrecerles un buen servicio.

Según, (Mora, 2016) indica:

No había sido tan válida esta frase como en el contexto logístico de hoy con sus implicaciones acerca de la efectividad de las empresas que se enfrentan a un mercado global con una competencia local. No es suficiente tener un producto “ganador” y un precio competitivo, es necesario prestar atención al servicio al cliente, y administrar de manera óptima los recursos involucrados en su cadena de abastecimiento de manera apropiada. La logística es muy importante en los últimos años es considerada una ventaja, se vincula con la tecnología en la actualidad los clientes son más exigentes además que con la tecnología es más fácil revisar o agilizar el procedimiento en relación a las mercaderías. (pág. 1)

Las claves de apoyo varían de una empresa a otra, según su estructura organizacional y respecto a la administración de la cadena de suministros para su negocio y la importancia de las actividades en sus operaciones.

Los inventarios están dentro de un marco de políticas de inventarios en un almacén esto siempre estará sujeto a la disponibilidad de materiales, tendencias de precios, los materiales de compra. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos relacionados, se deben establecer resguardos físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a procedimientos de rotación de catálogos. Los registros son necesarios de mantener porque de esta manera se facilita que los artículos sean encontrados de manera inmediata.

## Cuadro Histórico

<b>LOS ORÍGENES (1950)</b>
En base al tiempo de crecimiento y respecto a la forma que aumenta la demanda: la capacidad de unidades de producción y las ventas eran mayores a la capacidad de distribución. Existía una rápida fabricación, pero la entrega tenía retrasos.
<b>LA TRANSICIÓN (1960)</b>
En el mundo existe dos grandes bloques políticos: el capitalismo y el socialismo.  Los centros de distribución tienen productos en existencia respecto a lo que el mercado demanda; para el desarrollo del transporte existió el ferrocarril en Europa y el transporte terrestre en Norteamérica.
<b>TIEMPOS DE RESPUESTAS (1980)</b>
La gestión de materiales está vinculada con la distribución física. Existieron períodos de recesión y crecimiento en la economía.  Se inició los programas de mercadeo por parte de los directivos de la distribución física, iniciando una participación en procesos de toma de decisiones acorde a las estrategias respecto a la gestión de inventarios y tomaron en consideración el tiempo analizando que se podía mejorar para aportar en la rentabilidad de la empresa teniendo óptimas operaciones de distribución llevando a cabo planes que ayuden a cabalidad en estos procedimientos esto dio paso tener prestigio entre los altos ejecutivos y en las áreas de finanzas.
<b>GESTIÓN DE MATERIALES (1980)</b>

Apareció el concepto de gestión de materiales.

Ha existido un rápido proceso para el desarrollo de la distribución y de esta manera se ha contribuido al proceso de transportación de mercadería.

Para (Mora, 2016)

La gestión de materiales desarrolló proactividad lo cual aportó en el diseño de la estrategia de fabricación. Por ejemplo, al desarrollar la expansión de los computadores la gestión de materiales ha intervenido de manera significativa.

Cobró importancia la disponibilidad de capital, así como su costo (una escasez de capital es crítica, la distribución física y gestión de materiales son procesos intensivos en capital). (pág. 6)

### **GLOBALIZACIÓN (1990)**

Las operaciones a nivel nacional e internacional no significan que solo sus nombres dan a entender importación y exportación, sino que conlleva la importancia de entender el comercio en todo aspecto a nivel mundial. Las multinacionales tienen la capacidad de integrar y operar a nivel internacional manejando la fabricación y las diferentes estrategias en cuanto al marketing global.

Según, (Mora, 2016) sustenta:

La globalización exige la capacidad de la coordinación de actividades complejas, de esta manera las compras, la producción y la financiación se darán con costos más bajos en los diferentes países, con tal motivo se evidencia que se debe gestionar la logística a nivel mundial. Este nuevo tipo de logística tener la capacidad de controlar el proceso complejo de distribución de inversiones dentro y entre un gran número de naciones con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes. Ejemplo: Mac Donald's. (pág. 4)

### **1.3 Historia de la logística**

En la vida del ser humano siempre ha existido una forma de emplear la distribución y de ejecutar organizadamente lo cual lleva a pensar que todo esto es parte de la logística.

El nacimiento de la logística data desde el origen del ser humano, desarrollándose a la par. No era considerado con importancia en aquella época, tampoco no existían conceptos para esto, pero ya los individuos o familias empleaban la logística de manera práctica en su vida diaria porque se almacenaba la comida en las cuevas con el propósito de tener comida durante el frío y largo invierno. (Castro, 2017)

En este proceso se utilizaba ya el manejo de inventarios a pesar que en esos tiempos se desconocía la técnica de realizarlo.

En tiempos remotos no se realizaba el transporte de productos, eran consumidos en el lugar donde se producían o se encontraban. El único transporte que existía era el transporte particular, el que se hacía entre las personas en los cuales movían los bienes de un lugar a otro, desplazarlos por las diferentes cuevas y de esa manera los seres humanos vivían cerca de los lugares en los cuales se realizaba la producción de esta manera había una maximización en rentabilidad para las civilizaciones presentes y futuras, en beneficios de costos y resultados con efectividad. (Castro, 2017)

Si bien es cierto todo negocio parte de la necesidad de algo, es por ello que el surgimiento de los almacenes aduaneros se dio por parte del área militar para guardar sus provisiones de armas y otros artefactos que tenían que ser almacenados, cabe mencionar que, al llevar el desarrollo de la milicia referente a estos almacenes aduaneros, puso en alerta a las diferentes organizaciones ya que sus necesidades eran similares y se desarrolló en las áreas mencionadas a continuación:

1. Uso eficaz de materiales (supervisión de existencia).
2. Aprovechamiento de los espacios con los que se cuenta.
3. Ubicación y cantidad de almacenes en los procesos de producción de la organización.

4. Utilización de la tecnología con la que se cuenta para automatizar los procesos de la organización.

CONCEPTO	CAMPO DE BATALLA	LOGÍSTICA EMPRESARIAL
<b>TÁCTICOS ESTRATÉGICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis de batalla</li> <li>● Divide y vencerás</li> <li>● Toma de posición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis de la competencia</li> <li>● Diversificación</li> <li>● Servicio al cliente</li> </ul>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	División por: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Jerarquía,</li> <li>● Rangos,</li> <li>● Comando y brigadas.</li> </ul>	División por: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Productos,</li> <li>● Clientes,</li> <li>● Proceso, etc.</li> </ul>
<b>RECURSOS BÁSICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hombre de alta experiencia</li> <li>● Armas e eficacia</li> <li>● Munición y tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Personal de alta experiencia</li> <li>● Métodos y proceso ágiles</li> <li>● Capital y tecnología</li> </ul>
<b>SISTEMA DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Computadoras</li> <li>● Radars</li> <li>● Telecomunicación, prensa y radio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Internet</li> </ul>
<b>CLAVES BÁSICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estrategia</li> <li>● Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Talento humano</li> <li>● Globalización</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recursos humanos</li> </ul>	
--	--	--

**Fuente:** Elaborado por autor

**Tabla:** Almacenes logístico y militar

### 1.4 Objetivos de la logística

Respecto al objetivo de la logística aporta en aumentar las ventajas competitivas ya que genera aumento en ventas. Según lo sustenta Mora:

Según, (Mora, 2016) el objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los diversos productos entre los que se encuentran los bienes y servicios; a través de la Distribución en el área física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de la información, evaluación en los tiempos de respuesta, control en los niveles de inventarios, estudio de la demanda, servicio al cliente. (pág. 7)

- Asegurar que el menor costo operativo sea un factor clave de éxito.
- Suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final. Dando un resultado logístico que lo convierte en ventaja competitiva.

### 1.5 Procesos de la logística

Es la planificación de procesos que lleva a cabo un grupo de personas en el cual llevas el orden y la capitación de los almacenes en las condiciones que permiten un control de flujo con el cual exista buen funcionamiento.

Nos dice que es la ayuda a tener el orden de las bodegas y los implementos de ellas cuyo orden debería tener un proceso.

En la fase de cadena de suministro se puede mencionar las etapas integradas en el marco de la logística de los procesos.

Proceso de producción

1. Transporte a almacén y control de inventario

2. Almacenamiento y conservación

3. Distribución de la mercancía

### **1.6 Tipos de almacenes aduaneros**

Los tipos de almacenes aduaneros tienen su forma de administración, se puede poseer local propio o alquilado.

Los almacenes aduaneros son locales que sirven para custodiar de manera temporal las mercancías mientras se pide el despacho, esta administración podría estar bajo la responsabilidad de autoridades aduaneras sea dependencias públicas, o también de personas naturales o jurídicas. Estos depósitos pueden ser temporales y aduaneros.

### **1.7 Depósitos Temporales.**

Los depósitos temporales son lugares autorizados por las autoridades aduaneras para que se almacene e ingrese mercancía que esté pendiente a ser autorizada, si pasa el tiempo que se ha establecido es considerado como abandonada, se ingresa mercancías extranjeras que no han sido destinadas al régimen aduanero. Si son explosivos contaminantes, corrosivos o radioactivas, solo se harán con la autorización respectiva de las autoridades. Entre estos están los portuarios y extra portuarios. Los depósitos temporales portuarios cuentan con licencias de depósitos temporales para facilitar a los clientes rapidez en el terminal. El depósito terminal extra portuario se encuentra fuera del puerto, estos depositan las cargas que embarcan o desembarcan. Se transporta vía aérea, marítima o terrestre.

### **1.8 Almacenes aduanero o también llamado en inglés (In Bond)**

El depósito aduanero es un local que se encuentra reconocido por las autoridades aduaneras además es controlado por su espacio físico en el cual se puede almacenar por un plazo determinado las diversas mercancías las cuales son solicitadas con el régimen de depósito aduanero los cuales pueden ser públicos o privados.

### **1.9 Importancia de los almacenes aduaneros.**

Las empresas pueden tener stock disponible con eficacia, estas mercancías están en territorio aduanero lo cual permite que las entregas tengan más eficiencia en los tiempos respectivos. La importación para el consumo es un régimen de aduanas con el fin de que las mercancías

que estén en territorio aduanero sean almacenadas en un lugar que funcione como depósito aduanero por un lapso de tiempo determinado y bajo la supervisión del control de aduanas.

## **1.10 Marco teórico**

### **1.10.1 Teorías del comercio exterior**

El intercambio económico entre naciones nace por la necesidad de llevar mercancías de un país a otro, de una región a otro y con el paso de los años esto ha tenido que llevar un proceso de distribución y organización. Existen algunas teorías respecto a este proceso.

#### **1.10.1.1 Superávit comercial**

Entre los siglos XVI al XVIII con el enriquecimiento de los primeros estados como naciones: España, Inglaterra, Holanda estas fueron fundadas en el comercio exterior. En el caso de los mercantilistas los países se enriquecían a través de las balanzas comerciales que debían ser favorables. En este caso el resultado de que las exportaciones eran mayores que las importaciones y si hubiese diferencias debían ser liquidadas en oro. El proteccionismo jugaba un papel importante respecto a las barreras fiscales y arancelarias en base a las importaciones de las mercancías. Dichos aranceles causaban un incremento al precio de las mercancías y a su vez ponía un alto a las importaciones.

#### **1.10.1.2 Teoría de las ventajas absolutas**

Esta teoría fue elaborada por Adam Smith (1723 – 1790), aportó con la Teoría clásica del comercio internacional. Las bases es ampliar el mercado produciendo más y de esa manera se da pie a un incremento en la productividad.

Existe una idea de Adam Smith que cuando una mercancía es más económica en otro país de lo que cuesta dentro del país, sería más conveniente comprar que producir.

#### **1.10.1.3 Teoría de las ventajas comparativas o relativas**

David Ricardo (1792-1823), esta teoría es como fundamento de la Teoría Clásica del Comercio Internacional.

Creada por David Ricardo (1792-1823), es el pilar fundamental de la Teoría Clásica del Comercio Internacional su aporte es que el intercambio comercial a nivel internacional influye en los beneficios a cada país porque ayuda a aumentar la producción y a su vez el

consumo. Se enfatiza en que la productividad del trabajo es acorde a las técnicas utilizadas en la producción dependiendo de la cantidad de trabajo que se incorpora.

#### **1.10.1.4 Teoría de la demanda recíproca**

Stuart Mill (1806 – 1873) aporta también con el fundamento de la teoría clásica del comercio y último pilar con respecto a la ley de la oferta y demanda. En este proceso se beneficia el país más pequeño. Cada país juega un papel importante es la importación porque necesita importar de otro.

#### **1.11 Teorías referentes a la forma de llevar la logística**

##### **1.11 Depósito temporal para carga Courier**

Cuando llega la carga a territorio ecuatoriano debe ingresar a un depósito temporal hasta que se destinado a Carga Courier sustentado en la Resolución 2013-0192:

La carga Courier que llegue al territorio aduanero en Ecuador tendrá que pasar obligatoriamente a un depósito temporal habiendo sido destinado para el almacenamiento de carga Courier. Todo aeropuerto internacional contará con un espacio designado; sin embargo, su uso y administración estará sujeto a la autorización emitida por la autoridad aduanera. (Gob.ec, 2013)

##### **1.12 Almacenes Libres**

El almacén libre permite que las mercancías nacionales y extranjeras sean almacenadas, estas pertenecientes a pasajeros que salgan del país o que ingresen del extranjero, como un régimen liberatorio y conocer en puertos y aeropuertos internacionales, sin el pago de tributos al comercio exterior.

##### **1.13 Requisitos de ingresos al depósito temporal**

Requisitos Obligatorios:

Registro como operadores de comercio exterior a través del sistema Ecuapass

Declaración de Aduanas en el comercio exterior énfasis de importación.

Las Facturas Comerciales

Documentos de transportes

### **1.13.1 Transmisión del régimen aduanero de almacén libre**

Registro para ser Operadores desde el sistema informático Ecuapass para el Comercio Exterior

Códigos de productos de las mercancías.

Solicitud de acogimiento al régimen.

Garantía general del Almacén Libre.

Declaración aduanera.

### **1.14 Registro y Verificación de la Reexportación Individualizada.**

Registro de reexportación individualizada,

### **1.15 Compra de Mercancías en Almacén Libre - Duty Free**

Documento de identificación.

Pase de abordaje del vuelo de arribo del pasajero.

### **1.16 Mercancías Admisibles.**

Bajo este régimen podrán ingresar los tipos de bienes terminados que tengan la posibilidad de ser vendidos a pasajeros que ingresan o salen del país con la leyenda libre de tributo.

### **1.17 Instalaciones.**

Este régimen aduanero deberá desarrollarse en instalaciones físicas autorizadas por la administración aduanera, con la garantía rendida previo al inicio de sus operaciones, una garantía general ante la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

### **1.18 Conservación de la mercancía.**

La mercancía que ingresa bajo el régimen de almacén libre no tendrá cambios en sus procesos de transformación o elaboración que llegue a cambiar o a hacer modificaciones en su estado o naturaleza. Solo se podría llevar a cabo acciones en base a agrupar o a acondicionar los embalajes sean estos para fines de marketing o promociones los cuales estén destinados a impulsar sus ventas, cabe recalcar que estos hechos no deben causar ningún impedimento en que se elimine la identificación de manera individualizada de los diferentes bienes.

### **1.18.1 Plazo.**

La autorización que lleva la conservación de las mercancías que ingresen al país bajo este tipo de régimen de almacén libre, es de dos años.

### **1.19 Culminación del Régimen.**

El régimen de almacén libre al que se acogen las mercancías concluirá mediante:

**a) Reexportación Individualizada.** Se considera la venta a pasajeros que se encuentren aptos para llevar a cabo la adquisición de mercancía en almacén libre;

**b) Reexportación general.** Esto se da en los casos que el titular del almacén libre considere si es oportuno el envío de estas diferentes mercancías al exterior;

**c) Cambio de Régimen a Importación para Consumo.** – si el titular del almacén libre considere que es oportuno el ingreso de esta mercancía al territorio nacional, con la finalidad que se encuentre en libre circulación en otras palabras con normalidad. Si es de nacionalización se deberá pasar por el proceso de cumplimiento de todos los requisitos y formalidades que se exijan a la mercancía; y,

**d) Cambio a Destino Destrucción.** Si las mercancías hayan llegado a ser objeto de destrucción o utilización o pérdida en los términos previstos en la presente norma, siempre que exista el cumplimiento de los procedimientos establecidos en los artículos precedentes en lo referente a la conservación de la mercancía y habiendo cumplido con el pago de los tributos al comercio exterior, cuando esto sea necesario. La Autoridad Aduanera llevará los procesos de implementar los mecanismos electrónicos que sean necesarios para gestionar un inventario en línea de las mercancías, por lo que es necesario registrar las transacciones en tiempo real.

### **1.20 Operador de Comercio Exterior. -**

Toda aquella persona natural o jurídica, nacional o extranjera que interviene en el tráfico de mercancías, medios de transporte y personas sometidas al control aduanero.

## **1.21 Marco Conceptual**

### **1.21.1 CARGA**

Las operaciones de carga son aquellas que consisten en la elevación de las mercancías hasta situarla a bordo del medio de transporte o a su vez en un lugar estratégico dentro de la almacenera.

### **1.21.2 CLAM**

Permite el movimiento de bobinas de todo tipo dependiendo de su peso y dimensión.

### **1.21.3 COPCI**

El proceso productivo en sus diferentes etapas según el Código Orgánico de la Producción e Inversiones:

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, es la regulación a la fecha vigente publicada en Registro Oficial en Quito, el miércoles 29 de diciembre del 2010 publicación N° 351, tiene el objeto de regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. (Asamblea Nacional , 2010)

### **1.21.4 Descarga**

La descarga es un tipo de operación que permite que las mercancías desciendan desde un medio de transporte o de una parte elevada en los almacenes hacia el suelo.

### **1.21.5 Globalización**

Según, (Mora, 2016), existe una creciente importancia las operaciones a nivel internacional, las cuales no sólo significan importación y exportación.

Las multinacionales se distinguen por su capacidad para integrar y controlar operaciones internacionales, con fabricación especializada y estrategias de mercadeo globales. Esta globalización exige ser capaz de coordinar actividades complejas, de forma que las compras, la producción y la financiación tengan lugar en los países con costos más bajos. Una perspectiva global de este tipo ha evidenciado la necesidad de gestionar la logística a nivel mundial. Más concretamente, esta nueva logística debe ser capaz de controlar el proceso complejo de distribución de inversiones dentro y entre

un gran número de naciones con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes. (pág. 4)

#### **1.21.6 HAMMAR**

Fue desarrollada para satisfacer las necesidades de manejo de todo tipo de contenedores, de manera que proporciona la mayor capacidad de elevación sin reducir la carga.

#### **1.21.7 Montacargas**

Tienen una cabina en donde el operador maneja las actividades de carga y descarga, su capacidad operacional depende de la capacidad de carga que este puede operar. El tipo de mercancías a manipular son pallets, cajas, sacos, entre otros.

#### **1.21.8 SENA E**

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es un organismo de control dentro del territorio ecuatoriano que tiene control y organización para las diferentes actividades operacionales se sustenta en su portal:

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es un estamento de control hacia la comercialización manifiesta que es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional. (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador , 2022)

Actualmente la comercialización de bienes y servicios ha generado excelentes ventajas entre las naciones, dicho intercambio es fundado mediante normativas y regulaciones por medio de la máxima autoridad aduanera como el SENA E, es necesario considerar que dentro del mercadeo los depósitos temporales y puertos deben utilizar maquinarias logísticas para efectuar las actividades operacionales de una manera más ágil y eficiente capaz de generar ventajas competitivas en las empresas. (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador , 2022)

#### **1.21.9 Tratados Internacionales**

Estos tratados han traído grandes avances y alcances a nivel de muchos mercados entre las naciones son referidas por (Mora,2016)

La globalización y los tratados internacionales generan un gran avance entre los países del mundo, mediante su aplicación han permitido agrupar los mercados y sociedades por la implementación de mejores condiciones de mercadeo, debido a que todos ellos están reduciendo considerablemente las tasas arancelarias de diversos productos importados. Su finalidad es dar mayor fluidez comercial y servicios que permitirán conformar una gran comunidad con ventajas al momento de efectuar las operaciones inmersas al manipuleo de mercancías, ocasionando la mayor agilización en las operaciones realizadas en los puertos o almaceneras (pág. 4)

## **1.22 MARCO JURÍDICO**

Es un vínculo de leyes y reglamentos u cualquier otro instrumento con rango y de carácter legal, que son utilizados de forma secuencial y coherente, los cuales una vez aplicados permiten sustentar todas las actuaciones y actividades en materia legal la cual se encargan de hacer cumplir las políticas.

Sobre el uso de tecnologías ambientalmente limpias la Constitución del Ecuador en su artículo 15 sustenta:

### **1.22.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**Art. 15.-** El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 1)

Sobre los trabajos el Estado garantiza todo tipo de trabajo, los almacenes de logística son trabajos dignos, el Art. 33 de la Constitución respalda y garantiza a las personas trabajadoras así lo justifica este artículo:

**ART. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 16)

De la misma manera se desarrolla actividades económicas avalado por el art. 66:

**ART. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas: El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental. El derecho a la libertad de contratación. √ El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley. Para la investigación se considera los artículos 15, 33 y 66, en donde es importante recalcar que el Estado permite el uso de tecnologías que no perjudiquen al ser humano ni atenten a la soberanía del ecosistema, teniendo derecho al acceso de tecnologías de información y comunicación. Por otra parte, se garantiza el derecho a desarrollar actividades económicas estableciendo al trabajo como un derecho y deber social. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 28)

### **1.22.2 CREACIÓN DE OPORTUNIDADES**

Sobre el Proyecto creación de oportunidades aporta sobre los centros logísticos:

Lineamientos territoriales Pol. 9.2

B5. Fortalecer la conectividad de los centros de población, con los puertos, aeropuertos, centros logísticos y de intercambio modal, que amplíe las condiciones a zonas homogéneas de accesibilidad territorial en localidades con altos niveles de marginación y dispersión, con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad. (Secretaría Nacional de Planificación , 2021, pág. 49)

### **1.22.3 COCPI**

Para el uso de mercancías que provienen del exterior el Art. 131 del COCPI detalla:

**ART. 131.- CARGA Y DESCARGA.** - la mercancía que provenga del exterior, por cualquier vía, deberá estar expresamente descrita en el manifiesto de carga. Cuando por motivos de cantidad, volumen o naturaleza de las mercancías, resulte necesario, la servidora o el servidor a cargo de la dirección distrital podrán autorizar la descarga fuera de los lugares habilitados para el efecto. Las mercancías destinadas a la exportación estarán sometidas a la potestad de la administración aduanera hasta que la autoridad naval, aérea o terrestre que corresponda, autorice la salida del medio de transporte. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 45)

En el art.134 sobre los depósitos temporales en el COCPI:

**ART. 134.- DEPÓSITO TEMPORAL.** - las mercancías descargadas serán entregadas por el transportista a las bodegas de depósito temporal en los casos que establezca el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, o al correspondiente operador portuario o aeroportuario. El servicio nacional de aduana del Ecuador tiene la atribución de autorizar el funcionamiento de las bodegas para el depósito temporal de mercancías, conforme las necesidades del comercio exterior. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 46)

En el art. 134 sobre las responsabilidades durante el depósito de mercancías en las bodegas de depósito temporal según el COCPI:

**ART. 135.- RESPONSABILIDADES DURANTE EL DEPÓSITO DE MERCANCÍAS.** - durante el depósito de mercancías existirán las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar: a. las responsabilidades de las personas autorizadas para el funcionamiento de las bodegas destinadas a depósito temporal y depósitos aduaneros, son las siguientes:

1. indemnizar al dueño o consignatario de la carga por los daños soportados por la destrucción o pérdida de su mercancía.

2. pagar al estado los tributos correspondientes. Esta responsabilidad se extiende a los tributos que hubieren correspondido a las mercancías que sufran cualquier siniestro, robo o hurto durante su traslado desde el puerto, aeropuerto o frontera de arribo, hasta las bodegas de depósito. b. es responsabilidad del dueño, consignatario o el consignante de las mercancías indemnizar por los daños y perjuicios causados en las bodegas, por la naturaleza o peligro de sus mercancías, cuando no hubiere manifestado estas condiciones en los documentos de embarque, o informado expresamente de ellas a los propietarios o empresas autorizadas para bodegas destinadas a depósito temporal y depósitos aduaneros. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 46)

Acerca de los servicios aduaneros el Ecuador tendrá bajo su control los servicios de almacenamiento en el art. 210 del COCPI:

**ART. 210.- SERVICIOS ADUANEROS.** - para el ejercicio de la potestad aduanera, el Servicio Nacional de aduana del Ecuador tendrá bajo su control los servicios de almacenamiento, aforo, control y vigilancia de las mercancías ingresadas al amparo de ella, así como las que determine la directora o el director general de la entidad; para tal efecto, el servicio nacional de aduanas del Ecuador podrá celebrar contratos con instituciones públicas o privadas para la prestación de dichos servicios. Estos contratos contendrán las causales y sanciones en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar, las cuales no podrán ser limitadas por el contrato. (Asamblea Nacional , 2010, pág. 62)

#### **1.22.4 Reglamento orgánico de la producción, comercio e inversiones**

En los depósitos temporales el Reglamento orgánico de la producción, comercio e inversiones da referencia en su art. 53:

**ART. 53.- DEPÓSITO TEMPORAL.** - Es el servicio aduanero prestado directamente por la Autoridad Aduanera o por terceros autorizados de dicho servicio, destinado para aquellas mercancías que no puedan ser cargadas o descargadas directamente hacia o desde el medio de transporte que las llevará a

su destino final, o cuyo retiro o levante, de acuerdo con la modalidad de despacho, requieran otras operaciones aduaneras.

El importador o exportador podrá señalar a qué depósito temporal ingresarán sus cargas, conforme a las normas que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá regular los procedimientos para el otorgamiento de la autorización, las tarifas y regalías. (Asamblea Nacional, 2013, pág. 21)

Respecto a las autorizaciones de prestar servicios de depósitos temporales en el art. 54 se detalla:

**ART. 54.- AUTORIZACIONES.** - El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador será el encargado de autorizar la prestación del servicio de depósitos temporales. Cuando el Servicio Nacional de Aduana lo requiera, convocará a personas jurídicas nacionales o extranjeras para que se postulen y sean calificados para prestar el servicio.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador establecerá los requisitos para prestar de manera autorizada el servicio de Depósito Temporal. Las suspensiones, revocatorias, indemnizaciones o sanciones pecuniarias a quien esté autorizado a prestar el servicio de Depósito temporal, se aplicarán por incumplimiento a lo señalado en el Título De la Facilitación Aduanera para el Comercio del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en este Reglamento y en el contrato respectivo (Asamblea Nacional, 2013, pág. 21)

Sobre los lugares habilitados como depósitos temporales el Reglamento orgánico de la producción, comercio e inversiones refiere:

**ART. 55.- LUGARES DE FUNCIONAMIENTO.** - Los lugares habilitados y autorizados para el funcionamiento de Depósito temporal, estarán ubicadas en sitios delimitados y calificados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Además, podrá habilitar Página 23 de 96 silos, patios e instalaciones adecuadas para cargas especiales de importación como de exportación, de ser necesario. Cuando existan casos justificados y siempre que no se cuente con espacios suficientes, el director general del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá autorizar la instalación de depósitos temporales en zonas secundarias, debiendo verificar que se cuenten con la infraestructura y seguridades necesarias. (Asamblea Nacional, 2013, pág. 21)

Con la misma importancia acerca de los inventarios de depósitos temporales se da autorización a prestar servicios de depósito temporal lo cual se sustenta en el art. 56:

**ART. 56.- INVENTARIOS DE DEPÓSITOS TEMPORALES.** - Las personas naturales o jurídicas que estén autorizados para prestar el servicio de Depósito temporal deberán registrar en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el detalle de los ingresos y salidas de mercancías de manera permanente e inmediatamente después de ocurrida la operación.

Cuando existan problemas en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que imposibiliten la transferencia e intercambio de datos, el Depósito Temporal deberá mantener sus registros electrónicos internos para el control de los inventarios, debiendo sujetarse a las disposiciones que dicte para el efecto la Autoridad Aduanera.

Cuando el Depósito reciba por parte de la Autoridad Aduanera, la autorización de entrega de una mercancía y posterior a su levante se determinare que por error del depósito se hubiere entregado una carga distinta a la que efectivamente correspondía, razón por la que se solicite su retorno al Depósito temporal, el Director Distrital del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá autorizar su reingreso al Depósito y se generará la multa establecida en el artículo 193 literal d) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones al depósito temporal, siempre que el hecho no constituya presunción fundada de delito aduanero.

Así mismo, cuando un depósito temporal reciba una carga que no esté asignada a este para su almacenamiento, informará a la dirección distrital de su jurisdicción de manera inmediata a la detección del hecho para su regularización. De no hacerlo, se lo sancionará conforme a lo dispuesto en el inciso anterior. De igual manera, cuando la Autoridad Aduanera comunique al Depósito Temporal la realización de un control aduanero a mercancías almacenadas en sus instalaciones, este deberá brindar todas las facilidades para el cumplimiento de lo dispuesto. Caso contrario, el Depósito Temporal será sancionado conforme a lo establecido por el artículo 190 literal g) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (Asamblea Nacional, 2013, pág. 22)

Sobre las obligaciones contractuales respecto a quienes prestan el servicio de Depósito Temporal de Mercancías deberán cumplir y someterse a todas las obligaciones contenidas en el contrato suscrito con el SENA E según el art. 57:

**ART. 57.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES.** - Sin perjuicio de los deberes y obligaciones contempladas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y en el presente reglamento, quienes estén autorizados para prestar el servicio de Depósito Temporal de mercancías deberán cumplir y someterse a todas las obligaciones contenidas en el respectivo contrato de autorización suscrito con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (Asamblea Nacional, 2013, pág. 22)

Sobre el reconocimiento de mercancías que se reconocerá en los depósitos temporales habiendo realizado las coordinaciones respectivas según el art. 59:

**ART. 59.- RECONOCIMIENTO DE MERCANCÍAS.** - El reconocimiento de mercancías constituye un derecho del propietario, consignatario o del consignante, que podrá ser realizado antes de presentar la Declaración Aduanera respectiva. Este reconocimiento se efectuará dentro del depósito temporal, para lo cual el solicitante realizará las coordinaciones respectivas directamente con el depósito, debiendo solicitar a la Autoridad Aduanera la fijación de la fecha y hora a efectuarse el mismo.

Este acto deberá ser en presencia de un funcionario aduanero, pero no constituye una inspección o acto de aforo, por lo que no se requerirá un informe previo para la presentación de la Declaración Aduanera, ni exime del cumplimiento de todas las formalidades correspondientes. Se podrá también retirar muestras, conforme las normas establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

En caso de que el reconocimiento de mercancías se realice en un depósito temporal acreditado como Operador Económico Autorizado, no será necesaria la presencia de ningún funcionario aduanero, por lo que dicho acto se realizará con la presencia de un delegado del depósito temporal, salvo disposición contraria de la administración aduanera. (Asamblea Nacional, 2013, pág. 22)

### **1.22.5 Ley orgánica de defensa al consumidor**

Los bienes deberán exhibir sus precios acordes a peso y medidas además de incluir los impuestos totales para que el consumidor conozca correctamente los precios. La ley de defensa al consumidor detalla en el art. 9:

Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen. (Asamblea Nacional, 2015)

Acercas del idioma y moneda respecto a los empaques y etiquetas además de la publicidad e información se realizarán en castellano y tendrá la vigencia de la moneda de curso legal según el art.10 de la Ley de defensa al consumidor:

#### **Art. 10 IDIOMA Y MONEDA.**

Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos, así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida. (Asamblea Nacional, 2015, pág. 6)

Todo producto de naturaleza durable debe cubrir deficiencias de fabricación los proveedores dan la respectiva garantía y está respaldado por el Art. 11 de la Ley de defensa al consumidor:

**Art. 11 GARANTÍA.**

Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará. (Asamblea Nacional, 2015, pág. 6)

**1.23. Requisitos que deben cumplir los depósitos temporales para operar.**

Sobre los depósitos temporales referente a su funcionamiento y la renovación de los contratos deberán cumplir con todos los requisitos legales detallados a continuación detallados en el art. 1 del Servicio de Aduana del Ecuador:

**Artículo 1.- Requerimientos legales.** - Los depósitos temporales en su postulación, durante su funcionamiento y en la renovación de sus contratos deberán cumplir los siguientes requisitos legales:

- a) Copia certificada por Notario de las escrituras de constitución de la empresa debidamente inscrita en el Registro Mercantil, mismas en las que debe constar que su objeto social contempla esta actividad;
- b) Copia certificada por Notario del nombramiento del Administrador, de los directivos, presidente, Gerente General, ejerzan o no la representación legal de la persona jurídica, actualizado e inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Certificado de socios y accionistas de la compañía emitido por la Superintendencia de Compañías;
- d) Balance auditado de los últimos dos ejercicios económicos en el caso que sea exigible por la Superintendencia de Compañías. Para nuevas sociedades se deberá presentar el balance inicial;
- e) Certificación del Registrador de la Propiedad sobre los bienes inmuebles respecto de los cuales recaerá la autorización, en caso de contar con instalaciones propias; caso contrario, entregar contrato de arrendamiento, original o en copia certificada por Notario, inscrito en el respectivo Juzgado;
- f) Copia de las dos últimas planillas de aportes al IESS, donde conste el listado de personal que labora en la empresa; y,
- g) Todos los demás que estén contemplados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, el Reglamento de su Libro V y las disposiciones emanadas del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (SENAE, 2013, pág. 2)

Respecto a los depósitos temporales para su funcionamiento y renovación de sus contratos respecto a los espacios físicos o técnicos son referidos a continuación en el art. 2 con las disposiciones del SENA E:

**Artículo 2.- Requerimientos Físicos y Técnicos Mínimos.** - Los depósitos temporales para su postulación, durante su funcionamiento y para la renovación de sus contratos de funcionamiento deberán cumplir los siguientes requisitos físicos o técnicos:

- a) El depósito temporal debe ubicarse en un terreno que albergue todas las facilidades descritas en este artículo. No se permitirá que coexistan personas jurídicas adicionales en este terreno;
- b) Cerramiento perimetral de 4 metros de altura;
- c) Área de oficina: mínimo 60 m<sup>2</sup>;
- d) Área de almacenamiento;
- e) Para depósitos en puertos marítimos: mínimo 600 m<sup>2</sup> cubiertos o 1.000 m<sup>2</sup> de patios, los que estarán ubicados en el terminal portuario;
- f) Para depósitos en aeropuertos: mínimo 400 m<sup>2</sup> cubiertos que estarán ubicados en el aeropuerto;
- g) Para Depósitos en Fronteras Terrestres: mínimo 400 m<sup>2</sup> cubiertos o 1.000 m<sup>2</sup> de patios;
- h) Para depósitos en el interior: mínimo 400 m<sup>2</sup> cubiertos o 1.000 m<sup>2</sup> de patios;
- i) Delimitación del área de aforo debidamente señalizado tanto en las áreas de almacenamiento cubiertas, como en los patios;
- j) Contar con un área específica para carga peligrosa en caso de requerirse;
- k) Para los casos de carga contenerizada, delimitación del área de almacenamiento de contenedores;
- l) Estanterías y/o áreas con espacios individualizados para el almacenaje de carga por cada documento de transporte, con un sistema informático que permita asignar espacios y localizar la carga;
- m) Balanzas dentro del depósito temporal, de acuerdo al tipo de carga. Para carga contenerizada se deberá tener básculas para contenedores, para carga suelta y al granel se deberá tener básculas acordes al peso de la mercancía. Se deberán tener las básculas necesarias para pesar la mercancía al ingreso y salida del depósito temporal. Las básculas deberán estar calibradas de acuerdo a la regulación del INEN;

- n) Programa contable completo que incluya el control de inventarios con interconexión segura en línea con la Aduana;
- o) Sistema de etiqueteo para el control de ingreso y salida de carga suelta mediante el uso de tecnología de código de barras, u otros similares, interconectado con el sistema de control de inventarios, en caso de que se maneje este tipo de carga;
- p) Equipos para movilización de las mercancías de acuerdo al tipo y volumen de carga a recibir;
- q) En caso de brindar el servicio de cuarto frío, disponer de generador eléctrico auxiliar.
- r) Sistema cámaras de video para vigilancia permanente (CCTV), el cual deberá cubrir por lo menos el área de almacenaje y el área de aforo. Se debe generar un respaldo del video de todas las cámaras para mínimo 20 días calendario;
- s) Sistema de control de ingreso y salida de personas, mediante el uso de tecnología biométrica, en el que se registre, por lo menos, fotografías y huellas digitales;
- t) Sistema de control del personal que labora en el depósito, que cumpla por lo menos con los siguientes parámetros;
- u) Registro digital de todo el personal que incluya: nombre, número de cédula, fotografía, huellas digitales, dirección domiciliaria, teléfonos de contacto, fecha de nacimiento y firma digitalizada;
- v) Control diario de ingreso y salida del personal mediante medios biométricos;
- w) Servicios sanitarios básicos en las áreas de oficina y almacenamiento;
- x) Sistema eléctrico normalizado;
- y) Equipos indispensables de oficina (computadoras, impresora, máquinas de fax, etc.);
- z) Construcción con iluminación y ventilación suficiente;

aa) Acceso a internet, correo seguro y correo electrónico (e-mail) con su proveedor local. (No se permite correos gratuitos, o vía web mail, ya sea nacionales o internacionales); y,

bb) Dos líneas telefónicas, sean celulares o fijas. (SENAE, 2013, pág. 3)

De acuerdo a los requerimientos para el personal de Operaciones en los depósitos temporales el SENAE dispone lo siguiente detallado en el art. 3:

**Artículo 3.- Requerimiento para el Personal de Operaciones de la Empresa.**

-Todo el personal que labore en el depósito temporal debe estar permanentemente uniformado, con su credencial de identificación visible y estar afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (SENAE, 2013, pág. 4)

Referente a los requerimientos de documentación para realizar la inspección referente a las instalaciones de depósitos temporales, los funcionarios aduaneros deberán tener la documentación respectiva detallados en el art. 4 dispuestos por el SENAE:

**Artículo 4.- Requerimientos de documentación para realizar la inspección.**

- Durante la inspección a las instalaciones del depósito temporal, el funcionario aduanero encargado requerirá al postulante los siguientes documentos:

- a) Diagrama de flujo de las operaciones con firma de responsabilidad;
- b) Certificados de seguridad vigentes, emitidos por el IESS y por el cuerpo de bomberos;
- c) Planos de implantación general a escala 1:100 a 1:1600 normado o con las dimensiones señaladas en metros cuadrados, que contengan recuadros indicativos de la ubicación geográfica y las principales áreas del predio (área total de predio, área de oficinas administrativas, área de bodegas abiertas y cubiertas, área de patios del depósito temporal, área de maniobras, área de aforo acorde a la cantidad de aforos físicos dispuestos por la Aduana), firmado por un profesional facultado para el efecto así como por el representante legal de la empresa;
- d) Copia de las pólizas de seguro (robo, incendio y responsabilidad civil);

- e) Documentos que acrediten propiedad o tenencia de sus equipos, sea a través de facturas, contratos o declaraciones juramentadas donde conste como mínimo: modelo, año de fabricación, marca y capacidad nominal;
- f) Plan de seguridad física e industrial con firma de responsabilidad;
- g) Proyecciones de almacenamiento para los próximos dos años con firma de responsabilidad;
- h) Lista actualizada de mercaderías en abandono indicando las cantidades y la descripción del estado material y jurídico de la mercancía (en el caso de renovaciones); e,
- i) Copia del recibo de pago de la tasa de inspección. (SENAE, 2013, pág. 5)

#### **1.24 REGLAMENTO INTERNO**

Algunas disposiciones sobre el reglamento interno de Almacén General son las siguientes:

El servicio de Recepción y entrega de materiales se proporciona de 8:30 am a 14:00 pm

Las personas autorizadas se identifican con los guardias de seguridad con identificaciones validas como Cédula de identidad o Credenciales de Empleados activos.

Los proveedores transportistas deben acudir con personal de maniobra acorde con volumen de materiales a entregar o recibir deben ingresar con casco protector, zapatos industriales, guantes y fajas, arneses, patín hidráulico

Está prohibido ingresar materiales como cerillos, encendedores, líquidos inflamables, armas de fuego, cámaras fotográficas, unidad de almacenamiento de datos

Para el personal está prohibido ingresar con bermudas, lentes oscuros, gorras, tenis, calzado descubierto.

En el caso de proveedores solo debe ingresar un proveedor a la misma nave para recepción o entrega de materiales

Las unidades de transporte la velocidad permitida es 10 km. p/h

Al interior de las naves de cada almacén el personal de maniobras del proveedor solo debe acceder a la zona de embarque, evitando tomar alimentos, evitar obstruir pasillos.

## **Capítulo II**

### **2.1 Marco Metodológico**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Para esta investigación, se utilizará técnicas que aporten a obtener la información necesaria y realizar el análisis de Cargo Service S.A. El enfoque llevado a cabo es descriptivo porque de esta manera se logra determinar datos y analizar las características del tema en estudio. Por medio de este tipo de investigación se conocen procesos en este caso de la forma de llevar la logística de Cargo Service S.A.

#### **Análítico- Sintético.**

Está aplicado en este proyecto al sintetizar todos los datos obtenidos con las técnicas de recolección a los colaboradores de la empresa. Ademase se logra tener un mejor conocimiento con el fin de dar conclusiones eficaces.

#### **Histórico- Lógico.**

Se refiere a un análisis entre lo que acontece en el almacén e indagar acerca de lo que se vive en el presente con la observación directa y plantearse a futuro respecto a cómo direccionar el almacén además de verificar en lo lógico sobre las causas y efectos de la investigación

#### **Inductivo- Deductivo.**

Se aplicar para realizar el análisis de cada una de las respuestas de los encuestados para dar claras conclusiones en base a las investigaciones realiza desde lo general a lo particular.

#### **2.1.2. Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo trata de establecer la parte numérica del proyecto se verificará a través de las encuestas el número de los porcentajes respecto al conocimiento general del almacén y como trabajan sus colaboradores.

## **2.2. Técnicas De investigación.**

### **2.2.1. Instrumentos De investigación.**

Las técnicas de investigación que serán utilizadas son encuestas, estas preguntas son dirigidas al grupo de colaboradores que son de bodega, de almacén y la administración general.

### **2.2. Métodos**

Métodos Teóricos y Empíricos

Con la investigación de campo se emplea el cuestionario de preguntas generadas a los funcionarios internos de la empresa (supervisor, personal), del cual a través de la herramienta encuesta, se logró obtener información importante en el proceso

### **2.3 Observación**

La observación es un elemento importante de todo proyecto de investigación, la investigación tiene un apoyo en esta información para poder mostrar con datos acerca de los hechos y las situaciones que acontecen en los diferentes tipos de investigación, la técnica de observación directa al verificar los procesos que realiza la empresa, y con esta técnica evidenciar la problemática.

#### **2.3.1 Observación directa**



Al revisar los racks con letras y números que están específicos, están catalogados por peso, se debe establecer como bodegueros por ejemplo 0 a 1000 kilos pueden ir en el piso, la segunda sección puede ser de 0 a 400 kilos en la sección 3 de 0 a 300 y de 0 a 200 en la sección 4 que es la más alta, de esta manera se estabilizan las perchas porque se compensa el peso, si se pone en la sección 700 kilos se corre el riesgo que se venga abajo todo, todo esto depende del volumen del almacén, por ejemplo de ancho debe tener 80 cm. ancho y 1,20 de largo por eso los racks debe estar medidos en base a esto, cuando no se cumple esta medida deben estar ubicadas con las parrillas para poder ubicar según el peso.

Cuando ingresa las mercancías a Cargo Service S.A.:

Se realiza una revisión documentos respectivos por el personal de seguridad del Almacén

Se realiza el cobro del servicio de pesaje del vehículo, se ve el pesaje.

Se procede a entregar al transportista los tickets verificando hora con fotos

Se procede a realizar una revisión de documentos de la mercadería.

Se elije el lugar para almacenaje

a) en estanterías.

b) contenedores.

c) bodega.

Ingreso del vehículo a la zona de descarga y se elige la maquinaria para descargar

Se procede a registrar en documentos el número y área

Todo debe quedar registrado en documentos

Firmas registradas para constatar información

### **2.3.2 Entrevistas**

Se realiza una entrevista personal con uno de los colaboradores de Cargo Service S.A. a fin de conocer sus diagnósticos sobre la situación de las entregas.

Estas entrevistas aportan a conocer sobre el área de logística que maneja Cargo Service S.A. y poder tener un acercamiento directo a los problemas.

<b>Nombre:</b>	Carlos Vernaza
<b>Función en CargoService</b>	Administrador 1
<b>Lugar de entrevista</b>	Cargo Service S.A.
<b>Fecha:</b>	11 de julio 2022

A través de la entrevista se pudo conocer si las necesidades de los clientes son cubiertas en base a la observación directa que hace el administrador en los almacenes, el aporta que el despacho de Cargo Service S.A. es competitivo a pesar que hay cosas que mejorar como el

asunto de la señalética, igualmente en esas falencias ha existido quejas por los clientes en cuanto a los tres últimos meses. Como empresa están consciente y están trabajando para tener un mejor servicio para sus clientes. Sin embargo, han tenido dificultades en su mayor parte a causa de servicio externo ya sea por las intermitencias de ECUAPASS, mas no por culpa del depósito que ellos llevan dentro de los almacenes, en ocasiones se les dice que son culpables de la demora de la salida de la mercadería, pero en su gran mayoría es el desfase con el sistema. De la misma manera ha existida abandono de mercaderías a causa de los desfases logísticos. Las principales causas son:

- Cuando la carga pasa a separación.
- Por abandono expreso, o también puede ser por que el importador no haya sacado los certificados exigidos.
- Por qué no cuentan con los permisos necesarios y no pueden sacar su mercadería.

Gracias a los aportes realizados se ha logrado conocer acerca de la forma de trabajar de Cargo Service S.A y la manera de llevar las mercaderías dentro del almacén compartiendo el administrador las falencias referentes a las intermitencias de Ecuapass, sin embargo, los clientes si han encontrado a Cargo Service S.A como una empresa competitiva.

### **2.3.3 Encuestas**

Fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa CARGO SERVICE S.A, por lo cual el investigar decidió aplicar método no probabilístico. La muestra estuvo constituida por 8 personas.

Nombre:

Fecha:

1.- ¿Conoce la misión, visión de la empresa?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

2.- ¿Conoce usted cual es el objetivo de la empresa?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

3.- ¿Considera que está capacitado para ejercer sus funciones en su área de trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

4.- ¿Considera que como ponen las cajas facilita su trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

5.- ¿Usted puede asegura que puede orientarse con facilidad dentro del almacén?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

6.- ¿Usted ahora mismo si fuera coordinador de logística del almacén haría cambios?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

7.- ¿Tiene problemas al momento de despacho y entrega de mercadería?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8.- ¿Usted considera que ha sufrido algún accidente por la desorganización del almacén?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

9.- ¿Usa usted un equipo de protección?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

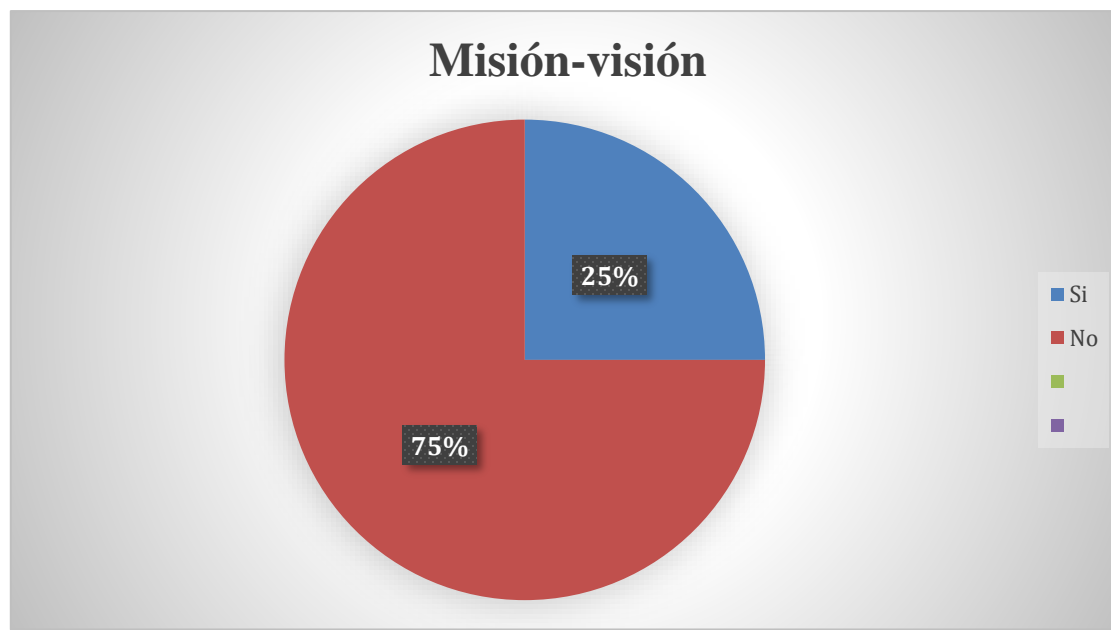
**Tabla 1** "Pregunta 1 ¿Conoce la misión, visión de la empresa?"

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	2	25
No	6	75
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 1** ¿Conoce la misión, visión de la empresa?



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Análisis:** Del 100% de empleados el 75% no conoce cual es la misión y la visión de la empresa, lo cual significa que los empleados en su gran mayoría no lo saben, pero es necesario que por cultura organizacional conozcan como parte de su lugar de trabajo. Solo el 25% lo sabe

**Tabla 2 “ Pregunta 2” ¿Conoce cuál es el objetivo de la empresa?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	2	25
No	6	75
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 2 ¿Conoce cuál es el objetivo de la empresa?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Análisis:** Los empleados no conocen los objetivos de la empresa en un 75%, lo cual es inaceptable ser parte de una institución es necesario conocer cuales son los objetivos.

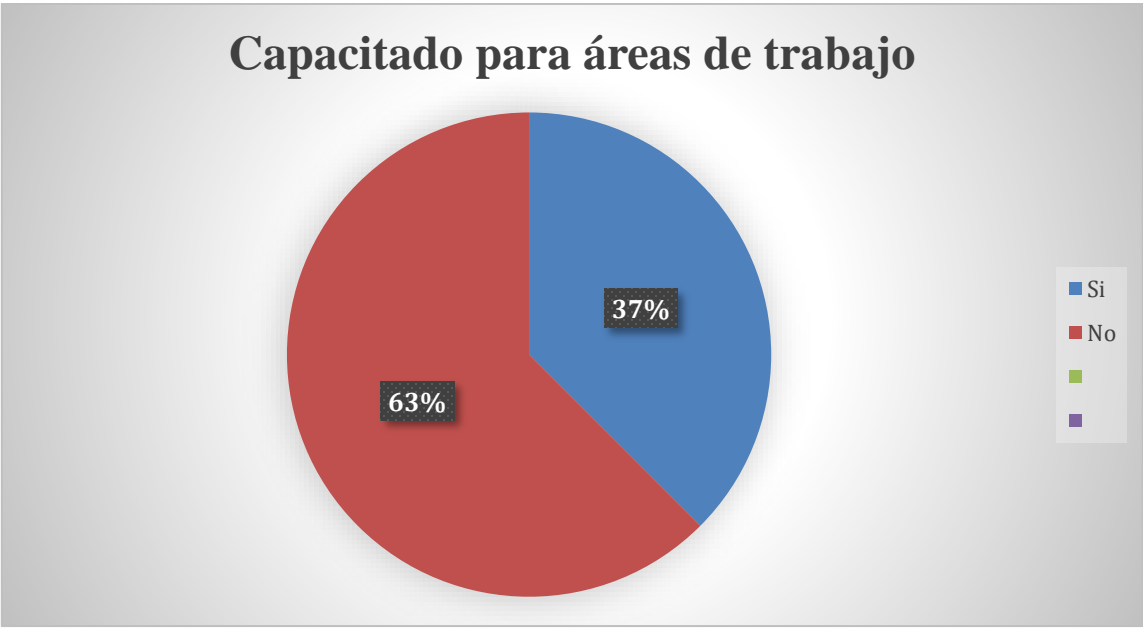
**Tabla 3 Pregunta 3 ¿Considera que está capacitado para ejercer sus funciones en su área de trabajo?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	37
No	5	63
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 3 ¿Considera que está capacitado para ejercer sus funciones en su área de trabajo?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

*Análisis:* Del 100% de empleados encuestados, 63% manifestaron que no se sienten en capacidad de ejercer sus funciones de trabajo, eso quiere decir que en su mayoría los empleados no están calificados para laborar en diferentes áreas, mientras que el 37% si lo está

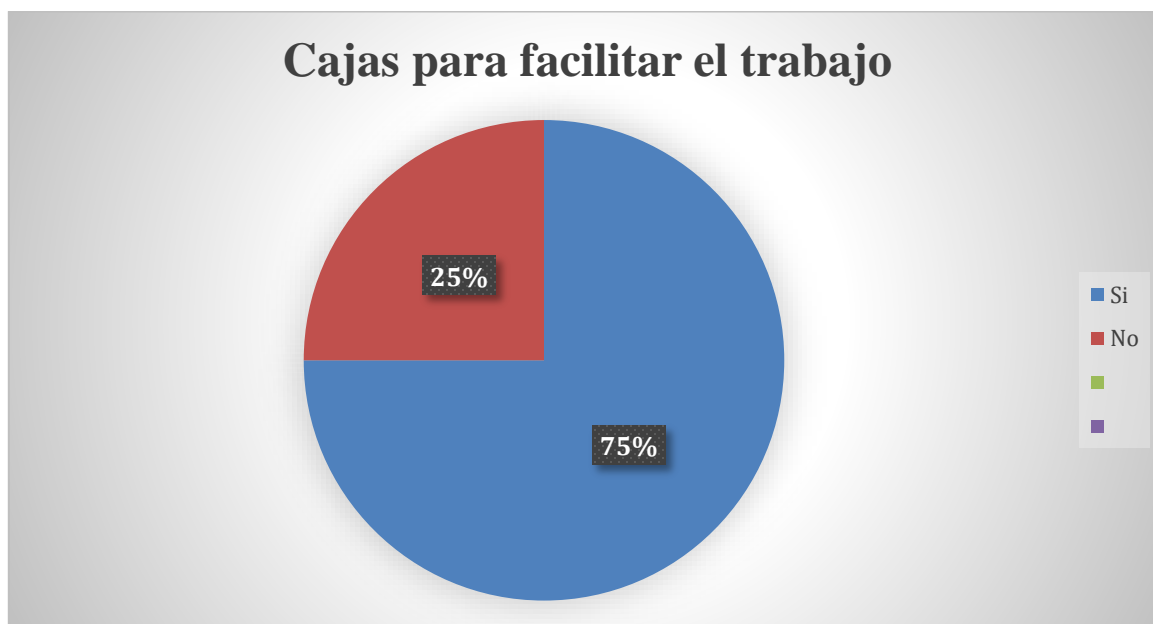
**Tabla 4. Pregunta 4 ¿Considera que como ponen las cajas facilita su trabajo?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	6	75
No	2	25
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

Elaborado por autor

Gráfico 4 Pregunta 4 ¿Considera que como ponen las cajas facilita su trabajo?



Fuente: Empleados encuestados de Cargo Service S.A

Elaborado por autor

*Análisis* Del 100% de empleados se registra que existe un 75% que se le hace fácil la organización cuando la logística esta desarrollada por cajas, porque existe un orden. Mientras que un 25% no le facilita

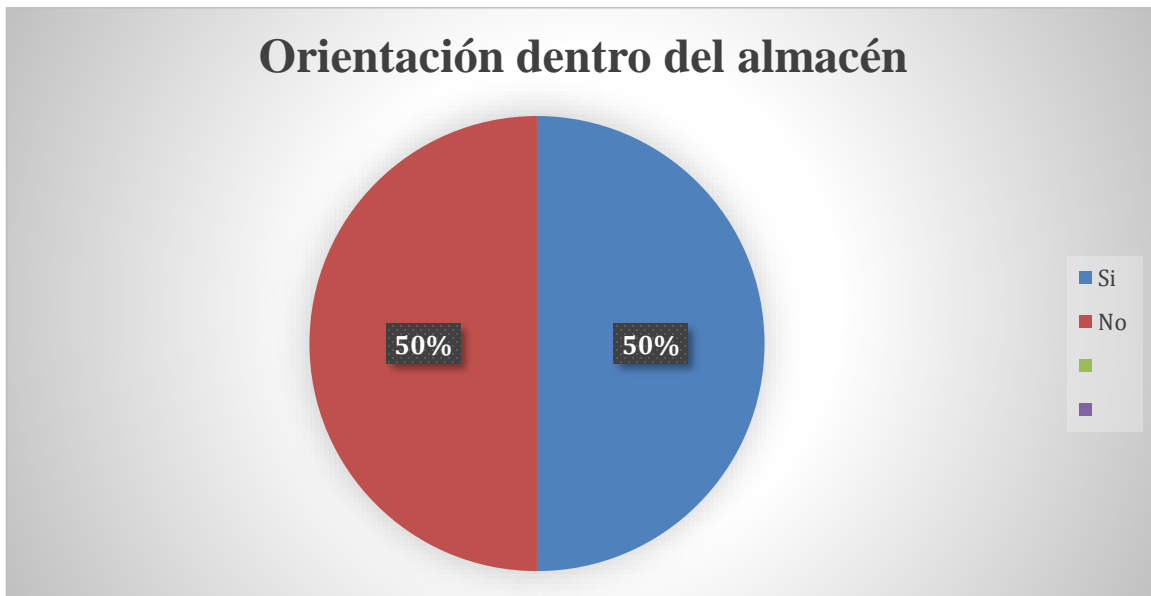
Tabla 5 Pregunta 5 ¿Usted puede asegurar que puede orientarse con facilidad dentro del almacén?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	4	50
No	4	50
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 5 Pregunta 5 ¿Usted puede asegurar que puede orientarse con facilidad dentro del almacén?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Análisis:** De los 8 trabajadores existe un 50% manifiesta que se orientan con facilidad dentro del almacén mientras que un 50% no se orienta con facilidad. En esta respuesta no existió mayoría

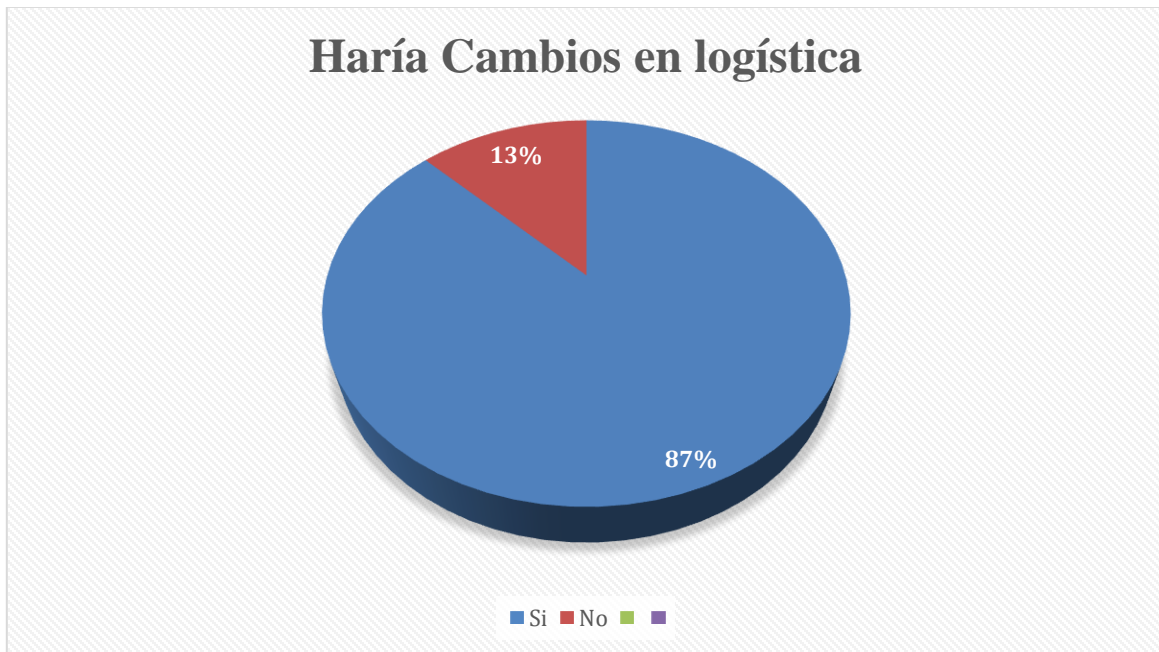
**Tabla 6 Pregunta 6.- ¿Usted ahora mismo si fuera coordinador de logística del almacén haría cambios?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	7	87
No	1	13
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 6 Pregunta 6.- ¿Usted ahora mismo si fuera coordinador de logística del almacén haría cambios?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Análisis:** Del 100% de empleados un 87% manifiesta que harían cambios al almacén si fueran coordinador de logística, mientras que un 13% no tiene inconvenientes.

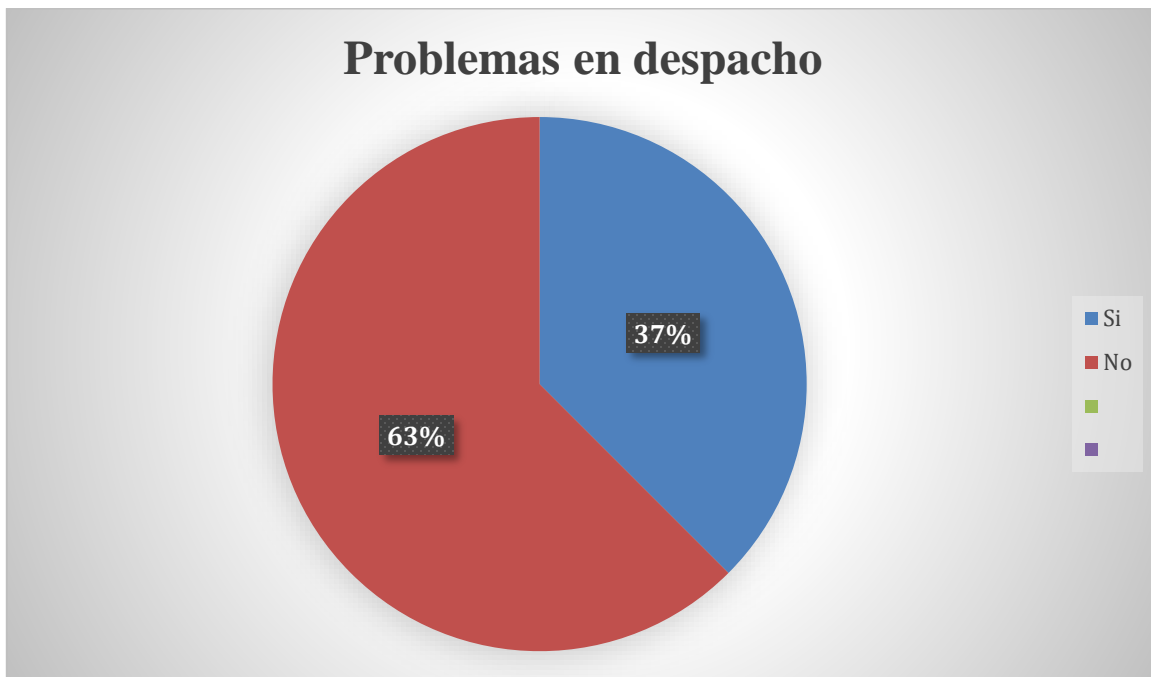
**Tabla 7.- Pregunta 7;Tiene problemas al momento de despacho y entrega de mercadería?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	37
No	5	63
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 7.- Pregunta 7: ¿Tiene problemas al momento de despacho y entrega de mercadería?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Análisis:** Existe un alto porcentaje de 63% que manifiesta que si han tenido problemas al recibir o entregar la mercadería. Mientras que un 37% indica que no ha tenido inconveniente.

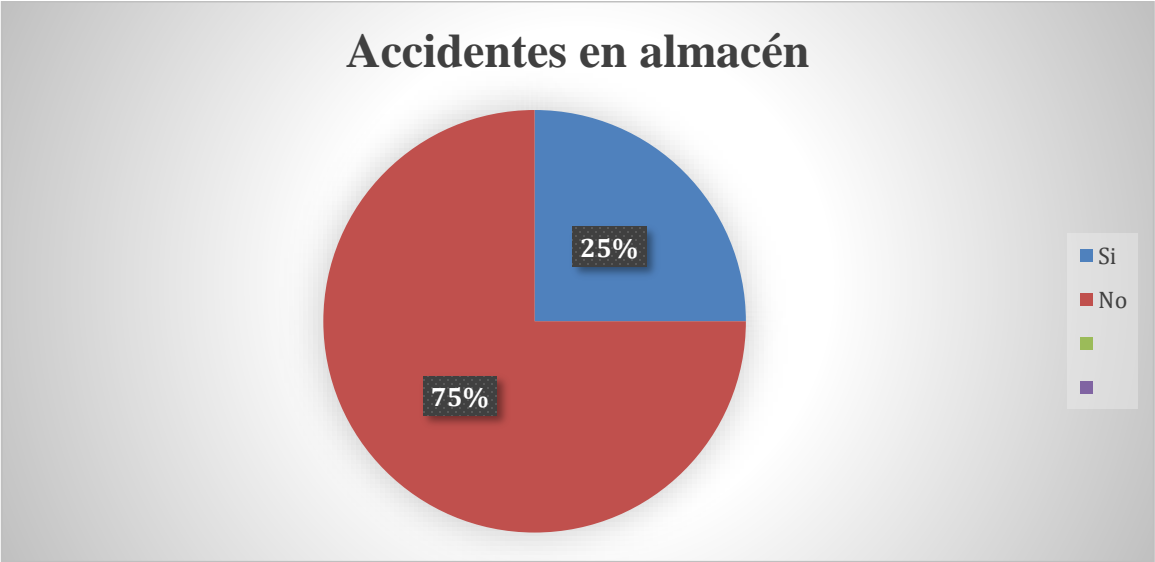
**Tabla 8.- Pregunta 8¿Usted considera que ha sufrido algún accidente por la desorganización del almacén?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	2	25
No	6	75
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Gráfico 8 Pregunta 8¿Usted considera que ha sufrido algún accidente por la desorganización del almacén?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service S.A

**Elaborado por autor**

**Análisis:** En un alto porcentaje negativo es considerado que no se haya sufrido un accidente debido a la desorganización del almacén lo cual refleja 75% que no se haya pasado por accidentes laborales, 25% indica que si ha causado accidente la desorganización.

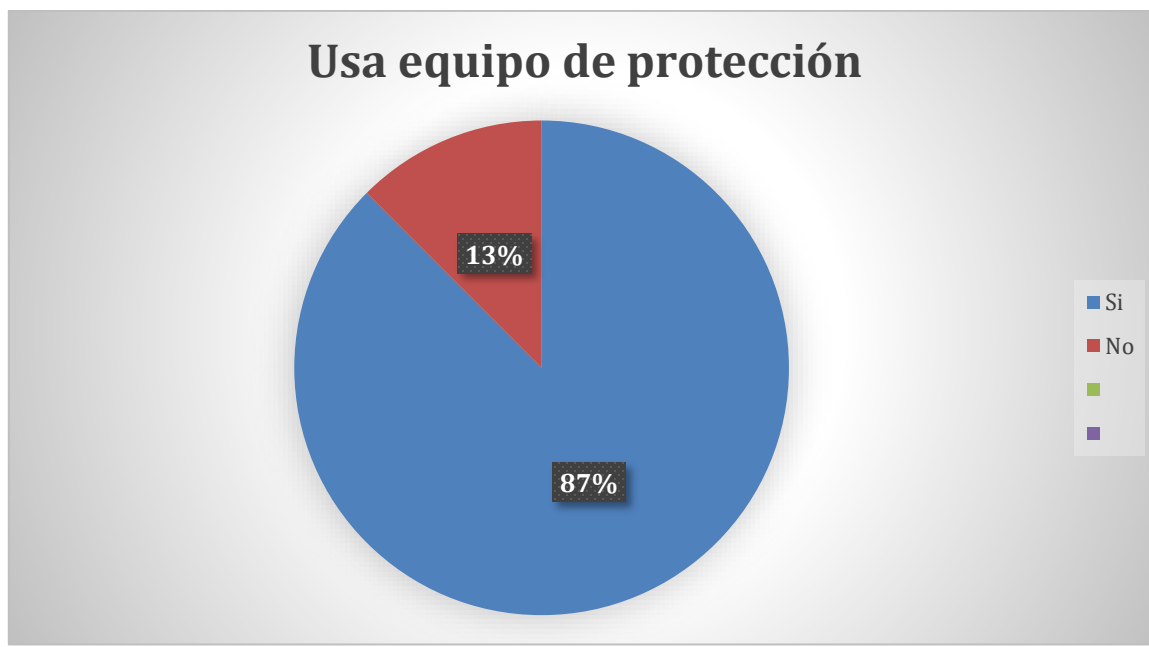
**Tabla 9.- Pregunta 9; Usa usted un equipo de protección?**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	7	87
No	1	13
TOTAL	8	100

**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service

**Elaborado por autor**

**Gráfico 9; Usa usted un equipo de protección?**



**Fuente:** Empleados encuestados de Cargo Service

**Elaborado por autor**

**Análisis:** Referente al uso de equipo de protección, los colaboradores indicaron que utilizan en un 87% y el 13% responden los que no lo utilizan.

## 2.4 FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Thompson y Strikland, 1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

Fortaleza	Oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de software para mejor facilidad de mercaderías.</li> <li>• Infraestructura física con oficinas y equipos y maquinaria en funcionamiento.</li> <li>• Control de la SENA que mide el perfil de riesgo es favorable para el almacén temporal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementos de cliente.</li> <li>• Planificar las estrategias con las consolidadoras y así poder aumentar clientes.</li> <li>• Capacitar a los colaboradores del almacén temporal ya que esto les ayudaría ahorrar tiempo y espacio.</li> </ul>
Debilidad	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización del almacén temporal</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El funcionamiento depende de la autorización de la SENA, por tener contractualmente los servicios concesionados con el Estado.</li> <li>• Retrasos de mercadería o despacho provocadas por tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia con servicio similar y mayor organización y menor tiempo de despacho</li> <li>• Competencia desleal por efecto de monopolio.</li> <li>• Efectos COVID</li> </ul>
--	---

En este FODA se da a conocer las distintas fortalezas y oportunidades que tiene alcance temporal, así como también su debilidad y amenazas ya que con esto podremos planificar la estrategia a futuro poder adelantar en las formas de buscar una mejora para los clientes ya que da una mejor visión.

## 2.5 PEST

A continuación, el análisis de como los diferentes factores podrían afectar a las empresas:

Político	Económico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un gobierno inestable.</li> <li>• Malos indicadores de riesgo país.</li> <li>• Decretos que puedan poner en riesgo las importaciones y exportaciones ya generaría menos entradas de mercaderías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La desigualdad de economía en aumento.</li> <li>• Impuestos.</li> <li>• Decrecimiento de en la tasa de empleos.</li> </ul>
Social	Tecnológico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta tasa de narcotráfico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo privado como estatal</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Por tema COVID muchas personas se han quedado sin estudiar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación a las personas para las nuevas Tecnología que vienen a futuro en el comercio exterior</li></ul>
---	--

## 2.6 ANÁLISIS CAPA

### Potenciación de fortalezas

Implementar los manejos de software y desarrollar la tecnología en el área logística

Expandir el área del almacén implementado y organizando con la señalética debida

### Aprovechar oportunidades

Que los clientes puedan ver el desarrollo y se animen por tener sus mercancías seguras en Cargo service S.A.

Que los colaboradores aprendan a ahorrar tiempo y espacio

### Corregir debilidades

Corregir la desorganización e implementar la correcta señalética

Evitar que las mercancías salgan con retraso

### Afrontar amenazas

Buscar la forma de dar un buen servicio para evitar la competencia , con el fin de mantener clientes fieles

Preocuparse por promover a pesar de que exista los peligros de la pandemia, ocupar los anuncios tecnológicos y virtuales para ayudar a incrementar demandas

## CAPÍTULO III

### 3.1 Propuesta

La propuesta consiste en el manejo de mejora de un **Diseño operativo de la empresa Cargo Service S.A para optimizar tiempo y espacio en el almacén temporal en el período 2022 – 2023** mediante un proceso de organización planificado por sección y fecha de llegadas al interior de las personas que trabajan en la bodega así se ahorra mayor tiempo en el almacén temporal para así poder facilitar la maniobra del personal con ello se llevará a tener una mayor capacidad de respuesta en el despacho de mercaderías, brindando un eficiente servicio a los Operadores del Comercio Exterior, a fin de que los clientes mantengan confianza y permanencia en el uso del almacén, garantizando una mejora permanente en la rentabilidad económica.

La empresa Cargo Service S.A es uno del almacén temporal autorizados por el servicio nacional de aduana del Ecuador (SENAE), abrió sus puertas al público el 12 de octubre de 1995 desde aquel momento se destacó en el sector aéreo aduanero.

En 1995 se fundó Cargo Service S.A con la misión de “ofrecer un servicio de calidad, que satisfaga las necesidades en las operacionales y cotidianas de nuestros clientes” la cual a través de los años se abrió camino para ser una de las empresas de almacén temporales reconocidas, su principal ventaja es el sector que está ubicado en el Av. De las Américas, Guayaquil justo en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, el cual es una zona estratégica para el sector aéreo en el ámbito de exportación e importación, la empresa se dedica a todas las actividades de transporte de carga por carretera: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación etc.

### **3.2 Título de la propuesta**

Diseño Logístico para optimizar los tiempos de respuesta y el espacio en el almacén temporal Cargo Service S.A en el periodo 2022 – 2023.

### **3.3 Objetivo de la propuesta**

Elaborar un Diseño Logístico para optimizar los tiempos de respuesta y el espacio en el almacén temporal Cargo Service S.A. en el periodo 2022-2023

### **3.4 Descripción de la propuesta**

En el capítulo uno se puede encontrar la fundamentación de la investigación, tales como el marco histórico de los servicios de Cargo Service S.A, el marco teórico de las ventajas de usar estos servicios, el marco conceptual de términos no tan comunes abordados en este trabajo de investigación y finalmente el marco jurídico de las leyes, regulaciones y reglamentaciones de este tipo de servicio.

Por tal motivo la propuesta para Cargo Service S.A es mejorar la organización del almacén ya que se constató que debe haber más señalética en los almacenes para poder identificar el orden sin ningún inconveniente

### **3.5 Factibilidad**

A continuación, se realizará una síntesis de la factibilidad que aplica.

**Factibilidad Operativa.**– El comercio exterior se ha vuelto indispensable para las personas y las pequeñas y grandes empresas que acapara el Ecuador como en todo el mundo el comercio importante para la rentabilidad de un país como también las empresas que deseen exportar a otro país, e importar con el presente diseño logístico se basa en modernizar los procesos operativos ya situado en el depósito ayudando a tener más agilidad en los procesos haciendo correctivas en algunos puntos, para tener un orden cronológico.

La infraestructura del depósito permite efectuar de manera más ordenada la descarga de la Mercadería la cual no se está llevando a cabo. Con una capacitación adecuada podrían no solo mejorar las técnicas de carga y descarga mercadería si no también llevar un orden cual les permita hacer más rápido el despacho.

**Factibilidad Administrativa.** - Con fin de que el depósito tenga un mayor orden internamente se establecimiento que hacer las respectivas correctivas y viendo sus fortalezas y debilidades se debe tomar en cuenta que el diseño logístico expuesto encaja para tener una mayor capacidad de respuesta con las diferentes capitaciones haciendo ver lo que se está haciendo mal y que se debería llevar un proceso en cual esté distribuida por aérea de similares proporciones esta ayudaría ahorrar tiempo y espacio.

**Factibilidad Técnica.** – La guía ya expuesta en literal anterior ayuda a mantener un proceso el cual se debe cumplir como si fuera parte del reglamento interno, ya que con ello se busca la destreza que tienen sus operadores logísticos con respecto a la organización del depósito.

El cumplimiento de los requisitos para proceder a poner en su rack correcto (registro de mercadería, informe de cuál es su estado, inclusión en rack de acuerdo a su contenido y revisión de inventario) con esto complementarían la parte técnica necesaria para que se cumplan con los requisitos al ingreso a el depósito.

**Factibilidad Comercial.** – Nuestro nicho comercial es abundante, hoy en día el internet nos permite hacer compras internacionales y con ello existe muchos métodos de comprar de mercancías internacionalmente, eso ayuda a que el proyecto puede cumplir con las exigencias que conlleva a las nuevas tendencias de consumo del mercado lo que lleva a estar preparados para ellos.

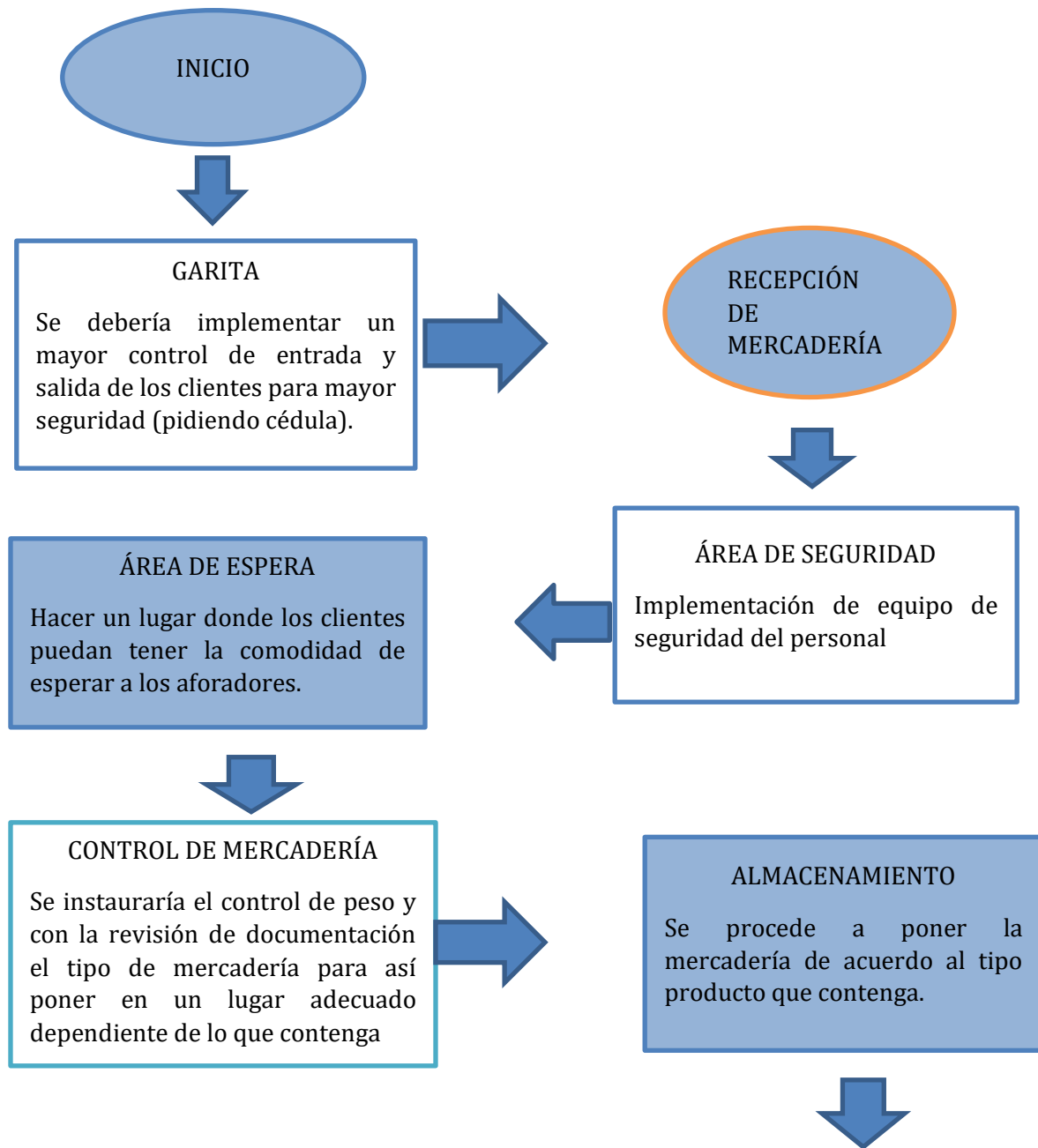
Esto permite tener clientes de forma simultánea el cual es exigente para tener un orden y una estructura sólida y capacitadas para el cuidado de dichas mercancías.

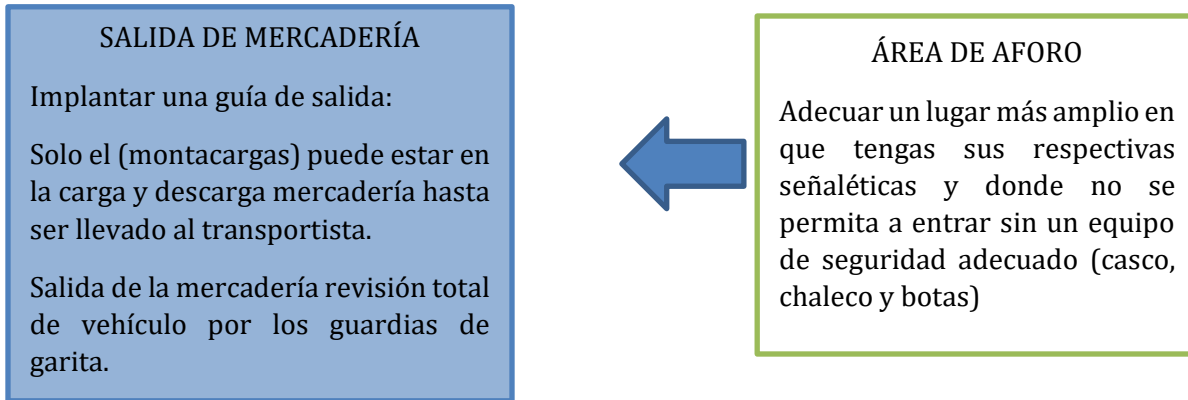
**Factibilidad Económica.** – Cuando se habla de factibilidad económica se está enfocando en todo lo que tiene que ver a inversión para los cambios que hay que realizar en base a la readecuación de algunas áreas de las instalaciones que necesitan ser organizadas.

**Factibilidad Social.** - Existe la seguridad de conocer que con el trabajo que se va a realizar no solo va ayudar a la empresa, sino que, pensando, en la sociedad y el cuidado del medio ambiente y el planeta se tiene un plan que se ejecutaría para reutilizar suministró que con la correcta manipulación se podrán nuevamente utilizadas con esto se está contribuyendo con granito de arena para la no contaminación ambiental en estos momentos tan duro con mucha contaminación.

**Factibilidad Legal.** – Dentro del marco jurídico de las regulaciones a los almacenes temporales no hay ningún tipo de obstáculo para poder efectuarlos cambios que lleven a mejor atención a los respectivos, sin embargo, esto va ligado de manera indiscutible con los nuevos requisitos para el desarrollo de la actividad comercial observados en la REGLAMENTO AL CÓDIGO ÓRGANICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES.

## Flujograma de Mejoras para Cargo Service S.A.





**1.- Garita:** Actualmente el proceso que se maneja en el ingreso a Cargo Service S.A adolece de controles estrictos ya que el vehículo que ingresa sea para retirar carga o para asistir a los aforos no es revisado y las personas que van dentro no presentan ninguna documentación lo cual se incrementa notablemente la posibilidad de que puedan ingresar alguna sustancia ilegal, por lo tanto, en esta propuesta hemos establecido como control al ingreso de garita la presentación de la cédula de identidad y que la misma quede registrada en una bitácora para posterior revisión en caso de que se suscite alguna novedad. Se recomendará que se adquiera un software para poder grabar la cedula de identidad de las personas que ingresan y de esta forma automatizar este paso.

**2.- Seguridad del personal:**

Es necesario que se lleve a cabo el control respectivo en la entrada del almacén para lo cual se mantiene un registro también a través de cámaras además de que la seguridad del personal posea la guía para el respectivo ingreso de vehículos con sus señaléticas respectivas. Es necesario brindar seguridad al personal desde la entrada del almacén aún con la seguridad personal.

Además, se pretende que se mejore el asunto de las botas, el traje especial para los estibadores y para los colaboradores que manejan carga pesada. Es necesario la preocupación del personal para que tengan los respectivos cuidados y evitar accidentes laborales

Todo esto brinda seguridad al ingreso de las mercancías a los almacenes ya que se espera un buen control para el bienestar de todos.

**3.- Área de espera:** Hacer un lugar donde los clientes puedan tener la comodidad de esperar a los aforadores, operadores de comercio exterior y sus diferentes auxiliares y clientes.

En los diversos lugares con atención al cliente es necesario contar con un lugar de atención al cliente donde se sientan bien recibidos, aun ofreciéndoles algún tipo de servicio de bebedor de agua o de tomar café o té, además de mantenerse cómodos en una sala de espera, en la cual puedan esperar con tranquilidad.

**4.- Almacenamiento:** para el almacenamiento es necesario hacer la respectiva revisión con el personal que lleva a cabo esta área, pero es mucho mejor que se provea de un asistente para el registro de todo lo que ingrese a través de los registros al ingresar en la computadora con el fin de llevar registros de calidad.

**5.- Mercadería:** La báscula debe ser cambiada por una nueva y así mejorar con la calidad, y llevar el control del peso correcto sin ninguna imperfección. Todo esto da respaldo a los clientes con un servicio de calidad.

**6.- Área de aforo:** Adecuar un lugar más amplio en que tengas sus respectivas señaléticas y donde no se permita a entrar sin un equipo de seguridad adecuado (casco, chaleco y botas)

**7.- Salida de mercadería:** Implantar una guía de salida, Solo el (montacargas) puede estar en la carga y descarga mercadería hasta ser llevado al transportista. Salida de la mercadería revisión total de vehículo por los guardias de garita.

## CONCLUSIONES

La ejecución de mi propuesta, se proyecta a lograr una serie de avances y beneficios para la empresa CARGO SERVICE S.A y su revolución del negocio.

Entre la que se pueden enumera:

1. Mayor control en el ingreso del personal transportista tan como importador
2. Pedir cedula como un requisito indispensable para entrar a la zona de carga.
3. Mayor control a sus operadores logístico en el manejo de inventarios.
4. El uso de sus respectivos implementos seguridad correctamente.
5. Un sistema que ayude a ubicar de forma inmediata donde encuentra carga.
6. Reducción de tiempo en los procesos tanto de ingreso y salida de carga.
7. Reducción de tiempo en el despacho de carga.
8. Minimizar error de talento humano.
9. Realizar trabajo de restauración de señalética constantemente.
10. Con los procesos realizados eliminar que las cargas estén en los ingresos del almacén temporal para un mayor orden.
11. Capacitación contante al personal operativo.
12. Progreso continuo a la mejora del servicio al cliente tanto interno como externo.

## **RECOMENDACIONES**

En nuestro modelo de mejora es importante seguir un proceso ya que el mismo servirá a la empresa Cargo Service S.A, se vaya actualizando continuamente y ayudara a que sus colaboradores que previamente hayan sido capacitados a perfeccionar su operatividad con un orden cronológico equilibrado, que ayude a consolidar el diseño logístico obtenido en la implementación de la propuesta, y que su vez renovando sus equipos de cómputo y programa, realizar un mejor trabajo en a la maniobra de carga, por lo cual la tecnología nos brindara mayor agilidad en los procesos y las formas de manejar el almacén que sigue contante mejoramiento, esto implica también la perfeccionamiento de sus equipo para una mayor eficiencia al momento de realizar el diseño.

Es de importancia relacionar a los clientes a una nueva forma de trabajo, el cual los que mayores beneficiados será ellos, ya que el constante mejoramiento ayudará a que la empresa surja de una manera positiva y a si tengan otro prospecto de ella ayudando al crecimiento de la misma.

## Bibliografía

- Asamblea Nacional . (29 de diciembre de 2010). *Lexis*. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Asamblea Nacional . (29 de Diciembre de 2010). *Lexis*. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Asamblea Nacional. (14 de octubre de 2013). *Lexis*. Obtenido de [https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/a2\\_ene\\_2015\\_Reglamento\\_Facilitacion\\_Aduanera.pdf](https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/a2_ene_2015_Reglamento_Facilitacion_Aduanera.pdf)
- Asamblea Nacional. (16 de enero de 2015). *Lexis*. Obtenido de [https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2\\_ley\\_org\\_defen\\_consum.pdf](https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf)
- Castro, O. (15 de abril de 2017). *2017*. Obtenido de Blogspot de Logística: <http://logisticapdm.blogspot.com/2017/04/historia-de-la-logistica.html>
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral* . Bogotá : Ecoe Ediciones .
- Secretaría Nacionala de Planificación . (2021). *Observatorio Regional de Planificación para el desarrollo* . Obtenido de [https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado\\_compressed.pdf](https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado_compressed.pdf)
- SENAE. (2013). *Gob.ec*. Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/resolucion-senae-dgn-2013-0192-re-requisitos-cumplir-depositos-temporales-almacenan-mercancia-declarada-regimen-particular>
- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador . (29 de marzo de 2022). *SENAE*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/2012/SENAE-DGN-2012-0125-RE.pdf>

## ANEXO 1

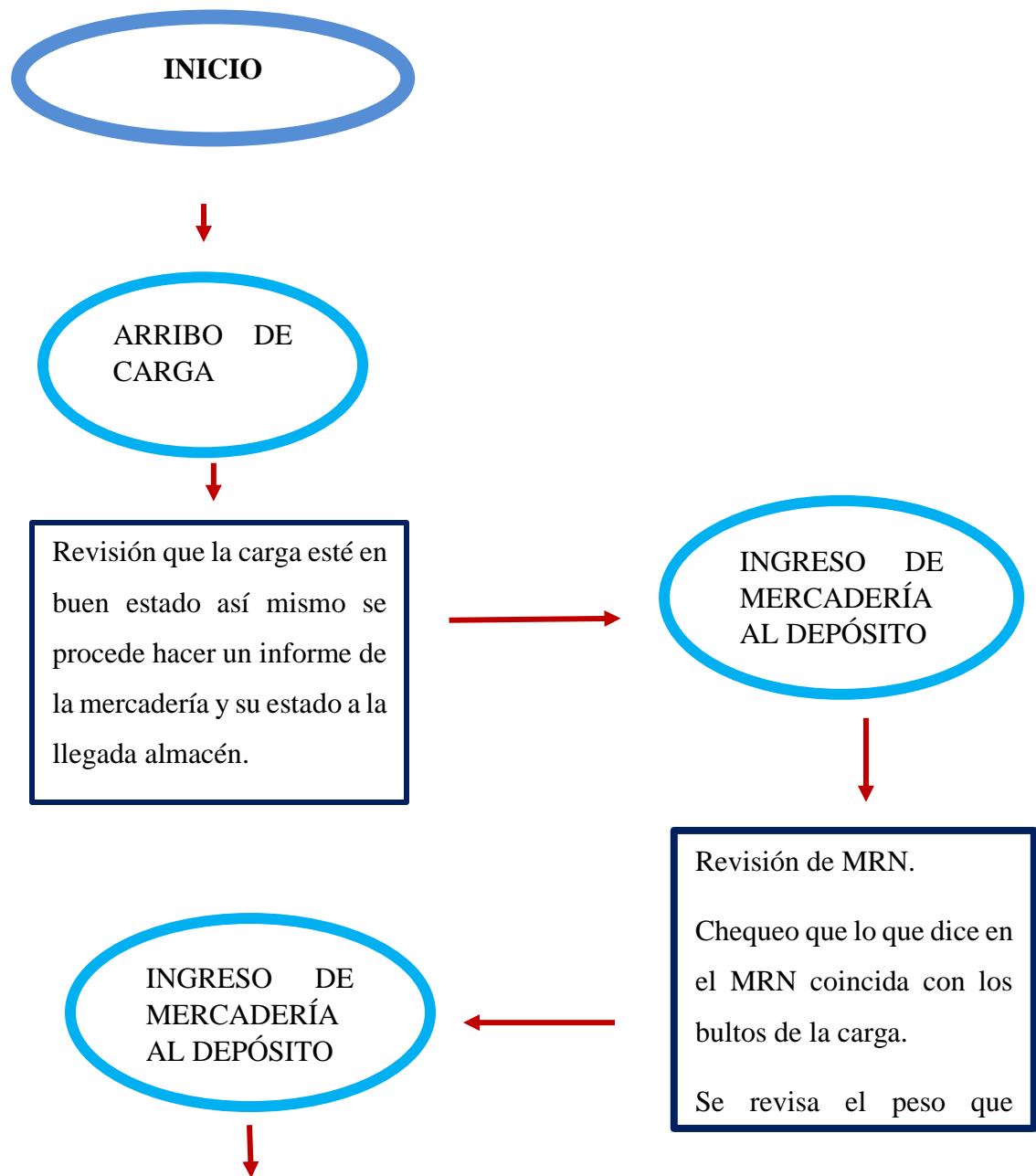
### CARGO SERVICE S.A

#### Flujograma de operación propuesto por SENA E



## ANEXO 2

### FLUJO GRAMA ACTUAL DE PROCESO LOGÍSTICO DE CARGO SERVICE S.A



Se registra el ingreso en el sistema interno el cual este entrelazado al Ecuapass.



Si el técnico operador determina que no existe ninguna novedad se procede a dar salida autoriza de la mercadería.

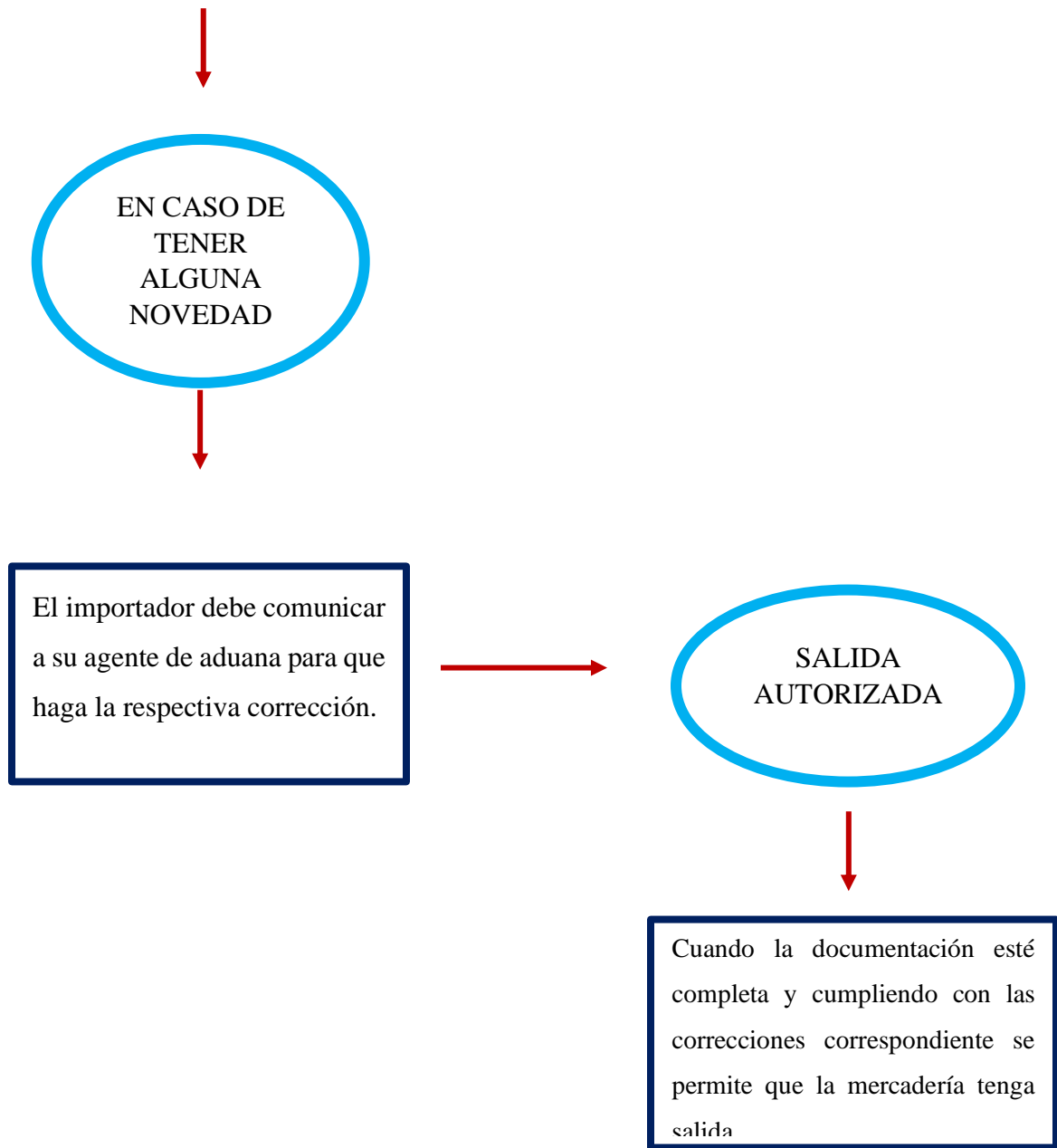


Se coloca la mercadería de acuerdo a descripción de la misma y si requiere un rango de temperatura se la ubica en la cámara de refrigeración.



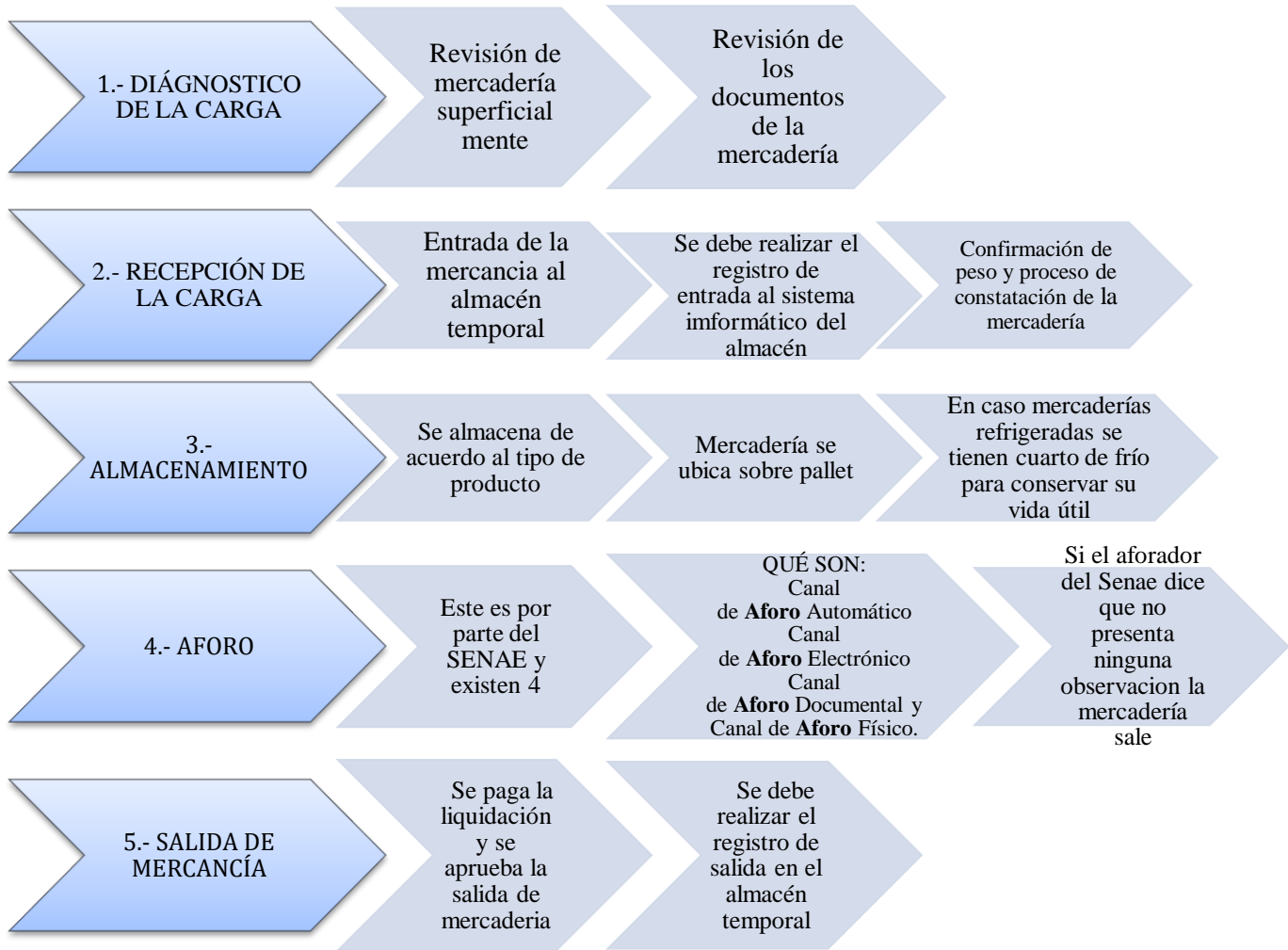
Se confirma la fecha y hora y se manipula la carga al aérea de aforo, en él se revisa acorde al tipo de aforo.





**Elaborada por autor**

### ANEXO 3



## ANEXO 4

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Entrevista a Carlos Vernaza

**¿Conoce usted las necesidades de los clientes en base a su observación directa en los almacenes?**

Si **X**

No

**¿Considera usted que el nivel de despacho de Cargo Service S.A es competitivo?**

Si **X**

No

**¿Los últimos tres meses han presentado quejas por falencias en el servicio?**

Si **X**

No

**Porque:** Si, pero por servicio externo ya sea por las intermitencias de ECUAPASS, mas no por culpa del depósito.

**¿Han perdido clientes por causa de algún desfase en la logística?**

Si **X**

No

**Porque:** si hay muchas veces nos echan la culpa de las demoras de salida de mercadería, pero como vuelvo y repito la culpa es más por servicio externo.

**¿Han tenido casos de abandono de mercaderías estos últimos meses?**

Si **X**

No

**Cuáles son las principales causas:**

- Cuando la carga pasa a separación.
- Por abandono expreso, o también puede ser por que el importador no haya sacado los certificados exigidos.
- Por qué no cuentan con los permisos necesarios y no pueden sacar su mercadería.

## ANEXO 5

