



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE  
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TEMA:**

**APLICACIÓN DE PROCESOS DE SEGURIDAD EN LA  
TRANSPORTACIÓN INTERNA DE MERCANCÍAS  
IMPORTADAS.**

**AUTORA:**

**GISELA ELIZABETH CHÁVEZ ERAS**

**TUTOR:**

**EC. LUIS LANDY CAMPOS**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**2013**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por darme la vida, la salud, el entendimiento y las fuerzas necesarias para llevar a cabo cada una de las metas que me propongo y sobre todo por estar a mi lado en estos tiempos.

Gracias a mis padres Alberto y Consuelo por brindarme su apoyo incondicional tanto espiritual, personal y económico. Por alentarme siempre hacer lo bueno, a prepararme académicamente y obtener una profesión que me ayude a sobresalir ante la sociedad. Por amarme tanto o igual como yo los amo a ellos.

Gracias a mi esposo Andrés por alentarme cada día a ser una gran persona y buscar la excelencia temporal y espiritual.

Gracias a mi tutor Mce. Luis Landy Campos por su paciencia y entrega en la ayuda y revisión de este proyecto, por sus enseñanzas y entereza en las aulas de clases, por alentar al estudiante a prepararse y ser mejor persona.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios, a mis padres y a mi esposo, es el esfuerzo de muchos años de estudio y la recompensa es mi integridad y honestidad en todo lo que me desempeñe, ya sea dentro del hogar con mi familia, trabajo y estudios posteriores.

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana **GISELA ELIZABETH CHAVEZ ERAS**, Cedula de Ciudadanía N° **0921235602**, para optar al título de **INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR**. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe y con los requisitos y meritos suficientes para su aprobación.

En la ciudad de Guayaquil, a los 5 días del mes de Junio del 2013

---

Mce. Luis Landy Campos

C.C.: 0600903389

## **CERTIFICADO DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Gisela Elizabeth Chávez Eras portadora de la cédula de ciudadanía N° 0921235602, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo de investigación corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza de los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran como producto de la investigación realizada.

De la misma forma cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establece por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucionalidad vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar la aplicación de los procesos de seguridad en la transportación interna de mercancías importadas.

---

**Autora Gisela Chávez Eras.**

**C.C.: 0921235602**

## **RESUMEN**

Las compañías de transporte terrestre de mercaderías cuentan con mecanismos eficaces y certificaciones internacionales de seguridad las cuales abalizan los procesos e instan a regirse en función de los mismos con el fin de salvaguardar las cargas y minimizar los riesgos; por otro lado existen transportistas que no aplican las medidas necesarias de seguridad, lo cual no garantiza el traslado óptimo de la carga, este servicio se caracteriza por ofrecer una mano de obra más barata ya que no cuentan con ningún tipo de certificación internacional de seguridad. Dentro de la logística de comercio exterior se requiere las siguientes características: eficacia, agilidad y sobretodo seguridad, las cuales no pueden feneceer cuando la mercadería arriba al puerto destino sino que debe permanecer hasta la descarga en las bodegas del cliente, por lo tanto se busca que los procesos dentro de la logística interna de la movilización de las mercaderías no decaigan y se brinden mejoras continuas para así evitar o disminuir los riesgos existentes que conlleven a la pérdida total o parcial de las mismas. En el siguiente proyecto se detallarán puntos importantes al momento de brindar este servicio, lo cual ayudará ya sea al beneficiario, que en este caso es el importador a conocer los procesos que su empresa de transporte realiza para proporcionar la mayor seguridad y calidad dentro de la operación, y al transportista ya que se le presenta un sistema que le ayudará a prepararse para un futuro obtener una certificación internacional, y le otorgue un mayor porcentaje de confianza dentro del mercado hacia los beneficiarios del servicio que ofrece, ya que la rigurosa aplicación de dichos procesos generarán un buen hábito, aminorarán costos y brindaran un servicio óptimo, eficaz y seguro.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CERTIFICADO DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
RESUMEN.....	v
INTRODUCCIÓN.....	
CAPITULO I.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Diagnóstico.....	1
1.3 Definición del problema.....	3
1.4 Justificación.....	4
1.5 Objetivos.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
1.6 Intencionalidad de la investigación.....	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Estado del arte.....	6
2.2 Fundamentación Teórica.....	9
2.2.1 Constitución Política del Ecuador 2008.....	10
2.2.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	10
2.2.3 Reglamento General Para La Aplicación De La Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	13
2.2.4 Ministerio de Transporte y Obras Públicas.....	19
2.2.4.1 Tabla de Pesos y Dimensiones.....	20

2.2.5 Transporte de carga .....	22
2.2.5.1 Definición .....	22
2.2.5.2 Importancia.....	22
2.2.5.3 Necesidades de un transporte seguro de mercancías importadas .....	24
2.2.5.4 Transporte de Mercancías importadas en los tres últimos años. ....	26
2.2.6 Riesgos en la Transportación de Mercancías Importadas .....	28
2.2.6.1 Definición de Riesgo .....	28
2.2.6.2 Durante la manipulación de la carga .....	29
2.2.6.3 Durante el tránsito de la carga .....	33
2.2.6.4 Dominio de la carga durante su Transporte.....	38
2.2.7 Normas Internacionales de Seguridad.....	38
2.2.7.1 BASC Business Anti-Smuggling Coalition.....	39
2.2.7.2Objetivos de BASC .....	39
2.2.7.3 Misión.....	39
2.2.7.4 Participantes .....	40
2.2.7.5 ¿Por qué Certificar? .....	41
2.2.7.6 Estándares Internacionales BASC .....	41
2.2.7.7. Sistema de Gestión en Control y Seguridad. ....	44
2.2.8 Aplicación de los Procedimientos .....	48
2.2.8.1 Seguridad.....	48
2.2.8.2 Calidad.....	53
2.3 Hipótesis .....	58
2.4 Variables o criterios de investigación.....	58
2.4.1 Operacionalización de la Hipótesis .....	59
2.5 Indicadores .....	60
2.5.1 Riesgos de la carga (Variable Independiente) .....	60
2.5.2 Falta de Aplicación de Procesos (Variable Dependiente) .....	60

CAPITULO III .....	61
METODOLOGÍA.....	61
3.1. Universo Muestral .....	61
3.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos .....	62
3.3 Aplicación de Instrumentos.....	63
3.4 Procesamiento de datos .....	65
3.4.1 Procesamiento y análisis de los datos.....	65
3.4.1.1 Encuesta realizada a Importadores de la ciudad de Guayaquil. ....	65
3.4.1.2 Encuesta realizada a Compañías de Transporte Terrestre de la ciudad de Guayaquil. ....	72
3.4.2 Análisis de Datos .....	80
3.5 Recursos .....	81
3.5.1 Instrumentales.....	81
3.5.2 Cronograma .....	82
3.5.3 Presupuesto.....	83
3.6 Resultados.....	84
3.7 Viabilidad o Factibilidad de la Investigación .....	84
CAPITULO IV .....	85
PROPUESTA .....	85
4.1 Título de la Propuesta.....	85
4.2 Justificación .....	85
4.3 Fundamentación .....	86
4.4 Objetivos.....	86
4.4.1 Objetivo General: .....	86
4.4.2 Objetivos Específicos: .....	87
4.5 Importancia.....	87

4.6 Ubicación Sectorial y Física .....	87
4.7 Descripción de la Propuesta .....	88
4.7.1 Procesos del Sistema de Gestión .....	89
4.7.1.1 Análisis de la operación.....	91
4.7.1.2 Medidas Preventivas y/o Correctivas .....	93
4.7.1.4 Transporte Seguro de las Mercancías.....	96
4.7.1.5 Entrega y Descarga de la Mercadería: .....	97
4.7.1.6 Evaluación de la Operación.....	97
4.7.1.7 Mejora continua.....	97
4.7.2 Flujograma del Proceso de Transportación Segura .....	98
4.8 Impacto .....	99
4.9. Análisis Financiero .....	99
4.9.1 Metodología del Análisis Financiero.....	99
4.9.2 Flujo Anual .....	102
4.9.2.1 Matriz de Ingresos Anuales .....	102
4.9.2.2 Matriz de Egresos Anuales .....	103
4.9.2.3 Matriz de Gastos Fijos.....	104
4.9.2.4 Matriz de Gastos de Mantenimiento.....	106
4.9.2.5 Flujo de Caja sin Mejoras .....	107
4.9.2.6 Matriz de Inversiones en Mejoras .....	108
4.9.2.7 Flujo de Caja Anual con Mejoras .....	109
4.9.2.8 Tasa Interna de Retorno.....	111
4.9.3 Conclusión del Análisis Financiero .....	112
4.10 Evaluación .....	113
4.11 Cronograma Implementación de la Propuesta.....	114
4.12 Presupuesto de la Propuesta .....	116

CAPITULO V .....	117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	117
Conclusiones.....	117
Recomendaciones .....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	121

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad disminuir los riesgos en el transporte interno de mercadería importada y entregarla de una manera eficiente, mediante la aplicación de los procesos de seguridad. Por consiguiente se ha creado un Sistema de Gestión con el firme propósito de mejorar la coordinación de las operaciones analizando los riesgos, medidas y acciones preventivas.

Está dividido en cinco capítulos:

Dentro del capítulo I se define el problema investigado, se trazan objetivos, se realizó un diagnóstico sobre una de las empresas transportistas de carga masiva de la ciudad de Guayaquil, la cual cuenta con certificación sin embargo se encuentra aún en el proceso de mejora.

El capítulo II se enfoca básicamente en la actividad del transporte terrestre como actividad económica y beneficio de los países que han optado como ingreso esta operación, por otro lado se indica de la importancia del transporte y sus falencias, por lo que ayudará a encontrar una solución dentro del mercado. Se menciona brevemente ciertos artículos de las leyes referente al Transporte Terrestre en nuestro país, cuáles son sus deberes y obligaciones, ya que los transportistas de cargas masivas deben conocer las restricciones para cada tipo de operación que vayan a realizar, como es el caso de la Tabla de Pesos y Dimensiones, puesto que permite un rango específico de peso y medida de la carga a transportar.

A su vez se compila detalle a detalle los puntos importantes de la logística de la movilización interna de las mercancías, en los cuales se verifican y analizan los riesgos en cada paso de la operación y se busca una medida preventiva para minimizarlos.

Se muestra la relevancia de obtener una certificación internacional de seguridad para lograr una mayor competitividad dentro del mercado y cuán importante es brindar un servicio de calidad y seguro.

Se describe en el capítulo III los puntos de vista de las personas afines al transporte de mercancías, a saber transportistas, importadores o agentes de aduana los cuales demandan del servicio, se analizan y se llega a la conclusión que existe deficiencia dentro de los servicios que ciertos transportistas ofrecen a sus clientes.

Por otro lado en el capítulo IV se realiza la propuesta para brindar una solución al problema identificado, se da a conocer la validación de la propuesta por parte de un Operador Logístico que poco a poco ha ido liderando y logrando sus objetivos no solo a nivel nacional sino internacional.

Y finalmente en el capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **1.1 Tema**

#### **APLICACIÓN DE PROCESOS DE SEGURIDAD EN LA TRANSPORTACIÓN INTERNA DE MERCANCÍAS IMPORTADAS.**

### **1. 2 Diagnóstico**

Para este proyecto se toma como modelo la empresa de Transporte Ciateite S.A., la cual es una empresa del Grupo Torres y Torres - Agentes de Aduana, que se destaca por brindar un servicio de transporte seguro de mercancías a nivel nacional.

Se caracteriza a su vez por dar un servicio personalizado y de calidad a todos sus clientes, con el respectivo seguimiento de monitoreo y control que cada operación requiere, cumpliendo así con los requerimientos y solicitudes de los mismos.

Cuenta con Re-Certificación BASC (Business Anti-Smuggling Coalition)<sup>1</sup> traducida al español como Coalición Empresarial Anti Contrabando, la cual tiene como objetivo promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías y narcóticos a través del comercio seguro y legítimo.

---

<sup>1</sup> Business Anti-Smuggling (World Basic Organization)

La empresa de Transporte Ciateite se fundó el 17 de Junio de 1998, con la idea de poder brindar un servicio de transporte seguro a las mercaderías de sus clientes.

En la actualidad cuenta con 24 unidades propias con GPS instalado y demás equipos además de una cartera de proveedores clasificados para realizar las operaciones de transporte requeridas.

La empresa Ciateite S.A. tiene sus oficinas en la ciudad de Guayaquil como sede y sucursales en las ciudades de Tulcán y, Quito, transportando mercancías desde los Puertos de Guayaquil a varias ciudades del país, tales como: Manta, Esmeraldas, Quito, Santo Domingo, Quevedo, Buena Fe, etc.

Su vocación por la seguridad para el Cargue, Movilización y Manipulación de las mercaderías, ha permitido el desarrollo del Programa de Transporte Seguro que consiste en:

- Análisis de Riesgo de Mercaderías
- Inspección de Camiones
- Proceso de Cargue
- Custodia Pasiva
- Seguimiento Vía GPS

En el año 2011 la empresa logró un crecimiento económico del 12 por ciento, tiene como proyecto adquirir más unidades con equipos especiales para la carga y descarga de las mercaderías.

Uno de los objetivos a largo plazo de dicha empresa es poder transportar mercadería internacionalmente.

Al realizar el análisis de esta situación, tenemos que existe mucha informalidad dentro del mercado, por lo consiguiente es vital que las empresas transportistas proporcionen a sus clientes un servicio de transporte seguro, evitando riesgos que están a su alcance y minimizar los factores externos.

### **1. 3 Definición del problema**

Existe la necesidad de que las empresas transportistas estén altamente capacitadas para realizar el manejo eficiente de control, manipuleo y transporte de las mercaderías importadas en nuestro país, debido a que los importadores buscan que su proceso de importación culmine de una manera exitosa y satisfactoria para su empresa.

Los riesgos existentes varían de acuerdo al manejo de la carga, debido a ello se requiere que las empresas relacionadas establezcan procedimientos de seguridad y calidad para brindar el servicio solicitado por el importador, logrando en conjunto el cumplimiento de su objetivo.

Podemos disminuir los riesgos mediante un control exhaustivo dentro de la logística de transporte ya que no podemos controlar los factores externos, los cuales perjudican a la logística ya establecida.

¿Cómo incide la falta de aplicación de procedimientos de seguridad y calidad a los riesgos del transporte interno de las mercaderías importadas en Guayaquil en el año 2011?

## **1. 4 Justificación**

Este proyecto tiene como utilidad demostrar la importancia de la aplicación de los procesos de seguridad y calidad para salvaguardar la integridad de las mercancías importadas, ya que la falta de conocimiento e incluso de comunicación entre los participantes dentro de la logística son factores en los cuales se reinciden y dan paso a los reprocesos o hurtos que queremos disminuir o a su vez eliminar.

Estos riesgos que queremos disminuir dentro de la transportación interna de las mercancías se hallan mediante la calidad de los procesos y del servicio que se pueda aplicar y brindar, a saber un servicio personalizado y seguro.

A su vez deseamos concientizar al cliente de la aplicación rigurosa de estos procesos para brindarle un transporte seguro, en el tiempo planificado y sin gastos innecesarios, para ello los importadores y/o Agentes de Aduana que se encargan de trasladar las mercaderías hasta la bodega para ser descargadas y vendidas deben conocer los procesos que su empresa transportista le brinda o puede llegar a brindarle.

Al realizar el análisis de esta situación, podemos observar que el 70% de los transportistas son informales, esto ocasiona que en sí los precios bajen sin embargo hay que considerar que es vital que las empresas transportistas proporcionen a sus clientes un proceso sin falla y que se cumpla a cabalidad, evitando riesgos que están al alcance de las manos de los transportistas y minimizando los factores externos.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Velar por el transporte y entrega eficiente de las mercancías importadas mediante la aplicación de los procedimientos de seguridad y calidad establecidos por la empresa para brindar mayor seguridad a la misma.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- 1.- Identificar los reprocesos que afectan la logística de transporte.
- 2.- Mejorar el servicio personalizado.
- 3.- Optimizar recursos y tiempos de acción.
- 4.- Garantizar unidades seguras para la transportación de la mercadería en la ciudad de Guayaquil.
- 5.- Brindar servicio de calidad a los importadores.

## **1.6 Intencionalidad de la investigación**

Disminuir los riesgos en el transporte interno de mercadería importada y entregarla de una manera eficiente, mediante la aplicación de los procesos de seguridad.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Estado del arte

El transporte de mercancías puede considerarse como un nexo de relación entre la producción y la distribución de bienes. Los problemas que ocasionaba el transporte de mercancías se deriva de la distancia a recorrer y de la adaptabilidad entre las características de las mercancías y el medio de transporte, estos problemas han sido superados por el avance tecnológico. Actualmente, el planteamiento del transporte de mercancías es muy distinto al del pasado debido al progresivo incremento del volumen transportado y a la diversificación en la demanda de mercancías.

La Revolución industrial<sup>2</sup> que comenzó durante el siglo XVIII, ha llevado no solo a la diversificación de los transportes, sino también a un incremento progresivo de la movilidad, tanto de mercancías como de personas, al tiempo que se ha producido un constante perfeccionamiento de los medios de transporte.

Revolución Industrial fue difundida a partir del año 1845, por el comunista **Federico Engels** uno de los fundadores del socialismo científico, para designar al conjunto de transformaciones técnicas y económicas que caracterizaban a la sustitución de la energía física por la energía mecánica de la maquinas, el cambio a la producción manufacturera por la fabril en el proceso de producción capitalista.

---

<sup>2</sup> Revolución Industrial de Federico Engles

El comercio internacional permite elevar el nivel de bienestar a los consumidores de un determinado país, que aunque no necesariamente sean producidos a nivel local, pueden ser importados con la finalidad de satisfacer las múltiples necesidades que presentan dichos consumidores.

“El transporte sin duda es el componente vertebral de la distribución en las cadenas logísticas. La función del transporte permite la extensión de la economía del sector productivo y el aumento de su productividad<sup>3</sup>.”

El transporte se encuentra relacionado con la economía, a tal punto que se puede afirmar que el transporte, como cualquier otra actividad productiva, es parte de ella: sin la función del sistema de transporte, no se puede dar el bien económico, puesto que la infraestructura se constituye en un factor de producción, y la movilidad en un determinante del costo y del mercado.

La revolución industrial no hubiera podido prosperar sin el concurso y el desarrollo de los transportes; ni la tecnología del transporte habría logrado desarrollarse sin los productos industriales que le proporcionó la revolución industrial.

El transporte de carga se generó para satisfacer otra necesidad, el cual se basa en el comercio internacional de mercancías y debido al incremento en esta comercialización se ha visto la necesidad de mejorar los servicios de transporte local para el traslado y entrega de dichos bienes, ya que asimismo los embalajes han evolucionado, para lo cual los contenedores son las unidades de unitarización más utilizados.

La necesidad de seguridad es inherente al ser humano, desde su origen el hombre sintió la necesidad de estar seguro frente al medio en que vivía, sufrió las consecuencias de

---

<sup>3</sup> Andrés Castellanos Ramírez (2009)

situaciones climatológicas adversas, los ataques de los animales y de otros hombres, por lo que buscó diversas formas de protección, desde la integración en tribus o grupos que se auto-protegían hasta la creación de viviendas que lo aislaron de ciertos peligros. Este fue un período en el que necesitaba ante todo, protección personal.

Más adelante, el hombre comprobó que existían circunstancias en las que podía perder total o parcialmente sus bienes, y concluyó que para desarrollar sus actividades comerciales debía buscar algún tipo de protección económica frente a tales circunstancias, fue así como surgió la idea del seguro.

Desde la Revolución Industrial, el seguro ha venido haciendo frente a los riesgos creados por el avance tecnológico y por la complejidad general de la nueva sociedad.

El riesgo tiene un dominio muy amplio, desde el punto de vista económico implica la contingencia de pérdida o una posibilidad de ganancia o ambas simultáneamente.

El Economista Frank H. Knight<sup>4</sup> (indica “*si no hay nada que perder, no hay nada que ganar*” y afirma que la esencia de la actividad empresarial es la incertidumbre o ausencia de conocimiento perfecto acerca de las consecuencias futuras que se derivan de la misma.

La idea principal de su estudio de los riesgos económicos es que **ser empresario significa correr riesgos porque es imposible obtener ganancias sin enfrentarse a los riesgos** en el ambiente económico.

---

<sup>4</sup> Ec. Frank H. Knight  
Riesgo, Incertidumbre y Beneficio (1921)

La administración de riesgos es una piedra angular del sistema empresarial, una buena administración de riesgo es de importancia vital para la salud económica de las empresas de negocios.

Por ende se necesita que en la cadena logística se apliquen procesos o niveles de seguridad adecuados, adicionales del seguro que se pueda contratar, para evitar todo riesgo durante el tránsito de las mercancías.

Debemos prevenir los posibles riesgos o reprocesos que puedan darse durante cierta operación logística y así evitar los costos ocultos que ocasionarían la pérdida de un gran cliente junto a la pérdida de la carga en sí.

## **2.2 Fundamentación Teórica**

Con finalidad de sustentar la información referente al transporte terrestre de mercancías, se puntualiza los artículos relacionados dentro de la Constitución, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial., Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los acuerdos dictados por el Ministerio de Obras Públicas, el cual es el pertinente. Los cuales tienen como objeto el control del transporte terrestre.

## **2.2.1 Constitución Política del Ecuador 2008**

### **Título VII Régimen Del Buen Vivir**

#### **Capítulo primero**

#### **Inclusión y equidad**

#### **Sección duodécima**

#### **Transporte**

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

## **2.2.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

**Art 1.-** La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

### **Libro II**

#### **Del Transporte Terrestre Automotor**

#### **Título I**

#### **De la Naturaleza y Objeto**

**Art. 46.-** El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional,

terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

**Art. 47.-** El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

## **De los Servicios de Transporte**

### **Título II**

#### **Capítulo I**

#### **De las Clases de Servicios de Transporte Terrestre**

**Art. 51.-** (Reformado por el Art. 21 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público
- b) Comercial
- c) Por cuenta Propia
- d) Particular

**Art. 57.-** (Reformado por el Art. 23 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por compañías y cooperativas autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional.

**Art. 59.-** El transporte internacional de personas y mercancías, es un servicio de transporte público garantizado por el Estado, consecuentemente, se requerirá de un contrato de operación de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se registrará adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país.

**Art. 76.-** El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento.

El permiso de operación para la prestación de servicios de transporte comercial de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual la Comisión Provincial respectiva, enmarcada en la ley, el Reglamento y las resoluciones emitidas para el efecto por la Comisión Nacional, autoriza a una persona jurídica, legal, técnica y financieramente solvente, para prestar servicios de transporte.

La autorización de operación para la prestación de servicios de transporte por cuenta propia, es el título habilitante conferido por parte de la Comisión Nacional a una persona jurídica para la operación de un servicio de transporte por cuenta propia, cumplidos los requisitos y el procedimiento establecido en el Reglamento de esta Ley.

El permiso de operación y la autorización de operación, se lo otorgará mediante resolución de la autoridad competente.

## **Capítulo II**

### **Del Régimen Administrativo**

#### **Sección I**

#### **De las Operadoras del Transporte Terrestre**

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

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

### **2.2.3 Reglamento General Para La Aplicación De La Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

#### **Título V**

#### **Del Servicio De Transporte Terrestre**

##### **Capítulo I**

##### **Fines Del Transporte Terrestre**

**Art. 43.-** Los fines del servicio de transporte terrestre automotor dentro de la prestación de servicios son los siguientes:

2. Transporte de bienes o mercadería.- Consiste en el traslado de bienes o mercadería de un lugar a otro, dentro y fuera del territorio nacional, constituyendo una actividad importante en el aparato productivo nacional, permitiendo que genere la circulación de recursos y dinamice la economía ecuatoriana.

### **Capítulo III**

#### **Clasificación De Los Servicios Del Transporte Terrestre**

##### **Sección I**

##### **Clases Del Transporte Terrestre**

**Art. 46.-** El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro de las jurisdicciones definidas por la autoridad competente. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin.

##### **Sección II**

##### **Ámbitos De Operación Del Transporte Terrestre**

**Art. 48.-** El transporte terrestre de pasajeros y/o bienes en vehículos automotores comprende los siguientes ámbitos de operación:

2. El transporte comercial de bienes (carga pesada) podrá prestarse a nivel nacional e internacional.

### **Capítulo IV**

#### **Tipos De Vehículos Destinados Al Transporte Terrestre**

**Art. 51.-** Los servicios de transporte terrestre de pasajeros de acuerdo a su ámbito y tipo podrán prestarse a través de los siguientes vehículos:

## **2. Del Servicio De Transporte Terrestre Comercial**

### a) Transporte Urbano

a.1) Transporte escolar e institucional: Furgonetas, busetas y buses.

### a.2) Taxis:

a.1.1) Convencional: automóvil de hasta 5 pasajeros.

a.1.2) Ejecutivo: automóvil de hasta 5 pasajeros.

a.3) Servicio alternativo-excepcional: tricimotos, triciclos motorizados.

a.4) Carga liviana: camionetas de cabina sencilla, de hasta 3,5 toneladas.

### b) Transporte intraprovincial

b.1) Transporte mixto: Camionetas de doble cabina, con capacidad máxima de cinco personas incluido el conductor.

b.2) Transporte de Carga: camiones, tracto camiones, unidades de carga; para el transporte de bienes.

### c) Transporte interprovincial

c.1) Turismo: Vehículos todo terreno livianos, furgonetas, busetas y buses.

c.2) Transporte de Carga: camiones, tracto camiones, unidades de carga; para el transporte de bienes.

## **Título VI**

### **Del Transporte Terrestre De Mercancías Y Sustancias Tóxicas Y Peligrosas**

**Art. 53.-** El transporte terrestre de mercancías peligrosas tales como productos o sustancias químicas, desechos u objetos que por sus características peligrosas, corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, biológicas, infecciosas y radiactivas pueden generar riesgos que afectan a la salud de las personas expuestas, causen daños a la propiedad y al

ambiente; se regirán a lo establecido en las leyes pertinentes y en las normas INEN respectivas, y en los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por el Ecuador relativos a estos temas.

**Art. 54.-** Las operadoras habilitadas para realizar el servicio de transporte terrestre de sustancias peligrosas calificadas para el manejo de sustancias tóxicas y peligrosas, deberán presentar el Plan de Seguridad Industrial, previo a la obtención de su contrato, permiso o autorización de operación y para la renovación de los mismos.

**Art. 55.-** Los vehículos de transporte terrestre de sustancias tóxicas y peligrosas no pueden circular por carriles centrales cuando la carga:

1. Sobresalga de la parte delantera o de los costados, salvo cuando se obtenga el permiso correspondiente;
2. Sobresalga la parte posterior por más de dos metros; y si pasa de 1,20, se obliga a utilizar banderolas en el día y luces en la noche;
3. Obstruya la visibilidad del conductor;
4. No esté debidamente cubierta con lonas, tratándose de materiales que puedan esparcirse;
5. No vaya debidamente sujeta al vehículo por medio de cables; y,
6. Sin contar con un dispositivo localizador de vehículo, equipos o sistemas de control de proyección para impedir el robo del vehículo o de su carga, y de que estos funcionen correctamente en cualquier momento, tratándose de mercancías peligrosas de alto riesgo.

**Art. 56.-** Los conductores de vehículos de transporte terrestre de sustancias tóxicas y peligrosas deben:

1. Realizar un curso de capacitación obligatorio, del cual obtendrán un certificado que avalice que se encuentran aptos para realizar esta actividad;
2. Circular por el carril de la extrema derecha y usar el izquierdo sólo para rebasar o dar vuelta a la izquierda;
3. Sujetarse a los horarios y a las disposiciones viales establecidas por la Comisión Provincial y a su respectiva jurisdicción;
4. Estacionar el vehículo o contenedor en el lugar de estacionamiento correspondiente;
5. Circular con placas y el vehículo debidamente matriculado;
6. Conducir con licencia vigente;
7. Circular sin arrojar objetos o derramar sustancias que obstruyan el tránsito o pongan en riesgo la integridad física de las personas;
8. Realizar maniobras de carga y descarga sin afectar o interrumpir el tránsito vehicular;
9. Sujetarse estrictamente a las rutas y los itinerarios de carga y descarga autorizados;
10. Abstenerse de realizar paradas que no estén señaladas en la operación del servicio; y,
11. Circular de acuerdo a los horarios establecidos por los Municipios y los Distritos Metropolitanos, los mismos que deben ser realizados en Coordinación con las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestres del país, a fin de salvaguardar la integridad física de la ciudadanía y no afectar al tránsito urbano.

En caso de congestión vehicular que interrumpa la circulación, el conductor deberá solicitar a los agentes de tránsito prioridad para continuar su marcha, mostrándoles la documentación que ampare el riesgo sobre el producto que transporta.

**Art. 57.-** Se prohíbe a los conductores de vehículos que transportan sustancias tóxicas o peligrosas:

1. Llevar a bordo personas ajenas a su operación;
2. Arrojar al piso o descargar en la vialidad, así como, ventear innecesariamente cualquier tipo de sustancias tóxicas o peligrosas;
3. Estacionar los vehículos en la vía pública o en la proximidad de fuentes de riesgo;
4. Realizar maniobras de carga y descarga en lugares inseguros y no destinados para tal fin; y,
5. Sobrepasar los límites de carga, establecidos en las normas INEN, instrumentos internacionales y demás normas que para el efecto se emitan

**Art. 58.-** Cuando por alguna circunstancia de emergencia se requiera estacionar el vehículo que transporte sustancias tóxicas o peligrosas en la vía pública u otra fuente de riesgo, el conductor deberá asegurarse de que la carga esté debidamente protegida y señalizada, a fin de evitar que personas ajenas a la transportación manipulen el equipo o la carga.

Cuando lo anterior suceda en horario nocturno, el conductor deberá colocar triángulos de seguridad tanto en la parte delantera como posterior de la unidad, de acuerdo a las distancias y en las condiciones establecidas en este reglamento.

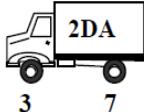
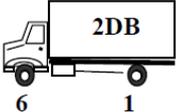
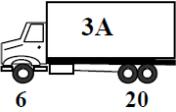
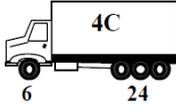
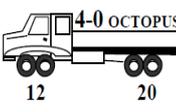
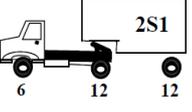
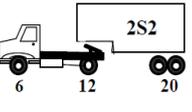
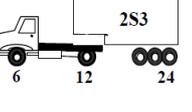
## 2.2.4 Ministerio de Transporte y Obras Públicas

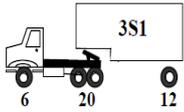
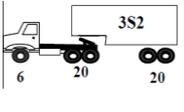
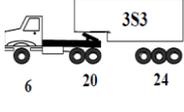
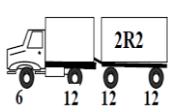
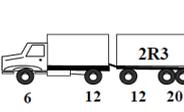
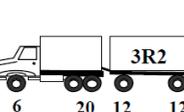
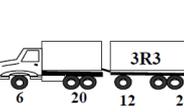
Dentro de nuestra legislación se encuentra el Acuerdo Ministerial N° 36 del MTOP, en la cual el artículo 1 indica que “... *Las unidades de carga, remolques y semirremolque..., que realizan operaciones de transporte de carga nacional o internacional dentro del territorio nacional; deberán someterse a las dimensiones y pesos máximos permitidos normados con la Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones.*

A inicios del año 2012 se procedió con la aplicación imperativa de esta Ley, ya que la misma no se respetaba. Esta ley nos ayuda a cumplir con los pesos para cada tipo de unidad de transporte.

El transportista deberá verificar las condiciones y requisitos establecidos en el presente Acuerdo dentro del artículo 8 y solicitar el Certificado de Operación Especial correspondiente para poder operar, si no contare con dicho Certificado se sancionará a la empresa transportista conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente.

### 2.2.4.1 Tabla de Pesos y Dimensiones

TIPO	Distribución máxima de carga por eje	DESCRIPCIÓN	Pesos Máximos Permitidos (Ton)	LONGITUDES MÁXIMAS PERMITIDAS (METROS)		
				Largo	Ancho	Alto
2DA		CAMIÓN DE 2 EJES	10	7.50	2.60	3.50
2DB		CAMIÓN DE 2 EJES	17	12.00	2.60	4.10
3-A		CAMIÓN DE 3 EJES (TANDEM POSTERIOR)	26	12.20	2.60	4.10
4-C		CAMIÓN DE 4 EJES	30	12.20	2.60	4.10
4-0		CAMIÓN CON TANDEM DIRECCIONAL Y TANDEM POSTERIOR	32	12.00	2.60	4.10
2S1		TRACTO CAMIÓN DE 2 EJES Y SEMIREMOLQUE DE 1 EJE	28	18.50	2.60	4.10
2S2		TRACTO CAMIÓN DE 2 EJES Y SEMIREMOLQUE DE 2 EJES	37	18.50	2.60	4.10
2S3		TRACTO CAMIÓN SEMIREMOLQUE DE 2 EJES	41	18.50	2.60	4.10

3S1		TRACTO CAMIÓN DE 3 EJES Y SEMIREMOLQUE DE 1 EJE	37	18.50	2.60	4.10
3S2		TRACTO CAMIÓN DE 3 EJES Y SEMIREMOLQUE DE 2 EJES	46	18.50	2.60	4.10
3S3		TRACTO CAMIÓN DE 3 EJES Y SEMIREMOLQUE DE 3 EJES	48	18.50	2.60	4.10
2R2		CAMIÓN REMOLCADOR DE 2 EJES Y REMOLQUE DE 2 EJES	39	18.50	2.60	4.10
2R3		CAMIÓN REMOLCADOR DE 2 EJES Y REMOLQUE DE 3 EJES	48	18.50	2.60	4.10
3R2		CAMIÓN REMOLCADOR DE 3 EJES Y REMOLQUE DE 2 EJES	48	18.50	2.60	4.10
3R3		CAMIÓN REMOLCADOR DE 3 EJES Y REMOLQUE DE 3 EJES	48	18.50	5.60	4.10

1 t = 1000 kg

**Tipo:** es la descripción de la nomenclatura por vehículo

**Distribución máxima de carga por eje:** Describe el peso máximo por eje simple o conjunto de ejes, permitido a los vehículos para su circulación por la Red Vial Nacional

**Descripción:** Configuración de los vehículos de carga de acuerdo a la disposición y número de sus ejes

**Peso máximo permitido:** Peso bruto permitido por tipo de vehículo

**Longitudes máximas permitidas:** Dimensiones de largo, ancho y alto permitidos a los vehículos para su circulación por la Red Vial Nacional.

## **2.2.5 Transporte de carga**

### **2.2.5.1 Definición**

El concepto de transporte se utiliza para describir el acto y consecuencia de transportar algo o bien de transportarse.

El vocablo también permite nombrar a la estructura de vehículos que hace posible el traslado de individuos o mercaderías desde un determinado sitio hasta otro y a las unidades que se reservan a cumplir dicha tarea.

El transporte de carga forma parte de la logística, que es el conjunto de medios y métodos que permiten organizar un servicio o una empresa.

En el mundo del comercio, la logística está vinculada a la colocación de bienes en el lugar preciso, en el momento apropiado y bajo las condiciones adecuadas.

### **2.2.5.2 Importancia**

El transporte de Mercancías es de vital importancia ya que garantiza el flujo de bienes para que la economía marche literalmente sobre ruedas.

Permite cumplir con el objetivo de una empresa, el cual es de garantizar la correcta distribución y comercialización de las mercancías al menor costo posible.

El transporte es el responsable de mover los productos terminados, materias primas e insumos, entre empresas y clientes que se encuentran dispersos geográficamente, y agrega valor a los productos transportados cuando estos son entregados a tiempo, sin daños y en las cantidades requeridas. Igualmente el transporte es uno de los puntos clave en la satisfacción del cliente.

Sin embargo, es uno de los costos logísticos más elevados y constituye una proporción representativa de los precios de los productos. Los costos asociados con el transporte son altamente representativos en la cadena de abastecimiento y están involucrados directamente con la relación que se tiene con proveedores, clientes y competidores.

Los principales requerimientos y demandas del transporte de mercancías son:

- Trabajo contra reloj y urgencia del servicio, este es uno de los principales factores de competitividad.
- Los riesgos son altamente elevados, ya sean para el personal o las mercancías.
- La responsabilidad acrecentada por el elevado valor del objeto a transportar.
- E incluso las circunstancias adversas derivadas del aislamiento social y de la improvisación a los cambios climatológicos.

### **2.2.5.3 Necesidades de un transporte seguro de mercancías importadas**

Un transporte seguro es factor clave en la cadena logística, principalmente al momento de su culminación.

Con la evolución y desarrollo de nuevas tecnologías se facilita este proceso de transporte, ya que empresas especializadas la ofrecen como un servicio, es decir cumplen con las expectativas del individuo.

Los cuales satisfacen tanto a usuarios, pequeñas empresas y a grandes, pues al especializarse tienen un mayor manejo y control profesional, encargándose de la carga durante el proceso, desde que sale el transporte de carga del punto inicial hasta que llegue a su destino o a manos de la persona consignada.

La informalidad es un punto negativo que afecta el concepto de un transporte seguro, debido a la alta incidencia de robos de contenedores u otros riesgos inherentes de su transportación.

La responsabilidad de la seguridad compete a las autoridades estatales, empresas transportistas y los beneficiarios del servicio, en este caso específico empresas importadoras.

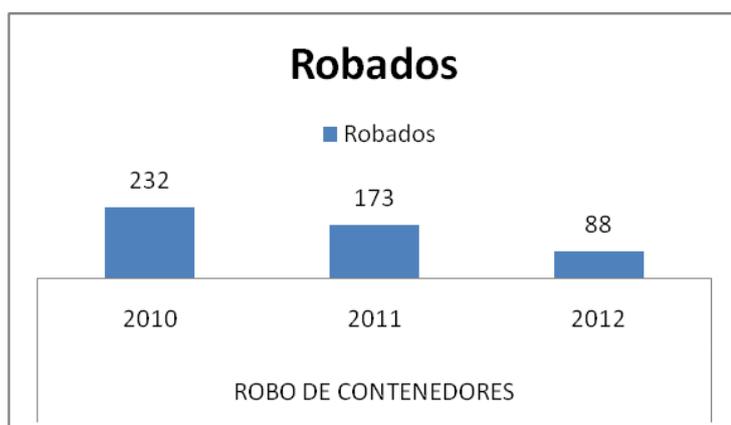
Sin embargo la informalidad de ciertos transportistas incrementa la posibilidad de riesgos de las mercancías durante su traslado, ya que al no contar con procesos íntegros de seguridad dejan a un lado la importancia de salvaguardar la mercancía por querer cumplir a

como de lugar con el cliente, ya que éste exige rapidez y fluidez en el proceso de cargue del contenedor en los puertos y su movilización hasta el lugar de descargue.

Por ello, la actividad del transporte debe realizarse dentro de la formalidad; es decir, en un contexto empresarial y con observancia de la ley laboral, seguridad social y ordenamiento tributario y fiscal.

El transporte requiere de un entorno que inspire seguridad y certeza para la inversión y desarrollo de los negocios. La eficiencia dentro del transporte está dada por su rapidez, oportunidad, seguridad y bajos costos, estas condiciones permiten una adecuada inclusión del servicio dentro de la cadena logística. Se Busca mejorar la eficiencia del servicio mediante la racionalización de los costos operativos, la modernización del parque automotor, etc.

El siguiente cuadro detalla, la cantidad de robos de contenedores denunciados en la Fiscalía en los 3 últimos años, sólo en la ciudad de Guayaquil, no se puede certificar que las empresas afectadas por estos actos delictivos hayan sido hacía empresas sin certificar sin embargo parte de su logística no estaba íntegramente estructurada.



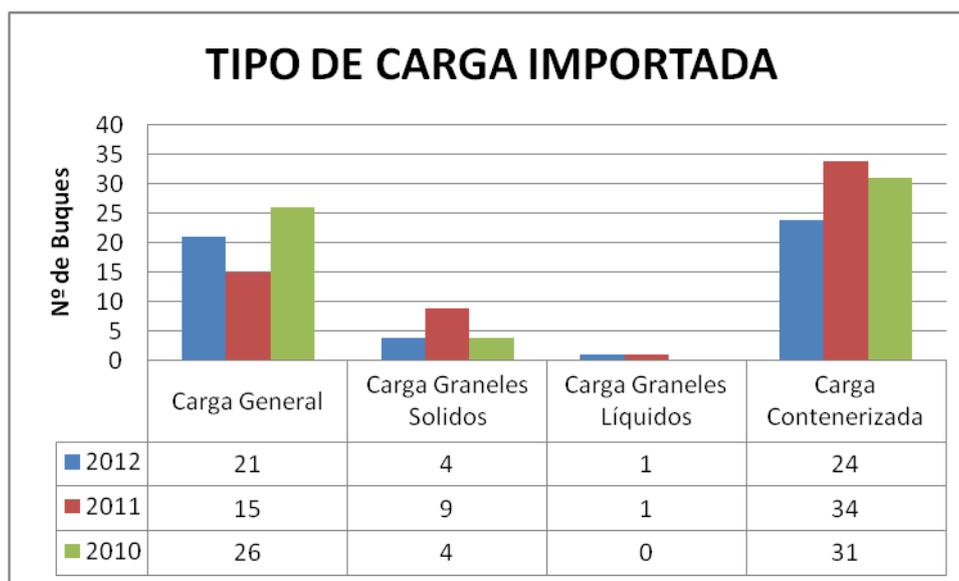
Fuentes: Fiscalía del Guayas y Policía Nacional  
Elaborado por: Gisela Chávez E.

#### 2.2.5.4 Transporte de Mercancías importadas en los tres últimos años.

Las terminales marítimas son las principales puertas de entrada y salida de mercancías de nuestro país.

Las embarcaciones de transporte marítimo realizan operaciones de embarque y desembarque de mercancías, de las cuales el mayor porcentaje de carga es contenerizada.

El siguiente cuadro brinda un detalle de la cantidad de buques que ingresan al puerto de Guayaquil y qué tipo de carga.



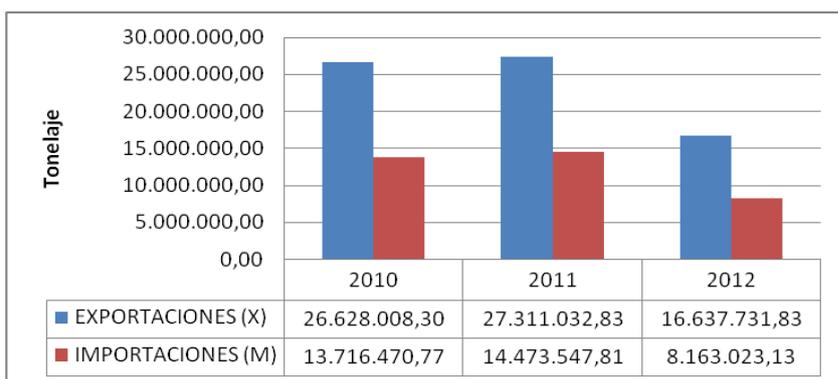
Fuente: Autoridad Portuaria de Guayaquil.  
 Elaborado por: Gisela Chávez E.

Podemos distinguir que el embalaje más utilizado es el de contenedor, por lo que el transporte por carretera cumple una función insustituible como eslabón de esta cadena de transporte, ya que permite movilizar los contenedores desde los puertos hasta su punto de destino.

“El promedio en sí de vehículos de carga pesada que ingresan diariamente al terminal portuario está entre 800 y 1000 aproximadamente”, de acuerdo a lo indicado por el Prefecto Jimmy Jairala<sup>5</sup>.

A continuación podremos observar el ingreso / salida de contenedores, el cuadro está expresado en toneladas, sin embargo podemos observar una diferencia porcentual en cada año estudiado.

AÑO	TONELADAS	
	EXPORTACIONES (X)	IMPORTACIONES (M)
2010	26.628.008,30	13.716.470,77
2011	27.311.032,83	14.473.547,81
2012*	16.637.731,83	8.163.023,13
VARIACIÓN PORCENTUAL		
ANUAL	EXPORTACIONES (X)	IMPORTACIONES (M)
2010 / 2011	3%	5,51%
2011 / 2012	-39,08%	-44%



Fuente: Banco Central del Ecuador  
 Elaborado por: Gisela Chávez E.

<sup>5</sup> Edición el Telégrafo 17 Julio del 2012

Las importaciones correspondiente al año 2011 han incrementado en un 5.51% con respecto al año anterior, asimismo incrementan los procesos de ingreso y salida de medios de transporte terrestres en las terminales portuarias de la ciudad de Guayaquil.

A medida que se incrementen estos rubros, asimismo el área de transporte masivo aumentará a nivel nacional, por ende la demanda de este servicio brindará a los operadores de transporte de carga un mayor índice de responsabilidad, ya que al proponer un servicio de calidad permitirá que sus posibles clientes tengan una mayor aceptación y los operadores tendrán mayor credibilidad ante otros transportistas, los cuales no le ofrecen dicha seguridad o eficacia que necesitan.

## **2.2.6 Riesgos en la Transportación de Mercancías Importadas**

### **2.2.6.1 Definición de Riesgo**

El riesgo se considera como una amenaza para el hombre, por la incertidumbre de su realización, que es el no poder saber cuándo se presentará el evento que puede traernos un desequilibrio económico.

Riesgo es la posibilidad de sufrir una pérdida o daño, es una eventualidad, un acontecimiento incierto que de ocurrir traerá como consecuencia un desequilibrio económico para el individuo que la sufre.

### **2.2.6.2 Durante la manipulación de la carga**

La carga es susceptible de sufrir daño durante su manipulación al momento de ser embarcada a la unidad de transporte, debido a ello la importancia de contar con personal dentro de los puertos que pueda constatar cómo se recibe y embarca la mercadería.

#### **Carga suelta**

Bienes sueltos manipulados y embarcados como unidades separadas. Por ejemplo:

- Cartones
- Bultos
- Bolsas
- Sacos
- Tambores
- Cilindros
- Bidones, etc.

El etiquetado es un requisito indispensable para la manipulación de las cargas y ésta es exigible para su exportación, así los operadores que manipulen la misma tendrán visibilidad de qué tipo de mercancías están tratando y qué precauciones tomar.

El personal de la empresa que debe estar presente durante el cargue de las mercancías deberá tomar imágenes fotográficas para poder constatar cómo se retira la misma y tomar las medidas necesarias; ya sea contactarse con el Proveedor y/o Embarcador en el

extranjero o presentar un reclamo a la entidad competente, en caso que la carga haya sufrido una pérdida total o parcial.

### **Unitarización**

Es la agrupación de mercaderías en unidades superiores de carga, con el fin exclusivo de facilitar su transporte, por lo que debe conservar su integridad durante el tiempo que dure su movilización.

Utiliza el mismo tipo de embalaje, pudiendo ser uniforme o heterogénea, y que al juntarse dan un aspecto de unidad.

La paletización y la contenedorización constituyen las modalidades más comunes de unitarización de la carga.

Los inconvenientes con este tipo de embalaje se suscitan mientras se procede con el traslado de la carga, los operadores suelen incrustar las horquillas o uñas del montacargas provocando avería, lo cual ocasionaría que el costo de la mercadería se devalúe al momento de su venta. Asimismo pueden sufrir caídas debido al descuidado manipuleo del montacargas.

Para evitar riesgos se debe asegurar la carga con esquineros, zunchos, grapas o películas envolventes de tal manera que se puedan manipular, almacenar y transportar de forma segura como una sola unidad de carga. Además de que el personal a cargo del embarque de la mercadería en la unidad certifique cómo la recibió y proceder.

## **Contenerizada**

Es un método de distribución física que utiliza una unidad de transporte de carga llamada contenedor, la cual permite el acarreo de carga como una unidad indivisible, segura e inviolable, que se llena, vacía y estiba en el lugar de origen y destino del embarque.

El movimiento de la carga en contenedores, se constituye en el instrumento de transporte que ha revolucionado la logística, ya que en el mismo puede movilizar todo tipo de carga, facilitando el proceso de logística y aminorando los tiempos de traslado.

Los posibles riesgos existentes:

- Desprendimientos de carga de las grúas.
- Golpes al contenedor con elementos fijos o móviles en operaciones de carga y descarga.
- Colocación incorrecta en la plataforma o chasis del camión, pueden provocar volcamiento.
- Reparto inadecuado de la carga asimismo puede provocar el vuelco de la unidad de transporte.

Aunque la mayoría de los riesgos detallados anteriormente provienen por parte de los operadores portuarios, es nuestro deber manifestar el estado de las mercancías o en este caso del contenedor.

El transportista debe exigir que cualquier anomalía o daño que haya sufrido el contenedor durante su estadía en el recinto portuario, al momento de ser embarcado en la unidad de transporte se registre en el documento respectivo, E.I.R (Equipment Interchange Receipt)

“Recibo de Intercambio de Contenedor”, el cual debe ser entregado por el Terminal Portuario de donde esté retirando la carga, ya sea INARPI, CONTECON, etc.

### **Mercancía Peligrosa**

Las mercancías peligrosas, son sustancias ya sea en estado líquido, sólido o gaseoso que durante su producción, manejo, almacenamiento, transporte o uso pueden generar o desprender, polvos, humos, radiaciones ionizantes, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes,

Se las clasifican como peligrosas y para tal efecto existen regulaciones con respecto a su procedimiento de aceptación, empaque, estiba, documentación y transporte ya sea para traslado local o internacional.

### **Clasificación De Las Mercancías Peligrosas:**

El Comité de Seguridad de la OMI (Organización Marítima Internacional), en sus "Recomendaciones relativas al Transporte de Mercancías Peligrosas" establece el siguiente esquema de clasificación para todas las mercancías peligrosas:

- Clase 1: Explosivos
- Clase 2: Gases
- Clase 3: Líquidos inflamables
- Clase 4: Sólidos inflamables
- Clase 5: Sustancias comburentes. Peróxidos orgánicos
- Clase 6: Sustancias venenosas (tóxicas) y sustancias infecciosas
- Clase 7: Materiales radiactivos

- Clase 8: Sustancias corrosivas
- Clase 9: Sustancias peligrosas varias

Los transportistas deben tener una información específica, tales como:

- **Hoja de Seguridad:** Información escrita sobre la naturaleza del producto a transportar y sobre los procedimientos de emergencia a seguir en caso de accidente.
- **Lista de teléfonos:** este listado ayudará a que el conductor y/u oficial de transporte informe inmediatamente de lo que surge a las autoridades competentes.

### 2.2.6.3 Durante el tránsito de la carga

Existen múltiples riesgos durante el tránsito de la carga, ya sean internos o externos.

#### **Internos:**

Los aspectos que inciden en la capacidad de cumplir, incluye los aspectos como:

- La falta de mantenimiento de las unidades que transportan las cargas
- La asignación errónea de las unidades de transporte.
- La falta de aplicación de procesos

#### **Externos:**

Son las fuerzas que se generan fuera e inciden en los asuntos de control y seguridad y deben tenerse en cuenta de manera apropiada.

Uno de los factores más predominantes es la incertidumbre que tienen los conductores al momento de detenerse frente a operativos policiales o de los Agentes de Tránsito.

Cuando se les solicite a las unidades de transporte detenerse mientras transita estando cargados se deberá tomar medidas para lograr reconocer que éstos sean en efecto personal de las entidades gubernamentales y no meros usurpadores.

Se han visto casos de bandas disfrazadas del personal de la Policía Nacional e incluso cuentan con sus unidades de movilización o a su vez personal de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

Por ende debemos aprender a reconocer las unidades ya que llevan un código por cada ciudad, etc.

Se ha entrevistado al Sargento Primero Humberto Sánchez miembro de la Policía Nacional, el cual nos indico ciertos procedimientos que debemos tomar en cuenta:

Reconocer las placas correspondientes a la Provincia del Guayas de los Patrulleros de la Policía Nacional, por ejemplo las placas asignadas a esta provincia comienzan con las letras **GWA-0000**, este es uno de los distintivos con los cuales podemos reconocer a cierta distancia si es un patrullero de dicha entidad.

Ya que los patrulleros no pueden movilizarse de distrito a distrito sin previa autorización y los mismos son monitoreados en las centrales correspondientes.

Aprender a reconocer los grados de rango y confirmar que este correctamente uniformado detallando su nombre bordado junto con el grado policial, esto es de orden obligatorio.

Para realizar los operativos (o denominadas batidas) cuentan con ciertos procedimientos los cuales nos ayudarán a identificarlos, por ejemplo:

- Se estaciona el transporte de movilización o patrullero en Posición Batería o sea Posición de Salida.
- Balizas encendidas, esto refiere a las luces en la parte superior con las que cuentan los patrulleros.
- Se estima la cantidad de 4 o 5 uniformados en cada operativo.
- Que no cuente con placas es un acto sumamente sospechoso, por lo que se debe estar atentos.
- Es permitido que los policías soliciten los documentos como Guía de Movilización, Cédula de Identidad, Matricula, Soat, y demás documentos los cuales acrediten que es legal llevar dicha mercancía y que es el consignatario responsable de ella durante su tránsito.

Ciertamente para estar prevenidas, las empresas transportistas pueden solicitar a la Policía Nacional capacitaciones de cómo reconocer dichas suplantaciones e incluso trabajar conjuntamente para disminuir los riesgos.

## **Asignación de Unidades hábiles para transportar las mercaderías**

A fin de evitar los riesgos de accidentes o cualquier siniestralidad debido a una mala asignación de la unidad a utilizarse se deben tomar las medidas necesarias para tener en excelente estado las unidades de transporte.

Esto refiere a un buen y periódico mantenimiento mecánico, a una inversión en el estado físico de la unidad y de los equipos de arrastre.

Que las unidades sean las adecuadas para movilizar el peso y las dimensiones adecuadas de la carga, ya que si se sobrepasa del peso y/o dimensión se podría provocar incidentes.

Asimismo saber asignar los equipos de arrastre como las plataformas y/o chasis. Estos equipos tienen sus propias características, las cuales podrían ayudar o dificultar el descargo de las mercaderías.

Una de las características de los chasis, es que al momento de engancharlo al cabezal, el contenedor queda un poco inclinado y esto podría provocar que al momento de abrir las compuertas del contenedor la mercadería se derrumbe, sobre todo si no está bien estibada.

## **Rutas Autorizadas**

Las rutas deben ser planeadas con antelación, especialmente cuando las mercancías son de alto valor.

Los transportistas deberán transitar por rutas autorizadas, las cuales deberán ser analizadas e indicar el grado de riesgo que correría la carga.

Organizar el plan de la operación de tal manera que no se excedan de los límites de velocidad ni las horas de descanso de los conductores.

Elegir caminos que estén en buenas condiciones, en caso de que se necesite rutas alternas se debe elegir la que ofrezca el menor riesgo posible.

Por ende, se debe estudiar los puntos donde usualmente se realizan los atracos y así tomar las acciones correspondientes.

Por ejemplo, se podría llegar a un convenio con la Policía Nacional para que en aquellos puntos se coloquen personal de la entidad y poder tener un control más exhaustivo de las carreteras y unidades de transporte de carga masiva que transiten por aquellas zonas de alta siniestralidad.

### **Susceptibilidad de robo**

Existen mercancías que son más susceptibles de robo que otros por ejemplo:

- Electrodomésticos
- Equipos de audio
- Equipos de Computo
- Cámaras fotográficas
- DVD's
- Televisores
- Licores
- Ropa

Para este tipo de mercancías es de vital importancia contar con un proceso más exhaustivo de seguridad y brindar más atención, el cliente debe estar consciente que su costo incrementará sin embargo si se lo compara con la magnitud de perder toda la mercadería

sin lograr recuperar el 100% de su compra es de considerar, sobretodo que no se llegará a cumplir con la venta ya programada.

#### **2.2.6.4 Dominio de la carga durante su Transporte**

La responsabilidad del transportista está relacionada con el periodo en que la carga está bajo su custodia.

La Guía de Remisión emitida por la empresa transportista proporciona la responsabilidad y el dominio de la carga por ser el consignado mientras se moviliza la misma.

La posesión de la Carta de Salida provee asimismo dicha responsabilidad para la carga contenerizada al momento de retirar además del pase de puerta o dress al momento de ingresar a un puerto a retirar dicha carga.

#### **2.2.7 Normas Internacionales de Seguridad.**

Para este proyecto se ha estudiado las normas de BASC, las cuales nos ayudarán a implementar procesos para lograr nuestro objetivo, el cual es brindar un servicio de calidad y puedan sentirse seguros de dejar su mercadería en las manos de una empresa la cual esta certificada internacionalmente.

### **2.2.7.1 BASC Business Anti-Smuggling Coalition**

Programa de cooperación entre el sector privado y organizaciones nacionales y extranjeras, creado para fomentar un comercio internacional seguro. Su interpretación en español Coalición Empresarial Anti-contrabando

### **2.2.7.2 Objetivos de BASC**

Busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y la protección del intercambio comercial entre las naciones.

- Brindar a los empresarios una herramienta gerencial que les permita mantener y fortalecer sus negocios con alta calidad en sus procesos de seguridad.
- Fomentar la credibilidad internacional en los productos y servicios.
- Asesorar a los asociados a fin de prevenir que sus productos y/o servicios sean utilizados para la comisión de actividades ilícitas.
- Optimizar los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio internacional.
- Crear un ambiente más seguro y concientizar a las empresas de su importante papel en el logro del objetivo trazado.

### **2.2.7.3 Misión**

“Facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial”

Los negocios internacionales reconocieron que tenían una debilidad en el tema de tráfico de narcóticos:

- Blanco de conspiraciones internas.
- Perjudica la imagen de la compañía.
- Utilizado para tráfico de armas, terrorismo y lavado de dinero.
- Las inspecciones de narcóticos generan demoras y costos adicionales.

#### 2.2.7.4 Participantes

Hacen parte activa de la Alianza las empresas que desarrollan actividades productivas, de logística, de comercio exterior, de prestación de servicios y demás actividades complementarias o conexas al comercio exterior.



### **2.2.7.5 ¿Por qué Certificar?**

La empresa será incluida en una base de datos mundial, a la que tendrá acceso el Custom and Border Protection - BCP de los EEUU y la Organización Mundial de aduanas- OMA.

#### **1. Crea una cultura enfocada en la Seguridad:**

El tener el enfoque de brindar un transporte seguro genera más confianza con el cliente, ya que debido a ello se implementará un servicio de calidad y responsabilidad.

#### **2. Mejoras en los Perfiles de Riesgo**

Los proveedores, los clientes y los empleados serán analizados bajo un perfil de riesgo para llevar a cabo el objetivo de un transporte seguro con calidad.

#### **3. Disminución de daños en la carga**

Una vez se prevea los posibles riesgos, se gestionarán los procesos para precautelar la seguridad de la carga.

#### **4. Fortalecimiento del Negocio.**

Una vez que se satisface a un cliente, éste recomendará los servicios y se puede tener una presencia permanente dentro del mercado.

### **2.2.7.6 Estándares Internacionales BASC**

**Seguridad del contenedor:** se busca mantener la integridad de los contenedores para protegerlos contra la introducción de materiales y/o personas no autorizadas.

Básicamente la inspección de contenedores se refiere cuando se brinda el servicio de exportación en la cual se procede a revisar los 7 puntos del contenedor.

- Inspección de Contenedores y Remolques
- Sellos de contenedores y controles de seguridad.

**Controles de acceso físico:** Los controles de acceso previenen la entrada desautorizada a las instalaciones, mantienen el control de empleados, de visitantes, y protegen activos de la compañía.

Incluso si las unidades pernoctan en las instalaciones de la empresa transportista se evitará que la carga sea contaminada e incluso sea susceptible de robo.

**Seguridad del personal:** es importante garantizar condiciones de trabajo adecuados, debido a ello es indispensable realizar un proceso de selección

- Verificación preliminar al empleado
- Verificación e investigación de antecedentes

**Seguridad en la tecnología de informática:** se debe garantizar que toda la información utilizada sea legible, completa, exacta y que esté protegida contra los cambios o pérdidas

**Entrenamiento de seguridad y conciencia de amenazas:** Se debe ofrecer capacitación específica para ayudar a los empleados a mantener la integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger los controles de acceso.

**Estudio legal:** La empresa debe instruirse con todos los requisitos legales para poder operar.

**Logística de recibo y despacho de la carga:**

- Registros de peso de los vehículos de carga,
- Detectar, Receptar e investigar faltantes o sobrantes de carga.
- El uso de los sellos en los contenedores los cuales no deben ser manipulados.

**Sistema de Gestión:** La empresa debe elaborar un sistema de gestión la cual ayude en la mejora continua de los procesos correctivos y/o preventivos:

- **Diagnóstico Inicial:** Permite medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de gestión.
- **Elaboración de una Política de Seguridad para las mercancías:** Permitirá tener un mejor control sobre la integridad de las mercancías.
- **Determinar Objetivos de Seguridad:** Garantizarán el cumplimiento de la política de seguridad.
- **Elaboración de Manuales:** Permitirá conocer a los gestores los objetivos y los pasos a seguir de los procesos.
- **Revisión del Sistema de Gestión:** La gerencia periódicamente debe realizar una revisión del sistema para asegurarse del cumplimiento.
- **Aplicación de Procedimientos de Medidas Correctivas y Preventivas:** Deben documentarse, aplicarse para evitar o minimizar los riesgos. En caso de un reproceso se aplican las medidas correctivas sin embargo deja un costo oculto.

### 2.2.7.7. Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

La siguiente gráfica nos hace referencia a un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, el cual podemos aplicar en nuestros procesos y así brindar mayor seguridad, calidad y un servicio eficaz hacia los clientes.

#### GRAFICA CUADRO DE SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD



Fuente: World BASC Organization  
 Elaborado por: Autora

La misma se ha tomado como referencia de World BASC Organization, la cual indica que todos los elementos de este sistema deben ser incorporados a los procesos en función al alcance definido para el SGCS (Sistema de Gestión de control y Seguridad) de la organización, la forma y el alcance de su aplicación dependen de la naturaleza de las

actividades del negocio, tamaño de la organización, los riesgos y las condiciones del entorno en el que opera.

### **Elementos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad**

Los elementos de este sistema son esenciales para ser un sistema eficaz. Los factores internos de la empresa pueden crear o destruir la eficacia del sistema y se deben considerar cuidadosamente al momento de implementarse.

**Revisión Inicial del Estado de la Empresa:** Las empresas deben realizar la revisión inicial para tener una referencia de la situación actual, dicha referencia influirá en las decisiones de cómo implementar el sistema y proporcionará una base para medir el progreso.

**Política de Control y Seguridad:** Es creada con el fin de contrarrestar actividades ilícitas, esta política debe ser definida, documentada, comunicada y respaldada por la alta Gerencia de la empresa. Y sirve como base para que cada área determine sus objetivos de seguridad, los cuales serán medidos mediante indicadores, los cuales se mencionaron con anterioridad.

**Planeación:** El éxito o fracaso del sistema depende de una planificación apropiada y se debe determinar:

- ¿Qué es lo que se debe hacer?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Cuándo se debe hacer?
- ¿Cuál es el resultado esperado?

**Implementación y Operación:** En las aéreas de la empresa, el personal debe:

- Ser responsable del Control y Seguridad de los procesos que tiene a su cargo.
- Ser consciente de la responsabilidad por el control y seguridad que deben observar las personas que realizan actividades bajo su control.
- Ser conscientes de la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de gestión.
- Mejoramiento continuo del desempeño

**Verificación, Acción Correctiva y/o Preventiva:** Se deben establecer y mantener procedimientos documentados para monitorear y medir cualitativa y cuantitativamente.

La medición y el desempeño es una forma primordial de dar información sobre la efectividad del sistema de gestión y permite monitorear hasta qué punto se está cumpliendo la política y los objetivos.

Cuando se encuentran no conformidades, se deben identificar las causas básicas y emprender la acción correctiva y/o preventiva teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Revisar los hallazgos o desviaciones del SGCS
- Identificar el origen de las no conformidades
- Identificar y aplicar las medidas pertinentes
- Registra las acciones preventivas o correctivas
- Verificar la efectividad de las acciones tomadas

Las auditorias deben ser realizadas por personas competentes y, en lo posible, independientes de la actividad auditada, aunque pueden ser parte de la empresa. Se debe establecer un procedimiento documentado para su realización.

### **Revisión por parte de la Gerencia:**

La gerencia de la empresa debe revisar, conforme se define en los Estándares BASC, el sistema de gestión en control y seguridad para garantizar su continua aptitud, adecuación y eficiencia.

El proceso de revisión debe garantizar que se recoja la información necesaria para que se realice esta evaluación y la misma debe estar documentada.

Esta revisión debe considerar:

- El desempeño global del sistema
- El desempeño de los elementos individuales del sistema
- Los resultados de las auditorias, acciones preventivas, correctivas, de mejora, y revisiones anteriores
- Identificar la acción necesaria para remediar cualquier deficiencia
- Resultados de la Evaluación de riesgos

El sistema de gestión en control y seguridad debe estar diseñado para adaptarse a factores tanto internos como externos. La revisión por parte de la gerencia también brinda una oportunidad de tener una visión para el futuro.

### **Mejora Continua:**

El objetivo de la mejora continua del Sistema de Gestión es el de incrementar el desarrollo y ejecución de actividades de control y seguridad dentro de los procesos de la empresa destinados a asegurar los diferentes pasos de la cadena logística.

Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas y/o procesos para la mejora
- Establecimiento de los objetivos para la mejora
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.

## **2.2.8 Aplicación de los Procedimientos**

### **2.2.8.1 Seguridad**

La pérdida no sólo es por el robo y/o daño de la carga, sino también por el lucro cesante que se produce al no poder comercializarla y venderla, que incluso ya son canceladas total o parcialmente a los proveedores.

A continuación detallaré ciertas Modalidades de Robo a utilizarse, de acuerdo a lo registrado en las denuncias de la Fiscalía del Guayas:

- Simulación de intervención policial.
- Simulación de accidente de tránsito.
- Intercepción con varios automóviles y armas de fuego mientras la unidad se encontraba en movimiento.

*“Nosotros como navieros sugerimos a los importadores que contraten con compañías de transporte de carga que tengan los niveles de seguridad adecuados, con sistemas de posicionamiento global y custodia armada en los vehículos”, indica Emilio Aguilar/Empresario.<sup>6</sup>*

## **Métodos de Seguridad**

### **GPS (Global Positioning System):**

Es un sistema global de navegación por satélite que permite determinar en todo el mundo la posición del objeto, persona o vehículo con una precisión hasta de centímetros.

Es uno de los más importantes avances tecnológicos de las últimas décadas, diseñado inicialmente como herramienta militar para la estimación precisa de posición, velocidad y tiempo, se ha utilizado también en múltiples aplicaciones civiles.

La finalidad de usar un GPS es el de proporcionar una mayor precisión en la posición de la unidad.

### **Custodios**

Este método nos permite tener un control más personalizado y directo con nuestra mercadería, los custodios Receiptan en puntos estratégicos la ubicación y estado de la unidad que transporta la carga.

Se clasifican en Custodios Pasivos y Armados, para brindar la seguridad adecuada a la mercadería se deberá realizar el análisis de perfil de riesgo respectivo, lo cual determinará qué tipo de custodio o método de seguridad requiere.

---

<sup>6</sup> Fuente Diario El Comercio (2011)

En los casos de mercaderías como la materia prima no es necesario una custodia, pero sí en los casos de mercaderías que son susceptibles de robo como electrodomésticos o equipos de cómputo.

### **Análisis de Perfil de Riesgo**

En un sistema de Gestión de Riesgo es importante analizar cada punto dentro de la logística, ya que un proceso sistematizado nos ayudará a determinar con mayor frecuencia los eventos que podrían ocurrir y la magnitud de sus posibles consecuencias

- **Proveedores:** Los proveedores para una empresa transportista podrían ser las agencias o compañías de seguridad o estiba, las cuales deberán ser analizadas ya que tienen contacto directo con la carga en sí.
- **Operadores:** Los operadores son denominados como otros transportistas, se debe realizar la selección de proveedores tal como la selección de personal propio, o sea buscar entre aquellos transportistas antecedentes penales, etc. Ya que se está entregando la responsabilidad de transportar la carga se debe tener absoluta confianza.
- **Clientes:** El tipo de cliente influye mucho en la reputación de la empresa transportista y viceversa, por ende la manera que se puede analizar a un cliente es averiguar si en algún momento este se ha visto implicado en delitos y/o contravenciones aduaneros que dejan que desear y la regularidad en la que hayan caído los mismos.
- **Carga a Transportar:** Se identificó anteriormente el tipo de mercancías peligrosas por ende se debe analizar qué tipo de mercadería se está transportando para tomar las medidas correspondientes.

## **Medidas Preventivas**

El personal de las empresas de seguridad o transportistas tienen complicidad con las bandas delincuenciales, por ello una buena planificación, un control permanente de la operación, el apoyo adecuado, un sistema de información son algunos de los elementos que les permitirán culminar con éxito.

Detallamos algunas de las medidas preventivas que podemos considerar y que casualmente se omiten al momento de realizar una operación de transporte:

- Realizar paradas sólo en aquellas zonas autorizadas.
- No sobrecargar la unidad
- Repartir la carga del vehículo de manera uniforme y bien sujeta, para evitar su vuelco.
- Verificar el tipo de Señalización o etiquetado dentro de los bultos o en el contenedor y así conocer lo que se está transportando para tomar las medidas necesarias.
- Utilizar los implementos de seguridad; tales como: Zapatos con punta de acero, chaleco reflectivo, casco de seguridad. En ciertas empresas requieren que los conductores y estibadores usen adicionalmente guantes y gafas de seguridad.
- Antes de cada ingreso a los puertos se debe realizar la verificación de la unidad de transporte, en la cual deberá constatarse que la unidad está apta para realizar dicha operación, caso contrario se optará por cambiar la unidad.

Las medidas preventivas y/o correctivas que se apliquen apropiadamente, contribuirán a la seguridad del transporte y proporcionará evidencia de que se ha alcanzado la calidad requerida.

## **Monitoreo y rastreo de las mercancías**

El monitoreo permanente, constante y eficaz de las mercancías durante el traslado es de vital importancia, ya que el cliente debe estar al tanto de la ubicación exacta de su carga.

Debido a ellos las unidades tener incorporando el sistema de GPS, ya que con ese medio podremos corroborar lo que nos indique el conductor vía celular o radio y el empleado encargado del monitoreo.

## **Control de documentos**

El control de los documentos debe ser absoluto, estos deben ser intransferibles, ya que en ellos se encuentra una información detallada de los que transportará.

### **Documentos:**

**Pase de Puerta:** Es entregado en las ventanillas de Facturación de CONTECON.

En el pase de puerta se detalla:

- Turno: hora de ingreso
- Número de Contenedor / Detalle de la Carga Suelta
- Ubicación de la Carga
- Datos del Importador
- Datos de la Empresa Transportista
- Detalle de la unidad que ingresará
- Debe estar firmado por el personal de facturación y representante del Agente de Aduana, sin esta firma el documento no tendrá efecto y la unidad no podrá ingresar.

**Dres (Documento de Recepción, Entrega y Salida de la Carga):** Es otorgado por el Terminal Portuario de Guayaquil:

En el Dres detalla:

- Turno: hora de ingreso
- Número de Contenedor / Detalle de la Carga Suelta
- Ubicación de la Carga
- Datos del Importador
- Datos de la Empresa Transportista
- Detalle de la unidad que ingresará

Sólo el auxiliar de Aduana (quien realiza la facturación) y el transportista deben tener acceso a estos documentos, ya que representan el único documento que autoriza el ingreso de la unidad y el retiro de la carga a detallarse.

El traspaso de estos documentos a terceros conllevaría al robo de la carga ya que pueden falsificarlo.

#### **2.2.8.2 Calidad**

La calidad como un método sistemático y documentado nos asegurará que se alcancen constantemente las condiciones o los niveles de seguridad que deseamos brindar a nuestros clientes

Como empresa, los transportistas deben proporcionarles bajos costos, alta calidad, capacidad de infraestructura y sobretodo salvaguardar la integridad de la mercadería.

La calidad de los servicios logísticos debe ser el principal factor a trabajar para lograr dicha satisfacción con la logística de transporte de carga, ya que después de una mala experiencia siempre queda en la mente del cliente si deberá tomar nuevamente el servicio, aunque se haya identificado el problema y se haya retomado la operación.

La capacidad de la infraestructura es un factor importante dentro del cual se desarrollan los servicios logísticos, ya que el transportista deberá contar con las unidades respectivas y especiales para los requerimientos del cliente.

Los costos y tiempos juegan un papel importante en la satisfacción de los usuarios, por lo cual se deben tomar las acciones necesarias para disminuir los mismos, al igual que brindar seguridad a la carga, esto se logrará una vez se haya estudiado el proceso a realizarse.

## **Capacitación para mejorar el servicio al cliente**

Stephen Covey indica que “la Cuenta bancaria emocional es una metáfora de la confianza incorporada en una relación. Es el sentimiento de seguridad que tenemos respecto de otro ser humano<sup>7</sup>.”

Muchas veces, el cliente decide abandonar al proveedor no por el fallo sino por una respuesta inadecuada de la empresa ante el mismo.

Debido a ello se debe procurar brindarle al cliente un servicio de calidad y cumpliendo con los requisitos que soliciten, disminuir poco a poco los reprocesos existentes y puedan llegar a tener una confianza absoluta.

Cuando se tiene un contacto más personalizado con el cliente, los empleados deben estar capacitados para solucionar los problemas que se vayan suscitando y sobrellevar las diferencias que se puedan dar.

Se dice que el cliente siempre tiene la razón, sin embargo existen clientes que desconocen los procesos y pueden llevar al transportista a cometer un error que atente con la integridad de la carga, del medio de transporte o del conductor en sí.

Por ende es aconsejable que el personal cuente con capacitación constante referente; a la calidad de servicio que se le debe ofrecer a cada cliente y a los procedimientos que se deben llevar dentro de las operaciones a realizarse en cuanto a cada trámite y/o cada cliente, ya que cada uno tiene distintos requerimientos.

---

<sup>7</sup> Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva (Stephen Covey)

Es el caso de los conductores los cuales son los que manejan directamente las mercancías y por ende deben tener la capacidad de evaluar situaciones potencialmente peligrosas y tomar decisiones apropiadas.

El conductor de la unidad deberá tener conocimiento de:

- **Normas de Circulación en el interior del recinto portuario:** Ya que deberá pasar por los proceso de control los registros de ingreso y salida de la unidad, el incumplimiento de estos procesos ocasionará la suspensión del conductor y de la operación ya que la misma no se llevaría a cabo.
- **Normas para la transportación de carga dentro del recinto portuario:** Se debe tener conocimiento de cómo transportar ya sea en casos de carga general o mercancías peligrosas, ya que estos deben manejarse con mucha sutileza o se verá en riesgo la integridad no solo de la carga sino de las personas alrededor.
- **Buena práctica para asegurar la carga:** aunque el conductor no es responsable de trincar o asegurar la carga dentro del recinto portuario debe cerciorarse que el personal del Depósito realice de manera eficiente dicha actividad, ya que si llega a estar mal estibada o mal trincada la mercadería podría sufrir daños al momento de su transportación, por ende se debe enviar un delegado (ya sea del agente de aduana o del cliente con el respectivo permiso) para que se supervise dicha operación.
- **Normas de Seguridad por tipo de carga:** Es el caso de las mercancías peligrosas, las cuales deben contar con el etiquetado correspondiente lo que indicará, al personal de estiba dentro del recinto portuario y al conductor como se debe maniobrar la misma. Además de conocer si podrá amontonar o agruparlas con otras.
- **Conocimiento de la bodega del cliente:** Cuando se realiza el Análisis del cliente que contratará nuestro servicio, se analiza asimismo la bodega donde se descargarán las mercancías. Esto ayudará a que el conductor conozca las maniobras

por las cuales deberá optar con el fin de estacionarse correctamente y sin ocasionar daños.

- **Normas y Regulaciones Legales:** es de vital importancia que los conductores conozcan las normas que los amparan y asimismo sus responsabilidades. Es el ejemplo de los conductores que no saben la capacidad que puede cargar la unidad de transporte y sobrecarga la misma y puede ocasionar riesgos a su vida o a su vez la de la mercancía, además de que existe la ley de pesos y medidas y que si esta no se cumple no se podrá llevar a efecto la operación e incurrirán en gastos innecesarios.
- **Procedimientos de emergencias:** en este punto se puede basar en el plan de contingencia que cuente cada empresa.
- **Primeros Auxilios**
- **Uso de elementos de protección personal.**
- **Extinción de incendios**
- **Técnicas de conducción segura, manejos defensivos**

### **Cumplimiento de los Estándares de las Normas BASC**

Es importante que en la empresa transportista se rijan por indicadores, éstos les ayudarán a tener un control de los reprocesos existentes, ubicarlos y erradicarlos mediante la reformulación de nuevos procesos que ayuden con el cumplimiento de los objetivos trazados y sobretodo el satisfacer al cliente en una manera mucho más eficaz.

Si la empresa transportista tiene algún tipo de Certificación, la misma será evaluada mediante las auditorías externas. Sin embargo como empresa se deben realizar auditorías internas las cuales determinarán si se están cumpliendo las disposiciones preestablecidas y

si se aplican de forma eficaz, ayudan asimismo a dar un seguimiento de los procesos que se deben aplicar en cada paso de la logística a realizarse.

Se considera que debe haber un seguimiento cada trimestre e ir evaluando el cumplimiento de cada uno de los procesos. De existir un reproceso se procede con las correcciones correspondientes.

### **2.3 Hipótesis**

Si se rigen por procedimientos de seguridad y calidad, se podrán disminuir los riesgos que corren las mercancías importadas en su transportación interna.

### **2.4 Variables o criterios de investigación**

**VI:** Riesgos que corren las mercancías importadas en su transportación

**VD:** Falta de aplicación de procedimientos de seguridad y calidad

### 2.4.1 Operacionalización de la Hipótesis

VARIABLES		CONCEPTO	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍNDICES
<b>Dependiente</b>	Falta de aplicación de procedimientos de seguridad y calidad	Regirse por un orden sistematizado para el cumplimiento del objetivo trazado	Reprocesos en la logística de transporte  Falta de seguimiento en la aplicación del manual de operaciones	Entrevistas  Encuestas	Cía. de Transporte terrestre  Departamento de logística  Departamento de Control  Departamento de seguridad.
<b>Independiente</b>	Riesgos que corren las mercancías importadas en su transportación	Susceptibilidad de robo, maltrato de las mercancías y/o accidentes de las unidades de transporte.	Atracos en Rutas no autorizadas  Mercadería con abolladuras debido al manipuleo  Accidentes de tránsito	Entrevistas  Encuestas	Importadores  Cía. de Transporte terrestre  Departamento de logística  Departamento de Control  Departamento de seguridad.

## **2.5 Indicadores**

### **2.5.1 Riesgos de la carga (Variable Independiente)**

- Robos en Rutas no autorizada
- Mercaderías con abolladuras debido al manipuleo de la misma
- Accidentes de tránsito

### **2.5.2 Falta de Aplicación de Procesos (Variable Dependiente)**

- Reprocesos de la logística de transporte
- Falta de seguimiento en la aplicación del manual de operaciones (instructivo)

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

El enfoque del proyecto es de carácter Descriptivo, ya que se va a detallar un proceso a seguir para precautelar la seguridad de las mercancías importadas brindando un servicio personalizado de calidad.

Asimismo, es un Diseño Cualitativo que parte de la investigación y acción en consecuencia, para aplicarlo en beneficio de los importadores y proporcionarle soluciones prácticas.

#### 3.1. Universo Muestral

Debido a que la población es una cantidad reducida, el total de esta será nuestra muestra.

La muestra es de 20 personas la cuales se encuentran distribuidas entre dos sectores: Importadores y empresas transportistas.

MUESTRA	CANTIDAD DE LA MUESTRA
Importadores	10
Empresas Transportistas	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Se escogieron 10 importadores para poder aplicar la encuesta detallada a continuación, los cuales cuentan el servicio de transporte interno de empresas transportistas certificadas y otras sin certificación.

Mientras que se escogieron 10 transportistas de carga masiva, las cuales 5 son certificadas y 5 sin certificación.

### **3.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos**

El Método a utilizar es el método cualitativo ya que el proyecto se caracteriza por buscar el mejoramiento y la aplicación eficiente de los procesos.

Las técnicas a utilizar han sido: el cuestionario y la entrevista.

Los instrumentos a utilizarse son: la encuesta y la entrevista; las que estarán dirigidas a: Importadores, Miembros del departamento de operaciones de la empresa transportista Ciateite S.A. y Transportistas Informales que no cuentan con certificación alguna.

Los diseños de la encuesta y la entrevista constan a continuación.

### 3.3 Aplicación de Instrumentos

#### DATOS INFORMATIVOS

**Encuesta dirigida a:** Importadores

**Encuestadora:** Gisela Elizabeth Chávez Eras

**Fecha:** \_\_\_\_\_

1. ¿Se encuentra usted satisfecho con la calidad de servicio que le ofrece su empresa transportista?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Un poco \_\_\_

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con la seguridad aplicada por su empresa transportista durante la logística de entrega de su mercancía?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Un poco \_\_\_

3. ¿Conoce usted los métodos que su empresa transportista utiliza para realizar el análisis de riesgo de su mercancía?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Algunos\_\_\_

4. ¿Conoce usted los procedimientos de Seguridad que su empresa transportista utiliza para disminuir los riesgos en la transportación de su mercancía?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Algunos\_\_\_

5. ¿Considera usted que es importante contar con algún tipo de certificación internacional para brindar mayor seguridad en la logística de entrega de su carga?

Si \_\_\_ No \_\_\_ Un poco\_\_\_

6. ¿Cuáles cree usted que son las falencias existentes dentro de la logística de su empresa transportista?

---

---

7. ¿Cuáles serían los beneficios adicionales que le gustaría que le brinde su empresa de transporte?

---

---

## DATOS INFORMATIVOS

**Entrevista dirigida a:** Compañías de Transporte

**Entrevistadora:** Gisela Elizabeth Chávez Eras

**Fecha:** \_\_\_\_\_

1. ¿Dentro de los últimos tres años han sufrido pérdidas por robo y/o maltrato de las mercancías durante su transportación?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No se \_\_\_\_\_

2. Si sufrió pérdidas por asalto favor indicar si fueron en horarios nocturnos o bajo luz solar y en qué sectores.

Horario Diurno \_\_\_\_\_ Horario Nocturno \_\_\_\_\_ Sector \_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles cree usted que fueron los factores predominantes para dicha pérdida?

Falta de aplicación de los procesos \_\_\_\_\_ Negligencia de terceros \_\_\_\_\_

Factores externos (favor detallar) \_\_\_\_\_

4. ¿Cuenta su empresa con planes de contingencia en caso de intento de robo hacia las mercancías durante su transportación?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No se \_\_\_\_\_

5. ¿Cuenta su Departamento de Seguridad con un registro de zona o de trayectos de alto riesgo de siniestralidad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No se \_\_\_\_\_

6. ¿Su empresa ha realizado coordinaciones con la Policía Nacional con el fin de minimizar el riesgo delictivo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No se \_\_\_\_\_

7. ¿Considera usted que es importante contar con algún tipo de Certificación Internacional?

Si \_\_ No \_\_ Un poco\_\_

8. ¿Considera usted que las empresas que poseen dichas certificaciones brindan mayor seguridad y calidad en su servicio?

Si \_\_ No \_\_ Un poco\_\_

9. ¿Cuenta su empresa con algún tipo de certificación internacional?

Si \_\_ No \_\_

### 3.4 Procesamiento de datos

#### 3.4.1 Procesamiento y análisis de los datos

##### 3.4.1.1 Encuesta realizada a Importadores de la ciudad de Guayaquil.

1.- ¿Se encuentra usted satisfecho con la calidad de servicio que le ofrece su empresa transportista?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	4	40%
NO	1	10%
UN POCO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



#### **Análisis:**

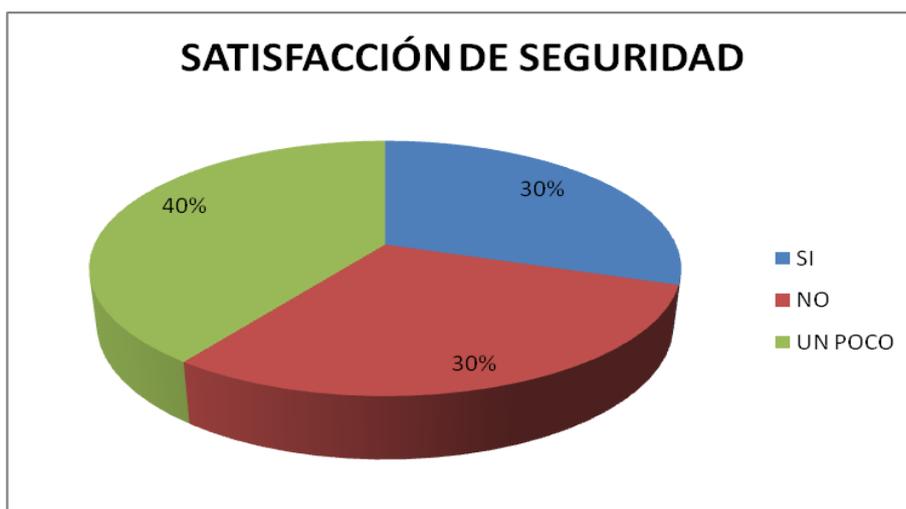
5 de cada 10 importadores se encuentra poco satisfecho con la calidad de servicio que le brinda su empresa transportista, ya sea que cuente o no con certificaciones internacionales de seguridad.

Debido a ello la importancia de la gestión de un proceso, cuya calidad sea uno de los factores más importantes dentro del transporte. A su vez el 40 % se encuentra satisfecho sólo con el tipo de servicio, mas no con la seguridad

2.- ¿Se encuentra usted satisfecho con la seguridad aplicada por su empresa transportista durante la logística de entrega de su mercancía?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	3	30%
NO	3	30%
UN POCO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



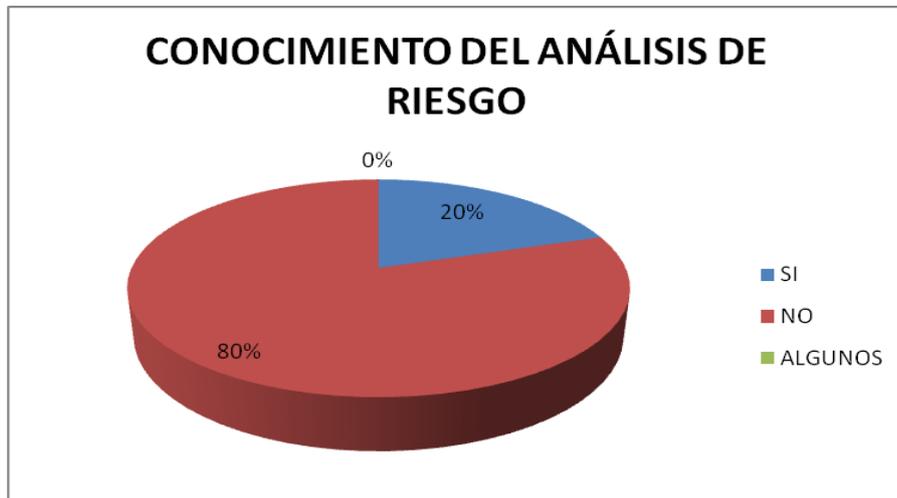
### **Análisis:**

Como se indicaba anteriormente los importadores no sólo están pocos satisfechos con la calidad del servicio sino con la seguridad que le brindan a su carga. Por ello en nuestro estudio demostramos que el 60% no está de acuerdo con la seguridad o los procesos que aplican para salvaguardar sus mercancías durante su transportación.

3.- ¿Conoce usted los métodos que su empresa transportista utiliza para realizar el análisis de riesgo de su mercancía?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	2	20%
NO	8	80%
ALGUNOS	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



### **Análisis:**

Es importante que los importadores conozcan cómo realizan los análisis de riesgos o por lo menos cuáles son los factores que determinan el porqué la carga deba llevar aquel tipo de resguardo.

El 20% conoce algunos métodos para realizar el análisis mientras que el 80% de la muestra encuestada desconoce de dichos procedimientos, lo cual perjudica la logística y entorpece la aplicación de los procesos a seguir.

4.- ¿Conoce usted los procedimientos de Seguridad que su empresa transportista utiliza para disminuir los riesgos en la transportación de su mercancía?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	0	0%
NO	8	80%
ALGUNOS	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



### **Análisis:**

Conociendo los procedimientos con los que cuenta la empresa podremos tener mayor confianza que velarán por la integridad de las mercaderías, además de las gestiones que obligatoriamente el importador deba realizar de acuerdo con las disposiciones del Seguro.

El 80% de la muestra encuestada desconoce de dicho procedimientos y solo el 20% conoce algunos procedimientos.

5.- ¿Considera usted que es importante contar con algún tipo de certificación internacional para brindar mayor seguridad en la logística de entrega de su carga?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	9	90%
NO	1	10%
UN POCO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



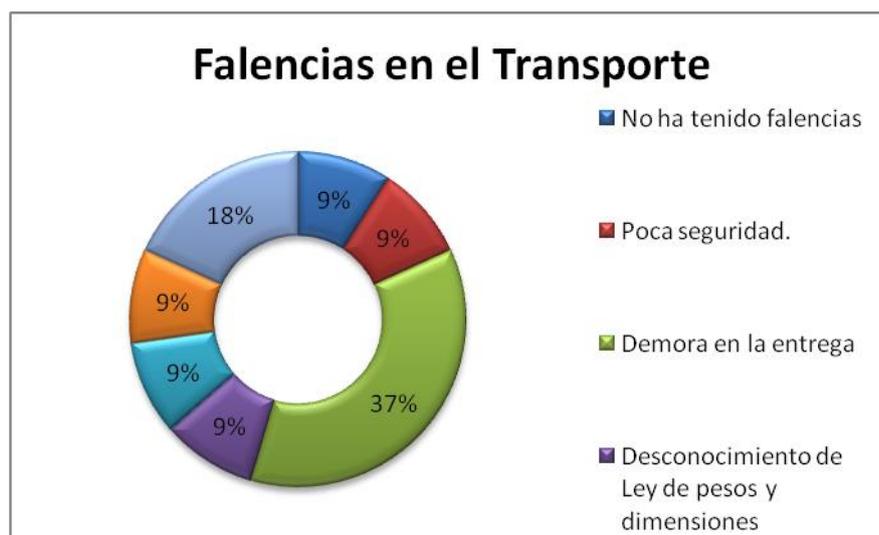
### **Análisis:**

El 90% de nuestra muestra indica que en efecto es trascendental que una empresa transportista cuente con algún tipo de certificación internacional, ya que esta acredita a la misma frente a otras empresas informales. Brinda mayor confianza al cliente ya que cuenta con procesos que deben regirse rigurosamente, la falta de cumplimiento de estos procesos ocasionaría altos costos y reprocesos los que afectarían al cliente, al personal encargado e incluso la pérdida de dicha certificación.

6.- ¿Cuáles cree usted que son las falencias existentes dentro de la logística de su empresa transportista?

ALTERNATIVA	F
No ha tenido falencias	1
Poca seguridad.	1
Demora en la entrega	4
Desconocimiento de Ley de pesos y dimensiones	1
Falta de disponibilidad de unidades	1
Desconocimiento de inspección de contenedores	1
Falta de Monitoreo	2

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez



### Análisis:

Cada uno de los participantes de la encuesta indicó las falencias que posee su empresa transportista respectiva.

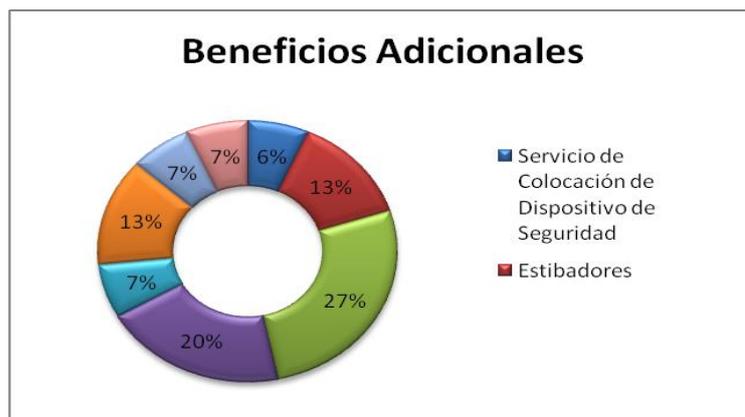
El 37% indicó que existe poca agilidad con la entrega de las mercaderías. Sin embargo en este punto se deben verificar cuales son los factores que provocan dicha demora

Ya que pueden ser provocados por terceros tales como: los terminales portuarios debido a la gran demanda existente,

7.- ¿Cuáles serían los beneficios adicionales que le gustaría que le brinde su empresa de transporte?

ALTERNATIVA	F
Servicio de Colocación de Dispositivo de Seguridad	1
Estibadores	2
Mayor Seguridad	4
Rapidez en la entrega de mercadería	3
personal en puntos estratégicos	1
Monitoreo	2
Devolución inmediata de contenedores vacíos	1
Entrega inmediata del Interchange (E.I.R)	1

Fuente: Importadores de la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez



**Análisis:**

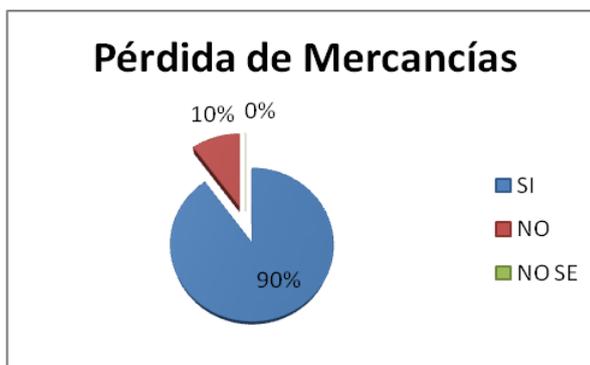
De la muestra de 10 personas coincidieron en las respuesta según el porcentaje que se observa. El 27% demandan mayor seguridad para sus mercaderías y a su vez el 20% demanda agilidad en la entrega de las mismas.

Mientras que el 14% requiere de servicios con los que no cuentan como el de estibadores y custodios armados, ciertas empresas transportistas solo venden el servicio de transportación mas no de estiba para realizar la descarga y custodio para resguardar la misma. Sin embargo puedo indicar que sería factible que dichas empresas (transportistas y de estiba) puedan unificarse para evitar costos innecesarios al cliente por Stand By, etc.

### 3.4.1.2 Encuesta realizada a Compañías de Transporte Terrestre de la ciudad de Guayaquil.

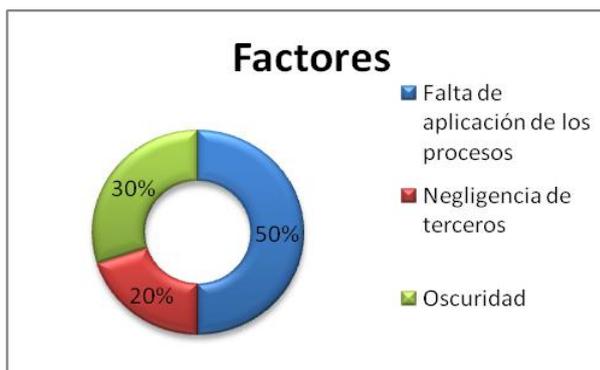
1.- ¿Dentro de los últimos tres años han sufrido pérdidas por robo y/o maltrato de las mercancías durante su transportación?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>Hi</b>
SI	9	90%
NO	1	10%
NO SE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>
Falta de aplicación de los procesos	5
Negligencia de terceros	2
Oscuridad	3

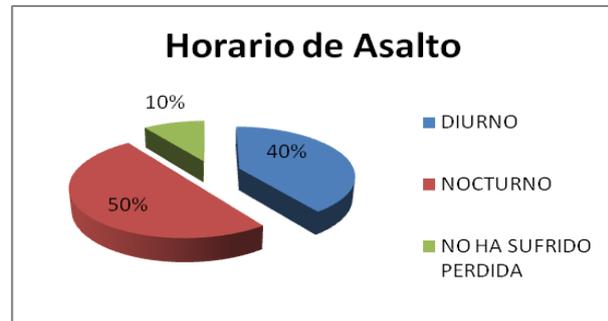


#### **Análisis**

El 90% de nuestros encuestados han sufrido pérdidas de mercancías ya sean por robos o maltrato durante su manipulación. Indagando se comprobó que la mayoría de aquellos casos se daban porque no contaban con un proceso debidamente estructurado o el mismo no se aplicaba paso a paso. Dicha falta de aplicación de procesos de seguridad incrementan las posibilidades de sufrir hurto durante su transportación o incluso en la bodega en caso que esta no cuente con la infraestructura o espacio físico necesario para su descarga dentro de sus localidades.

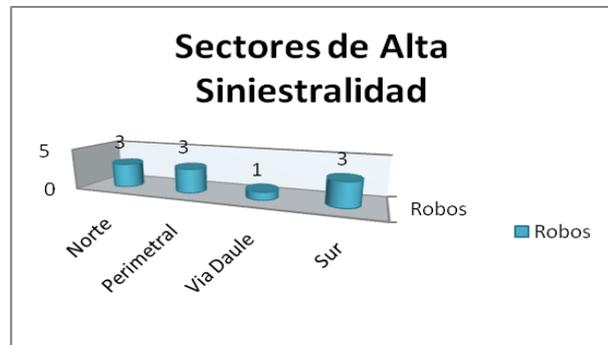
2.- Si sufrió pérdidas por asalto favor indicar si fueron en horarios nocturnos o bajo luz solar y en qué sectores.

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
Diurno	4	40%
Nocturno	5	50%
No ha sufrido perdida	1	10%
Total	10	100%



Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>F</b>
Norte	3
Perimetral	3
Vía Daule	1
Sur	3



### Análisis:

El 90% de nuestra muestra ha sufrido pérdidas por asalto mientras que el 10% en estos 3 últimos años ha podido controlar las actividades delictivas en lo que refiere a sus operaciones.

El 50% de los transportistas encuestados revelan que han sido susceptibles de robo dentro del horario nocturno el cual corresponde de 18h00 a 24h00, ya sea durante tránsito o al momento de arribar a bodega. Mientras que el 40% indica que ha sido víctima de delincuentes bajo luz solar.

Los sectores con el más alto grado de siniestralidad queda entre: el Sur, Vía Perimetral y Norte. Dicha ruta es estándar para todo tipo de unidad de transporte de carga masiva y se deben tomar las medidas respectivas.

3.- ¿Cuenta su empresa con planes de contingencia en caso de intento de robo hacia las mercancías durante su transportación?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	5	50%
NO	3	30%
NO SE	2	20%

Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez



**Análisis:**

El 50% de los encuestados que indicaron que su empresa cuenta con el respectivo plan de contingencia son empresas debidamente certificadas y cuentan con un proceso que les permitirá accionar en dichos casos.

Informan que dicho plan les ha ayudado a resguardarse de actos delictivos en los momentos precisos.

Mientras que el otro 50% desconoce o no posee dicho plan de contingencia, por ende sufre con mayor frecuencia aquellos sucesos.

4.- ¿Cuenta su Departamento de Seguridad con un registro de zona o de trayectos de alto riesgo de siniestralidad?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	5	50%
NO	4	40%
NO SE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



#### **Análisis:**

El registro que se menciona ayuda a determinar cuáles son los sectores con alto riesgo ya sean para robos o accidentes.

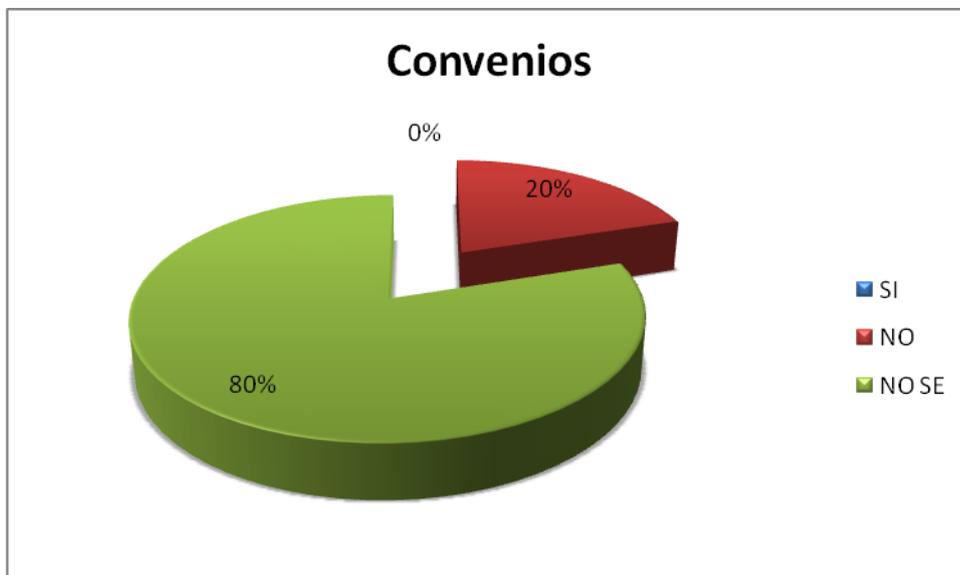
No se trata simplemente de conocer cuáles son las calles o los sectores sino de llevar un análisis, registro documentado, estudios estadísticos sobre eventos suscitados en estos lugares y así tomar medidas que ayudarán a nuestra gestión.

El 50% de la muestra indica desconocer o no poseer dicho registro, ya que han realizado su “análisis” a través de la experiencia.

5.- ¿Su empresa ha realizado coordinaciones con la Policía Nacional con el fin de minimizar el riesgo delictivo?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	0	0%
NO	2	20%
NO SE	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez



**Análisis:**

Dentro de nuestra muestra las empresas no han realizado ningún tipo de convenio o charla con la Policía Nacional como medida Preventiva para minimizar los riesgos. Se conoce que la Policía Nacional cuenta con su propio registro de zonas de alto riesgo sin embargo estas zonas o puntos estratégicos están desolados sin resguardo alguno por dicha entidad.

6.- ¿Considera usted que es importante contar con algún tipo de Certificación Internacional?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	6	60%
NO	3	30%
NO SE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Gisela Chávez



### Análisis:

El 60% declaró que en efecto poseer una Certificación Internacional es importante, por el hecho de que dicha empresa que la posea contará con un aval frente a otras empresas informales que no cuenten con la misma, brinda mayor confianza y seguridad en los procesos aplicados dentro de la operación.

7.- ¿Considera usted que las empresas que poseen dichas certificaciones brindan mayor seguridad y calidad en su servicio?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	7	70%
NO	0	0%
NO SE	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez



**Análisis:**

Ciertamente la aplicación eficaz de los procesos aportará en gran manera para que la seguridad y la calidad del servicio aumenten y se proporcione al cliente la satisfacción que busca.

Es así que el 70% de nuestra muestra corrobora nuestra hipótesis indicando que el obtener una certificación internacional de seguridad brindara mayor confianza y mejoraran la logística.

8.- ¿Cuenta su empresa con algún tipo de certificación internacional?

<b>Xi alternativa</b>	<b>Ni</b>	<b>hi</b>
SI	5	50%
NO	3	30%
NO SE	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Transportistas en la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Gisela Chávez



**Análisis:**

El 50% de las empresas transportistas que se encuestaron son certificadas e indican que dicha certificación les brinda un beneficio dentro de la logística con la que ya cuentan.

Mientras que el otro 50% son empresas transportistas sin certificar las cuales indican desean mejorar su gestión para la seguridad y el control de las operaciones que llevan a cabo.

### **3.4.2 Análisis de Datos**

De acuerdo con lo comprobado en las encuestas realizadas a los Importadores de la ciudad de Guayaquil, podemos corroborar que existen dos aspectos que los clientes desean Agilidad y Seguridad. Sin embargo para que haya seguridad se debe cerciorar que se cumplan paso a paso los procesos, no se puede comprometer la integridad de las mercancías por haberse saltado un punto de la logística ya organizada y establecida solo para cumplir con el tiempo.

Existen ciertos factores los cuales ocasionan retrasos en el despacho de las mercancías y ciertos de ellos son factores externos, como se indicaba anteriormente la sobredemanda dentro de los puertos, etc.

Sin embargo no debemos dejar a un lado que el tipo de servicio que las empresas transportistas ofrezcan repercutirá asimismo en la seguridad de las mercancías, ya que si omiten algunos de los puntos que detallamos en este proyecto podrían dar pie a minimizar esa seguridad que les solicita su cliente, demandan rapidez sobre infraestructura sin saber que contando con una excelente infraestructura automotriz tendrán rapidez e incluso seguridad durante el tránsito, etc.

Es importante que los importadores conozcan los procedimientos para que logren tener confianza y así buscar mejorías que les ayudarán con el objetivo de brindar no solo un Servicio de Transporte Tradicional sino un Servicio de Transporte Seguro y de Calidad.

De acuerdo a lo investigado las empresas transportistas que no tienen certificaciones cuentan con una logística establecida sin embargo los procesos se incumplen y el índice de riesgos incrementan.

## **3.5 Recursos**

### **3.5.1 Instrumentales**

Los recursos que se utilizan ayudan al desarrollo de la investigación, los cuales son:

- Laptop
- Internet
- Cámara Fotográfica
- Hojas Papel Bond A4
- Especies Valoradas de la Universidad
- Bolígrafos
- Cuaderno de Apuntes



### 3.5.3 Presupuesto

Indica los gastos que se han generado durante el avance del proyecto.

N°	Detalle	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Total
<b><u>FUNGIBLES</u></b>					
1	Hojas de Papel Bond	Resmas	5.00	3	15.00
2	Bolígrafos	Unidad	0.25	2	0.50
3	Resaltador	Unidad	0.50	1	0.50
4	Cuaderno de Apuntes	Unidad	1.50	1	1.50
5	Especies Valoradas	Unidad	2.00	80	160.00
6	Impresiones b/n	Unidad	0.05	290	14.50
7	Impresiones a color	Unidad	0.10	550	55.00
8	Empastado	Unidad	10.00	5	50.00
<b><u>PERMANENTES</u></b>					
	Laptop	Unidad	800.00	1	800.00
	Cámara de Fotos	Unidad	100.00	1	100.00
	Plastificación del Proyecto	Unidad	50.00	1	50.00
	Internet	Mensual	20.00	8	160.00
	Movilización	Mensual	30.00	8	240.00
Subtotal					1647.00
IVA 12%					197.64
Total					1744.64

### **3.6 Resultados**

- Disminuir los riesgos de robo y maltrato de las mercancías durante su manipuleo y transportación.
- Implementen los medios preventivos necesarios para resguardar las mercaderías durante su transporte, a saber custodias armadas, candados satelitales, etc. Además de los procesos establecidos por la empresa y que estos se cumplan rigurosamente.
- Concientizar al cliente para que ayude a cumplir dichos procesos, ya que si no se realiza una coordinación entre importador-transportista pueden incrementar los riesgos durante su transportación.

### **3.7 Viabilidad o Factibilidad de la Investigación**

El proyecto es viable ya que los existen procesos que no se llevan a cabo o se incumplen ciertos aspectos, además de que ciertos importadores suelen dejar a un lado los riesgos que podría sufrir su mercadería por cumplir un tiempo estimado de arribo de las mercancías.

La aplicación de este proyecto puede implementarse aproximadamente en un mes, ya que si se pone a prueba con un plan piloto y se le demuestra al cliente la mejora, optará por la aceptación de nuevos medios para salvaguardar su mercancía y se estandarizarán los requerimientos.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Título de la Propuesta**

Establecer un Sistema de Gestión de Control y Seguridad en Compañías de Transporte Terrestre de Mercancías de la Ciudad de Guayaquil.

#### **4.2 Justificación**

Dentro del mercado encontramos un alto índice de transportistas informales y compañías que no cuentan con certificaciones de seguridad ni con procesos que les sirva como logística sistematizada.

Ello implica un mayor porcentaje de inseguridad y de insatisfacción del tipo de servicio que se les brinde a los importadores.

Por ende al mejorar la logística se acortan las distancias, se mejoran los tiempos y se abaratan los costos.

### 4.3 Fundamentación

La fundamentación de la propuesta se basa de acuerdo a varias causas y efectos, los cuales demuestran las falencias dentro de los procesos o la falta de los mismos dentro de una empresa, por consiguiente llegamos a ciertas conclusiones que determinarán si la propuesta es factible.

CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION
Falta de aplicación de los procesos	Incremento de los riesgos, pérdida total o parcial de las mercaderías	Análisis de los riesgos y aplicación o mejoramiento de los procesos de seguridad
Incumplimiento del instructivo de operaciones	Reprocesos en la logística	Reestructurar el instructivo
Negligencia de Terceros	Mercadería con abolladuras	Acciones correctivas

Las conclusiones inmediatas son analizar, reestructurar o innovar procesos y medidas preventivas para minimizar los riesgos y lograr los objetivos trazados.

### 4.4 Objetivos

#### 4.4.1 Objetivo General:

Proponer medidas preventivas adecuadas para eliminar o disminuir los riesgos que concurren en las operaciones de traslado de mercancías.

#### **4.4.2 Objetivos Específicos:**

- Utilizar la gestión como herramienta para minimizar el impacto de los riesgos.
- Mejorar la posición competitiva de la empresa dentro del sector de Logística
- Brindar mayor seguridad dentro del proceso con un Servicio de Transporte Seguro.
- Lograr que la Calidad del servicio sea más personalizado, que ofrezca y brinde confianza al cliente.
- Obtener a mediano plazo una certificación internacional.

#### **4.5 Importancia**

El proyecto ayudará a cuantificar los riesgos y lograr obtener un criterio acertado y veraz a la hora de definir las medidas correctivas o preventivas.

Servirá de apoyo para que los procesos se cumplan y lograr obtener una certificación internacional mediante el riguroso cumplimiento de los mismos.

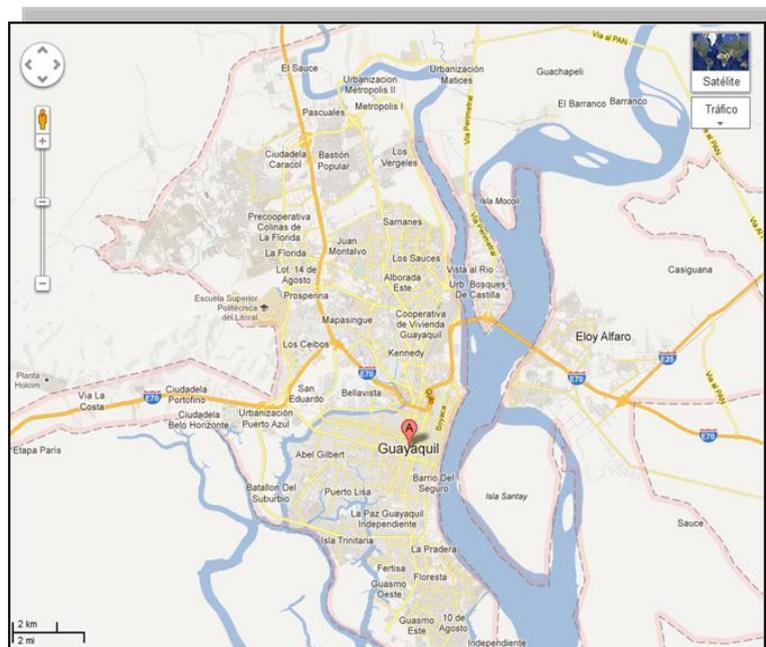
Ya que al momento que la empresa certificadora desee que se apliquen ciertos requerimientos la empresa ya contará con la experiencia suficiente para cumplir con un proceso sistematizado incluso con menos reprocesos, los cuales disminuyen la oportunidad de obtener una buena calificación frente a las empresas certificadoras.

#### **4.6 Ubicación Sectorial y Física**

La propuesta se llevará a efecto en la ciudad de Guayaquil y debe aplicarse a transportistas que no cuentan con certificaciones de seguridad ni con proceso sistematizado alguno.

Sin embargo se ha solicitado a la empresa transportista Transportes Sánchez Polo S.A. que valide el proyecto en mención, la cual está situada en la ciudad de Guayaquil en la Avenida Francisco de Orellana 601 Edificio Confin, Piso 5 Oficina 54, cuenta con unidades de transporte propias y sus equipos de arrastre, asimismo con una cartera de proveedores de transporte que cumplen los requisitos exigidos por la empresa.

Posee múltiples certificaciones internacionales de seguridad una de ella es BASC y se le ha solicitado que valide el proyecto en mención por su experiencia no solo nacional sino internacional, ya que cuenta con presencia en Colombia, Perú, Venezuela y Ecuador.



#### **4.7 Descripción de la Propuesta**

Se espera de este Proyecto que las empresas transportistas tengan un sistema de gestión de control y seguridad, asimismo que cuente con un servicio de calidad la cual pueda ayudarles a mejorar el servicio minimizando riesgos y brindando satisfacción al cliente.

A continuación se detalla el proceso a seguir de acuerdo a lo especificado en este proyecto con anterioridad.



#### 4.7.1 Procesos del Sistema de Gestión

Los procesos que se detallarán a continuación servirán de guía para orientar a la empresa a emplear los recursos y esfuerzos mediante una secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos en el tiempo requerido.

### GRÁFICO SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS



Fuente: Autora  
 Elaboración: Autora

#### 4.7.1.1 Análisis de la operación

**Inicio de la operación:** Se primicia mediante una negociación o el requerimiento de un servicio por parte del beneficiario, en este caso el importador.

Para determinar el valor por honorario del servicio es importante que se asigne una persona, la cual pueda inspeccionar el lugar de descarga para verificar que se pueda brindar el servicio y qué tipos de unidades de transporte o equipos se necesita acorde a la logística de descargue y evitar contratiempos; a saber: Terreno, Rampas (plataformas), Zona de Descargue, etc.

**Análisis de los Proveedores:** Es importante saber con qué tipo de personas o empresas se va a trabajar sobre todo si la mercancía a transportar es de alto valor. Se debe guardar protocolos de seguridad y pueden usarse códigos para que sólo las personas pertinentes se involucren y conozcan de la operación.

**Revisión y Análisis de los documentos:** De acuerdo al análisis que se obtenga de la documentación se podrán deducir los requerimientos, tales como:

- Tipo de seguridad que se le deberá brindar a la carga.
- Dimensión y Peso de la carga y sus exigencias.
- Tipo de carga (en caso que estas sean de alta peligrosidad).
- Tipo de Empaque (carga suelta o contenerizada)
- Zona de descarga.
- Estiba necesaria (en caso que la empresa transportista brinde dicho servicio).
- Confirmación de precios.

En casos que las empresa transportista no tengan vínculos con el Afianzado de Aduana de su cliente, éste debe proporcionarle dicha documentación ya sea física o escaneada para el análisis respectivo, ya que si el representante del agente provee información errónea se incurrirá en costos innecesarios y falla en la logística.

El cual no es el caso de las empresas cuyo servicio es unificado, a saber agencias que brinden el servicio de transporte.

**Carga Contenerizada:** los procesos para la transportación de carga que haya sido embarcada en contenedores son menos complejos, ya que se debe conocer el tipo de contenedor, y si la carga viene o no sobredimensionada.

**Tipos de contenedor:** Estos son contenedores que son transportados en buques.

- 20´ DRY
- 40´ DRY
- 40´ HIGH CUBE
- 45´
- Flat Rack
- Open Top
- Isotanques

**Carga Suelta:** Para la transportación de este tipo de carga se deben tomar en cuentas algunos elementos, ya que la carga está más expuesta al manipuleo, cambios climáticos, etc. y se debe buscar la unidad de transporte respectiva para realizar la operación.

**Elementos:**

- Tipo de carga
- Tipo de embalaje
- Cantidad
- Cubicaje
- Peso
- Etiquetado
- Valor de la carga

**Confirmación de Requerimientos y Precios:** Una vez analizado estos puntos se puede proceder a confirmar al cliente del proceso a seguir y de los costos que se generarían. Se puede sugerir al cliente ciertos servicios que la empresa puede brindarle para una mejor coordinación y seguridad.

#### 4.7.1.2 Medidas Preventivas y/o Correctivas

**Zonas de Riesgo:** Estas deben ser analizadas, de acuerdo a las diferentes características de la carga, se debe tener en cuenta los puntos de alto riesgo para tomar las medidas preventivas necesarias.

- **Medidas Preventivas:** Se crean como procesos a seguir y ayudaran a disminuir el riesgo de robo o daño que pueda sufrir la mercadería durante su transportación.
- **Plan de Contingencias:** Es un plan específico para situaciones, eventos o siniestros que afecten los procesos o las operaciones de la empresa, por ejemplo:
  - ✓ Demoras en los arribos de las unidades de transporte a puerto.
  - ✓ Varadas de las unidades por daño mecánico o accidentes de tránsito.
  - ✓ Demoras en las entregas de las mercancías.
  - ✓ Robos de las mercancías.

Los informes de incidentes o accidentes deben ser investigados por el Departamento de Seguridad para confirmar su ocurrencia y establecer sus razones, así como para implementar planes de mejoramiento que permitan el desarrollo óptimo de la operación.

Asimismo los protocolos son herramientas preventivas que ayudarán, en caso de presentarse inconvenientes a tomar decisiones oportunas que lleven a un resultado satisfactorio para la superación de eventualidades; así esta herramienta desempeña

un papel fundamental para que la empresa delegue responsabilidades de acuerdo a perfiles escogidos, a fin de evaluar los alcances en caso de tener que actuar de inmediato.

➤ **Indicadores**

Estos nos ayudan a cuantificar y evaluar nuestros procesos y los resultados:

- ✓ Viajes realizados dentro/fuera de la ciudad de Guayaquil
- ✓ Tonelaje movilizado
- ✓ Incidentes
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de entrega de mercancías
- ✓ Porcentaje de cumplimiento de meta
- ✓ Vehículos rechazados y sus causales
- ✓ Conductores rechazados y sus causales

➤ **Medidas Preventivas por parte de la Policía Nacional**

**POLCO (Unidad de Policía Comunitaria)**

La policía cuenta con las Unidades de Policía Comunitaria las cuales pueden proporcionar capacitaciones gratuitas a las empresas para prevenir los actos delictivos de acuerdo a la actividad que dicha empresa emprenda.

En el caso de las empresas transportistas se puede solicitar custodia gratuita de dichas mercancías que sean de alto valor y que sean susceptibles de robo, tales como línea blanca, equipos de cómputo y tecnología, etc.

La policía cuenta con una medida preventiva de la cual podemos ser beneficiarios, el cual es EL BOTÓN DE PÁNICO, el mismo consiste en registrar un número dentro de la base de datos de la policía o UPC y con una timbrada los agentes policiales podrá contactarse y proporcionarle la ayuda que está solicitando.

### 4.7.1.3 Aplicación de los Requerimientos

**Asignación de Unidad Hábil:** La habilitación u operatividad de una unidad refiere netamente al estado mecánica. Si la misma cuenta con las condiciones para realizar dicha operación, tales como la revisión mecánica periódica, el estado de las llantas, carrocería y equipo de arrastre, etc.

#### Proceso de Cargue de las Mercaderías:

- **Ingreso a Puerto:** Antes de ingresar a puerto la unidad tiene que ser inspeccionada y verificar que la misma se encuentre operativa para la operación que va a realizar. Asimismo debe llenar formulario de cómo se encuentra la unidad para que haya constancia en los procesos de verificación posteriores.
- **Cargue:** Se debe coordinar que los embarques se realicen meticulosamente en casos de bultos, de los cuales se ha realizado un estudio para ubicarlos dentro de la unidad de transporte, sobresaltando el etiquetado y la forma de manipuleo. cuando sean contenedores verificar los golpes que tenga los mismos y demás anomalías posterior a ello solicitar que los registren en el E.I.R<sup>8</sup>.
- **Salida de Puerto:** La unidad de transporte una vez cargada debe ser revisada nuevamente y a su vez verificar que la carga o contenedor estén en óptimas condiciones para transitar.

---

<sup>8</sup> E.I.R Equipment Interchange Receipt: Documento emitido por un terminal de transferencia de posesión de un contenedor, y que muestra las condiciones del equipo en el momento de la transferencia.

#### 4.7.1.4 Transporte Seguro de las Mercancías

**Tránsito de las Mercancías:** Dentro del tránsito de las mercancías se aplican minuciosamente los estándares de calidad y seguridad, ya que es allí cuando se incrementa la vulnerabilidad de las mercancías frente a los riesgos anteriormente detallados. Las unidades de transporte deben contar con GPS si importar el costo de la carga.

**Monitoreo:** Toda empresa de transporte o de custodios realizan el servicio de monitoreo de las cargas, sin embargo el valor agregado radica en que el mismo sea constante, exacto y altamente personalizado.

**Custodios:** Es un requerimiento de alto valor en casos de custodias armadas, sin embargo existen tipos de custodios menos costosos y brindan asimismo el servicio de seguimiento personalizado de las mercancías, estos son denominados custodias pasivas.

Estos tipos de custodios son la seguridad inmediata de la carga, por ende es recomendable que el personal o el servicio que se ofrezca provenga netamente desde la misma empresa que brinda el servicio de transporte, y así aminorar la cadena logística y evitar que personas ajenas conozcan el tipo de producto, cantidad y valor.

**Custodio Policial:** De acuerdo a las indicaciones dadas por el Sgto. Humberto Sánchez miembro de la Policía Nacional, se puede solicitar gratuitamente el servicio de Custodio Policial para mercaderías de alto valor, debido a su susceptibilidad. Por ende este es un recurso adicional que podría disminuir los índices de actos delictivos contra las empresas transportistas y los importadores.

**<sup>9</sup>Candado Satelital:** Este servicio brinda una mejor seguridad ya que para aperturar el candado satelital se debe tener autorización por parte del cliente y el departamento de seguridad activará el candado para poder abrir el contenedor.

---

<sup>9</sup> **Candado Satelital:** Dispositivo exterior que permite el rastreo en tiempo real, control de rutas y puntos de interés.

#### **4.7.1.5 Entrega y Descarga de la Mercadería:**

Se debe tomar las precauciones respectivas durante el descargue, a saber realizar un análisis del lugar de la descarga, infraestructura y equipos que se utilizarán para efectuar la descarga.

#### **4.7.1.6 Evaluación de la Operación**

El realizar auditorías internamente permitirá a la empresa realizar las correcciones necesarias y proponerse metas.

Las auditorias debe efectuarse trimestralmente, por otro lado en caso que existan reprocesos se puede aminorar el tiempo y realizarlo mensualmente.

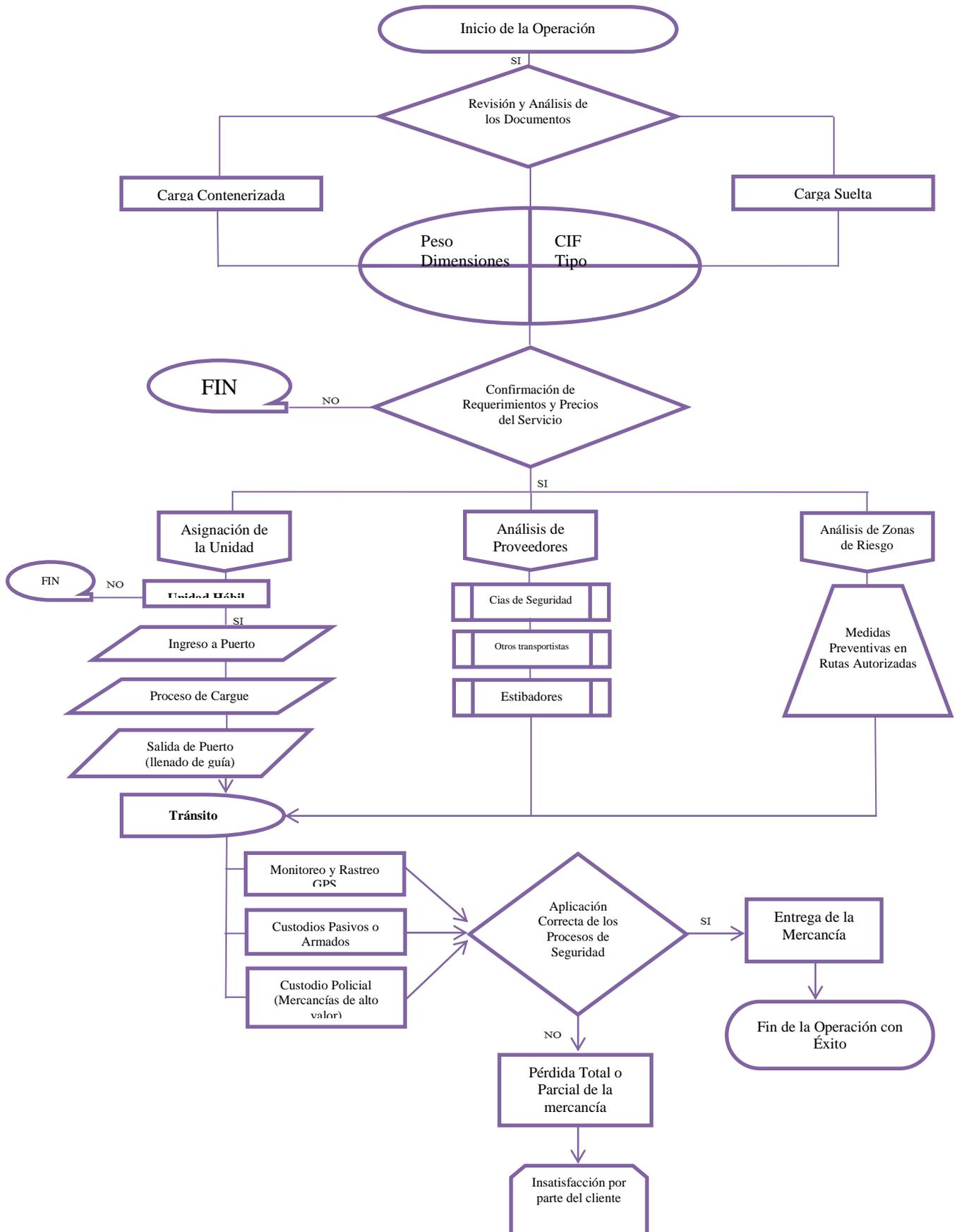
#### **4.7.1.7 Mejora continua**

Es trascendental que exista una mejora continua dentro de los procesos, esto ayudará a optimizar el servicio que reciban los beneficiarios e incrementaron los ingresos.

Se verifican los errores existentes, se realizan las acciones correctivas respectivas y se verifican en cierto tiempo estipulado para comprobar si ha existido o no el progreso esperado.

Es importante que se establezcan reuniones operativas trimestralmente o si el caso lo amerita semanalmente para mejorar las operaciones.

### 4.7.2 Flujoograma del Proceso de Transportación Segura



## **4.8 Impacto**

Se desea lograr la eliminación de transportistas informales, la obtención de certificaciones de seguridad para dichas empresas para que el servicio de transporte dentro de la ciudad de Guayaquil vaya mejor y vaya implementando a nivel nacional.

Tiene el objetivo de internacionalizarse en un mediano plazo aplicando métodos que abaraten costos propios y de los clientes, brindar mayor seguridad y un servicio de calidad personalizado y constante.

Además de que los importadores cuenten con un menor índice de robos o maltrato en sus mercaderías y se cumpla con éxito la logística de transporte hasta su bodega.

## **4.9. Análisis Financiero**

### **4.9.1 Metodología del Análisis Financiero**

El flujo del proyecto parte del supuesto que hablamos de una compañía de transporte en plena operación, con una flota de 24 camiones de diferentes marcas pero de características similares. Por cuestiones del incremento de la demanda de sus clientes, es necesario utilizar 10 camiones de terceros. Los camiones de terceros cobran una tarifa predeterminada, estando todos los costos inherentes a dicho vehículo a costa del contratista.

Las operaciones de transporte son dentro de la ciudad de Guayaquil y sus alrededores, por lo cual el kilometraje referencial de las rutas no sufre una desviación de costos importante para el efecto de este análisis.

Los ingresos por facturación de transporte se incluyen en el Anexo 1. Los gastos y costos asociados a la operación o rutas se presentan en el Anexo 2, e incluyen principalmente el alquiler de los vehículos de terceros, los gastos de mantenimiento y el consumo de diesel. El desglose de los costos de mantenimiento que se totalizan en este Anexo 2 se presenta en el Anexo 4. Los valores de recambio de piezas, partes, aceite y otros se tomaron de consultas efectuadas a los técnicos de mantenimiento de la compañía.

El Anexo 3 incluye la determinación de los gastos de la nómina (sueldos y beneficios sociales), servicios básicos y otros gastos administrativos. Los montos de las remuneraciones se determinaron tomando como referencia el mercado de demanda y oferta laboral en el segmento del transporte.

El Anexo 5 corresponde al flujo neto de caja, en base a lo indicado en los Anexos 1 al 4. Adicionalmente, se incluyen los costos de las No Conformidades o situaciones a mejorar que se explican en un capítulo anterior.

El Anexo 6 corresponde a las inversiones en las mejoras para solucionar las No Conformidades. Corresponden a inversiones en gastos corrientes y en activos. Dichos gastos corrientes como la contratación de más chóferes y los exámenes se diluyen en el flujo de desembolsos, pero las inversiones en activos, no se diluyen, sino que son recuperables al final del flujo del proyecto, por el tiempo de vida útil disponible.

Esta “recuperación”, denominada valor de salvamento, se determina aplicando los años de depreciación contable, siendo este un concepto razonable y conservador. Este último no es otra cosa que un probable valor de realización de los activos al final del proyecto. No se incluyen el valor de salvamento de los otros activos, debido a que este flujo fue realizado con la finalidad solamente de medir el impacto operativo y financiero de las mejoras.

El Anexo 7 incluye el flujo de caja del Anexo 5 ajustado con la inversión en mejoras, la disminución esperada de las No Conformidades hasta llegar un margen del 10%, y la inclusión del valor de salvamento. Adicionalmente, se añaden los costos de las Certificaciones dentro de los Gastos Administrativos, debido a que con las mejoras, la compañía se encontraría apta para obtener una certificación internacional, tales como ISO 9001, BASC, entre otras. En cuanto al origen de los recursos de las inversiones para las mejoras, se parte del supuesto que no esta inversión no tiene costos financieros, ya que es una capitalización de las utilidades no repartidas de ejercicios anteriores.

El Anexo 8 corresponde a la determinación de la TIR, donde se incluyó la valoración actual de la compañía por \$4,500,000 como inversión inicial de arranque, partiendo de la premisa que las mejoras se efectúan en un negocio en plena marcha.

## 4.9.2 Flujo Anual

### 4.9.2.1 Matriz de Ingresos Anuales

<b>PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS</b>				
<b>MATRIZ DE INGRESOS</b>				
<b>Camiones</b>	<b>Viajes Año</b>	<b>Total Viajes</b>	<b>Valor Flete</b>	<b>Ingreso Anual</b>
34	600	20.400	250	5.100.000
<b>Desglose de Ingresos:</b>				
<i>Propios</i>				
24	600	14.400	250	3.600.000
<i>Rentados de Terceros</i>				
10	600	6.000	250	1.500.000

#### 4.9.2.2 Matriz de Egresos Anuales

### PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS

#### MATRIZ DE COSTOS Y GASTOS ASOCIADOS AL USO DE RUTAS

##### *Costos Asociados al Transporte*

##### *Alquiler de Vehículos*

Número de Viajes	6.000
Kms. Promedio por Viaje	56
Kms. Recorridos Año	336.000
Tarifa por Viaje	160
Costo de Alquiler Anual	960.000

##### *Mantenimiento Camiones Propios (incluye neumáticos)*

Número de Viajes	14.400
Kms. Promedio por Viaje	56
Kms. Recorridos Año	806.400
Costo Estimado por Km. Recorrido	0,36
Costo Total Mantenimiento	289.780

##### *Combustible Camiones Propios*

Kms. Recorridos Año	806.400
Consumo Promedio galones/Km.	0,22
Consumo de Galones Diesel	177.408
Precio Galón	1,03
Costo Total Diesel	182.730

#### 4.9.2.3 Matriz de Gastos Fijos

### PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS

#### MATRIZ DE GASTOS FIJOS

GASTOS DEL PERSONAL	Nº	NOMINA MENSUAL						Total por Empleado	Total Proyección Nómina Anual
		Sueldos	Comisiones por Viajes	Decimo Tercero	Decimo Cuarto	Fondo de Reserva	Aporte Patronal IESS		
Gerente Operaciones de Transporte	1	2.000		167	28	167	223	2.585	31.016
Jefes de transporte	3	800		67	28	67	89	1.051	37.831
Coordinadores de Transporte	5	500		42	28	42	56	667	40.045
Programadores de Transporte	3	500		42	28	42	56	667	24.027
Motorizado	1	400		33	28	33	45	540	6.475
Seguridad	2	500		42	28	42	56	667	16.018
Jefe de Flota	1	1.200		100	28	100	134	1.562	18.746
Choferes	26	672	500	98	28	98	75	1.471	458.826
Mecánicos	3	450		38	28	38	50	604	21.726
Asistente de Flota	2	450		38	28	38	50	604	14.484
Personal de Limpieza	2	380		32	28	32	42	514	12.337
Personal de Puerto	10	500		42	28	42	56	667	80.090
Supervisor de Puerto	1	800		67	28	67	89	1.051	12.610
Contador	1	850		71	28	71	95	1.115	13.377
Auxiliares Administrativos	2	490		41	28	41	55	655	15.711
Secretarias y Recepcionista	2	460		38	28	38	51	616	14.791
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>10.952</b>	<b>500</b>	<b>954</b>	<b>453</b>	<b>954</b>	<b>1.221</b>	<b>15.035</b>	<b>818.111</b>

### Servicios Básicos y Otros Servicios

		Mensual	Anual
Electricidad		560	6.720
Agua		110	1.320
Teléfono		475	5.700
<b>Celulares</b>			
	<b>Usuarios</b>	<b>Valor del Plan</b>	<b>Valor Anual</b>
Coordinadores	5	40	2.400
Jefes	5	80	4.800
Programadores	3	80	2.880
Choferes	26	20	6.240
Motorizado	1	10	120
Radio	4	150	7.200
Internet		160	1.920
<b>Total</b>			<b>39.300</b>

### Otros Gastos Administrativos

	Mensual	Anual
Seguros	238	2.856
Limpieza	360	4.320
Útiles Oficina	450	5.400
Impuestos y Tasas		2.500
Varios	300	3.600
<b>Total</b>		<b>18.676</b>

#### 4.9.2.4 Matriz de Gastos de Mantenimiento

**PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS**  
**MATRIZ DE CALCULO DE GASTOS DE MANTENIMIENTO**

Mantenimiento	Recambio Kms. Recorridos	Unidades de Recambio		Kms. Recorridos	Consumo Anual		Precio Unitario	Costo Total
<b>Aceite Cambio</b>	4600	6	galones	806.400	1.051,8	galones	52	54.695
<b>Llantas</b>		16	llantas	2 veces al año	32,0	Con tubo y adicionales	273	209.664
<b>Filtros aceite, combustible, aire</b>	4600	1	juego de 4 filtros	806.400	175,3	juego de 4 filtros	68	11.921
<b>Otros Mantenimientos</b>								13.500
					<b>Total Mantenimiento</b>			<b>289.780</b>

#### 4.9.2.5 Flujo de Caja sin Mejoras

### PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS FLUJOS ANUALES A VALORES CORRIENTES - ACTIVIDADES SIN INCLUIR MEJORAS

	Indice Incremento Anual				
	5,0%				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>					
Facturación de Servicios	5.100.000	5.355.000	5.622.750	5.903.888	6.199.082
<b>Costos y Gastos</b>					
Mantenimiento Camiones Propios	289.780	304.269	319.482	335.456	352.229
Combustibles	182.730	191.867	201.460	211.533	222.110
Arriendo de Camiones de Terceros	960.000	1.008.000	1.058.400	1.111.320	1.166.886
Gastos de Nómina	818.111	859.016	901.967	947.066	994.419
Servicios	39.300	41.265	43.328	45.495	47.769
Otros Gastos Administrativos	18.676	19.610	20.590	21.620	22.701
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>2.308.597</b>	<b>2.424.027</b>	<b>2.545.228</b>	<b>2.672.489</b>	<b>2.806.114</b>
	45%	45%	45%	45%	45%
<b>Gastos (No Conformidades) o Ingresos descontados de la Venta de Servicios</b>					
Cambios de pases de puerta/dress	89.700	94.185	98.894	103.839	109.031
Handling Full	30.000	31.500	33.075	34.729	36.465
Handling Vacío	35.000	36.750	38.588	40.517	42.543
Entrega de contenedores vacíos	52.500	55.125	57.881	60.775	63.814
Horas extras estibas	14.500	15.225	15.986	16.786	17.625
Horas extras choferes	16.000	16.800	17.640	18.522	19.448
Standby equipo no recuperados	45.000	47.250	49.613	52.093	54.698
Standby cabezal no recuperados	40.000	42.000	44.100	46.305	48.620
Flete falso No recuperados	12.500	13.125	13.781	14.470	15.194
<b>Total Gastos No Conformidades</b>	<b>335.200</b>	<b>351.960</b>	<b>369.558</b>	<b>388.036</b>	<b>407.438</b>
	7%	7%	7%	7%	7%
<b>Total Costos, Gastos e Inversiones</b>	<b>2.643.797</b>	<b>2.775.987</b>	<b>2.914.786</b>	<b>3.060.525</b>	<b>3.213.551</b>
	52%	52%	52%	52%	52%
<b>Flujo Neto por Período</b>	<b>2.456.203</b>	<b>2.579.013</b>	<b>2.707.964</b>	<b>2.843.362</b>	<b>2.985.530</b>
	48%	48%	48%	48%	48%
<b>VAN</b>	<b>7.975.965</b>				
<b>TASA DE DESCUENTO</b>	20%				
<b>TIR</b>	<b>50,59%</b>				

#### 4.9.2.6 Matriz de Inversiones en Mejoras

### PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS MATRIZ DE INVERSIONES EN MEJORAS Y DETERMINACION DE VALOR DE SALVAMENTO DE LOS ACTIVOS INVERTIDOS

	Cant.	Valor	Inversión	Vida Util años	Depreciaciones (5 años)	Valor Salvamento Activos	
<b><u>Inversiones que se realizan por una sola ocasión</u></b>							
Grúa para movilizar contenedores	1	40.000	40.000	10	20.000	20.000	
Equipos de Arrastre	5	65.000	325.000	10	162.500	162.500	
<b>Total de Inversiones que se realizan por una sola ocasión</b>			<b>365.000</b>		<b>182.500</b>	<b>182.500</b>	
<b><u>Inversiones que deben hacerse anualmente</u></b>							
		Valor Mensual	Inversión Año 1	Inversión Año 2	Inversión Año 3	Inversión Año 4	Inversión Año 5
Inversión adicional de 4 chóferes para los turnos nocturnos	4	1.471	70.589	74.118	77.824	81.715	85.801
Evaluación médica preventiva choferes	30	250	7.500	7.875	8.269	8.682	9.116
<b>Total de Inversiones que deben hacerse anualmente</b>			<b>78.089</b>	<b>81.993</b>	<b>86.093</b>	<b>90.397</b>	<b>94.917</b>
			<b>Indice Incremento Anual</b>		<b>5,0%</b>		

#### 4.9.2.7 Flujo de Caja Anual con Mejoras

### PROYECTO SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE MERCANCIAS FLUJOS ANUALES A VALORES CORRIENTES - INCLUYENDO INVERSIONES EN MEJORAS

	Indice Incremento Anual				5,0%
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>					
Facturación de Servicios	5.100.000	5.355.000	5.622.750	5.903.888	6.199.082
Valor de Salvamento Nuevas Inversiones					182.500
<b>Total Ingresos</b>	<b>5.100.000</b>	<b>5.355.000</b>	<b>5.622.750</b>	<b>5.903.888</b>	<b>6.381.582</b>
<b>Costos y Gastos</b>					
Mantenimiento Camiones Propios	289.780	304.269	319.482	335.456	352.229
Combustibles	182.730	191.867	201.460	211.533	222.110
Arriendo de Camiones de Terceros	960.000	1.008.000	1.058.400	1.111.320	1.166.886
Gastos de Nómina	818.111	859.016	901.967	947.066	994.419
Servicios	39.300	41.265	43.328	45.495	47.769
Otros Gastos Administrativos	18.676	19.610	20.590	21.620	22.701
Certificación Preinscripción	220	220	220	220	220
Certificación Alícuotas Semestrales	270	270	270	270	270
Certificación Recalificación		450	450	450	450
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>2.309.087</b>	<b>2.424.967</b>	<b>2.546.168</b>	<b>2.673.429</b>	<b>2.807.054</b>
	45%	45%	45%	45%	44%

<b>Inversiones en Mejoras que se desembolsan en una sola ocasión</b>	<b>365.000</b>				
<b>Inversiones en Mejoras que se desembolsan todos los años</b>	<b>78.089</b>	<b>81.993</b>	<b>86.093</b>	<b>90.397</b>	<b>94.917</b>
<b>Total Inversiones en Mejoras</b>	<b>443.089</b>	<b>81.993</b>	<b>86.093</b>	<b>90.397</b>	<b>94.917</b>
	<b>9%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
<b>Gastos (No Conformidades) o Ingresos descontados de la Venta de Servicios</b>					
Cambios de pases de puerta/dress	8.970	9.419	9.889	10.384	10.903
Handling Full	3.000	3.150	3.308	3.473	3.647
Handling Vacio	3.500	3.675	3.859	4.052	4.254
Entrega de contenedores vacios	5.250	5.513	5.788	6.078	6.381
Horas extras estibas	1.450	1.523	1.599	1.679	1.762
Horas extras choferes	1.600	1.680	1.764	1.852	1.945
Stand by equipo	4.500	4.725	4.961	5.209	5.470
Stand by cabezal	4.000	4.200	4.410	4.631	4.862
Flete falso	1.250	1.313	1.378	1.447	1.519
<b>Total Gastos No Conformidades</b>	<b>33.520</b>	<b>35.196</b>	<b>36.956</b>	<b>38.804</b>	<b>40.744</b>
	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
<b>Total Costos, Gastos e Inversiones</b>	<b>2.785.695</b>	<b>2.542.156</b>	<b>2.669.216</b>	<b>2.802.630</b>	<b>2.942.715</b>
	<b>55%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>46%</b>
<b>Flujo Neto por Período</b>	<b>2.314.305</b>	<b>2.812.844</b>	<b>2.953.534</b>	<b>3.101.257</b>	<b>3.438.867</b>
	<b>45%</b>	<b>53%</b>	<b>53%</b>	<b>53%</b>	<b>55%</b>
<b>VAN</b>	<b>8.468.767</b>				
<b>TASA DE DESCUENTO</b>	<b>20%</b>				
<b>TIR</b>	<b>53,21%</b>				

El Flujo de Caja precedente no corresponde a un estado de Resultados, sino a un flujo de caja. Razón por la cual no incluye provisiones por obsolescencia de activos, cuentas incobrables, movimiento de efectivo o sus equivalentes, depreciaciones, amortizaciones y otras que no afectan el movimiento de efectivo o sus equivalentes.

#### 4.9.2.8 Tasa Interna de Retorno

##### FLUJO ORIGINAL

	Inv. Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>TIR</b>	0,505857					
	-4.500.000	2.456.203	2.579.013	2.707.964	2.843.362	2.985.530
		1,51	2,27	3,41	5,14	7,74
	-4.500.000	1.631.100	1.137.330	793.034	552.965	385.570
<b>Suman:</b>	0					

##### FLUJO AJUSTADO INCLUYENDO MEJORAS

	Inv. Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>TIR</b>	0,532147					
	-4.500.000	2.314.305	2.812.844	2.953.534	3.101.257	3.438.867
		1,53	2,35	3,60	5,51	8,44
	-4.500.000	1.510.498	1.198.243	821.184	562.777	407.299
<b>Suman:</b>	0					

### **4.9.3 Conclusión del Análisis Financiero**

Se aplicó una tasa de descuento VAN al proyecto del 20%, misma que consideramos conservadora si tomamos en cuenta una economía dolarizada, con una inflación anual entre al 4% al 5%, sin embargo, las calificaciones de riesgo país, hacen que esta tasa de descuento sea similar al costo financiero de las operaciones activas de la banca privadas.

El flujo se efectuó a 5 años, tiempo que estimo adecuado para la implementación de las mejoras, debido a que luego de este plazo, los futuros análisis de calidad de servicio, determinen otras no conformidades.

No se generan gastos financieros debido a que se invertirán utilidades no repartidos de accionistas en años anteriores.

Por la experiencia de los profesionales consultados y por la propia, la aplicación de estas mejores disminuiría hasta en 85% los costos y gastos generados por las no conformidades.

El indicador que mide lo adecuado de la inversión en este caso es el VAN, mismo que en el flujo original es de \$7,795,965; y en el flujo ajustado de mejoras \$8,397,194; superior en \$601,229. Esta mejora en el VAN, concluye que de llevarse el plan de inversiones de acuerdo a lo indicado, y de llevarse un control de los gastos, la inversión es viable y rentable.

Adicionalmente, al comparar la TIR del flujo ajustado por 53,21%, vemos que es superior a la TIR del flujo original de 50,58%; es decir 2,63% adicional, lo que da más sustento a nuestra recomendación original por el lado del VAN, de que el proyecto es viable.

Finalmente, más allá de las mejoras financieras, queda demostrado que las inversiones adicionales necesarias para obtener las certificaciones internacionales, no afectan el flujo del rendimiento de la caja, más bien hay una tendencia a su mejora, debido a los ahorros de pérdidas que generan las no conformidades.

#### **4.10 Evaluación**

Se ha solicitado la validación de la propuesta al delegado de la Empresa de transportes Sánchez Polo Sr. Ricardo Vélez, Coordinador del Área de Operaciones de Transportes Terrestre a nivel nacional, por lo que indica que la Propuesta es factible y puede ser aplicada para lograr una mejora dentro de los proceso de una empresa, supo indica que con la aplicación de la propuesta se mejorarían los tiempos y la calidad del servicio, aunque es difícil eliminar por completo los riesgos si aportar{ia en gran manera a contrarrestarlos.

### 4.11 Cronograma Implementación de la Propuesta

Nombre de tarea	Mes 1				Mes 2					Mes 3					Mes 4					Mes 5					Mes 6					Mes 7					Mes 8				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Elaboración	■	■	■	■																																			
Validación					■	■	■	■																															
<b>IMPLEMENTACION DE PROPUESTA</b>																																							
* Revisión de Personal															■																								
* Revisión de Clientes															■																								
* Revisión de Proveedores															■																								
* Inspección de Unidades de Transporte	<input type="checkbox"/>														■	■																							
* Verificación de Materiales de Seguridad	<input type="checkbox"/>														■	■																							
* Verificación de Procesos															■	■																							
* verificación de Sistema de Seguridad															■	■																							
* Revisión de implementos de primeros auxilios	<input type="checkbox"/>														■	■																							
* Capacitación al Personal Administrativo																				■	■	■	■																
* Capacitación al Personal Operativo																				■	■	■	■																
* Verificación de costos																									■	■													
* Implementación de Instructivo de Operaciones	<input type="checkbox"/>																								■	■	■	■											
* Implementación de SGCS para el transporte	<input type="checkbox"/>																								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

De acuerdo al Cronograma para la implementación de la Propuesta del Proyecto, indica que puede ser aplicada en un periodo de 5 a 6 meses comenzando con las revisiones, verificaciones y análisis respectivos de cada activo, infraestructura, personal, proveedores, clientes, materiales y demás equipos, así como capacitaciones para el personal administrativo y operativo,

Una vez analizado el estado de la empresa, se procederá a implementar el Sistema de Gestión idóneo de acuerdo a sus necesidades, para así buscar el mejoramiento no solo operativo sino administrativo.

A su vez se debe realizar evaluación y auditorías internas trimestralmente para lograr aquella mejora y evitar los reprocesos que incrementan costos innecesarios

## 4.12 Presupuesto de la Propuesta

### PRESUPUESTO

GASTOS VARIOS	Meses	Costo (USD)	Total (USD)
Revisión de Personal	1	50,00	50,00
Revisión de Clientes	1	50,00	50,00
Revisión de Proveedores	1	50,00	50,00
Inspección de Unidades de Transporte	1	70,00	70,00
Verificación de Materiales de Seguridad	1	50,00	50,00
Verificación de Procesos	1	50,00	50,00
Verificación de Sistema de Seguridad	1	50,00	50,00
Revisión de implementos de primeros auxilios	1	50,00	50,00
Capacitación al Personal Administrativo	1	300,00	300,00
Capacitación al Personal Operativo	1	500,00	500,00
Verificación de costos	1	100,00	100,00
Implementación de Instructivo de Operaciones	2	100,00	200,00
Implementación de SGCS para el transporte	3	250,00	750,00
		<b>TOTAL</b>	<b>2270,00</b>

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

1. Insatisfacción en la calidad y seguridad que ofrecen los transportistas en la logística de entrega de las mercancías importadas, ello ocasiona que la confianza disminuya y procure obtener otros servicios.
2. Incremento de los riesgos ocasionado por el incumplimiento de los procesos a seguir para lograr la protección de las mercancías, ya sean por presión por parte del beneficiario, negligencia de terceros o factores externos tales como la oscuridad, etc.
3. La importancia de obtener Certificación Internacional fue manifestada por todos los encuestados, ya que propone una mejora continua frente a los reprocesos existentes.
4. En base a las falencias en la logística se busca mejorar los procesos de control y seguridad de las mercancías.
5. Existen zonas de alto riesgo y las mismas no cuentan con custodio policial o resguardo alguno. Estos son puntos estratégicos para los actos delictivos que continúan propagándose.
6. La falta de acción de un plan de contingencia produce estragos en la solución de los problemas que se susciten.
7. Suplantación o Participación de Entidades del Gobierno, ya sean de la Policía Nacional o Comisión de Tránsito del Ecuador para realizar actos delictivos. Ciertos de los robos a transportistas se han suscitado por delincuentes que se han hecho pasar por policías o se han visto participes personal de aquella entidad haciendo estacionar a las unidades para “revisiones” en los cuales proceden con el robo de las unidades cargadas con los contenedores.

## **Recomendaciones**

- Encontrar las falencias, mejorar el servicio y conquistar nuevamente la confianza del cliente.
  
- Realizar una gestión en la que los procesos se cumplan a cabalidad minimizando los riesgos.
  
- Impedir que terceros generen reprocesos que afecten la operación.
  
- Aplicación medidas correctivas o preventivas para lograr una mejora continua.
  
- Aplicar los procesos con el fin de estar preparados para una futura Certificación Internacional, la misma brindará mayor competitividad frente a otros transportistas y permitirá que la cartera de clientes incremente.
  
- Identificar las zonas de alto riesgo y tomar las medidas necesarias para minimizar el índice de riesgos existentes en dichas áreas con la ayuda del gremio de transportistas pesados y entidades gubernamentales.
  
- Trabajar conjuntamente con la Policía Nacional. Cuentan con un proyecto denominado “ECUADOR SIN VIOLENCIA: EDUCAMOS PARA PREVENIR”, el cual ofrecerá capacitaciones a las empresas que requieran instruirse al respecto.

## BIBLIOGRAFÍA

CASTELLANOS Ramírez Andrés (2009) Barranquilla – Ediciones Uninorte “Manual de la Gestión logística del transporte y distribución de mercancías”

COVEY Stephen R. I Edición - II Reimpresión Buenos Aires Paidós (2003) “Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.”

HERNÁNDEZ Sampieri Roberto Editorial McGraw – Hill (1991) “Metodología de la Investigación”.

SILVA Otero Arístides, Mariela Matta de Grossi (2005) Caracas – Venezuela Editorial Texto “La llamada Revolución Industrial.”

MOP Ministerio de Transporte y Obras Públicas “Tabla de Pesos y Dimensiones” 30 Junio del 2009.

APG Autoridad Portuaria de Guayaquil “Estadísticas Portuarias”, disponible en URL:  
<http://www.apg.gob.ec/>

Compañía Ciateite S.A. del Grupo Torres y Torres, disponible en URL:  
<http://www.torresytorres.com>

DUQUE Escobar Gonzalo (2007) “Economía del Transporte”, disponible en URL:  
<http://www.galeon.com/economiaaytransportes/int-ecnm-transp.pdf>

RESK Martin I. Monografía sobre el Transporte, disponible en URL:  
<http://www.monografias.com/trabajos/transporte/transporte.shtml>

SDS Spanish Depot Service S.A. glosario. , disponible en URL: <http://www.sds.es/>

TSP Transporte Sánchez Polo, disponible en URL: <http://www.sanchezpolo.com/>

WBO World Base Organization “Base de Datos”, disponible en URL:  
<http://wbasco.org/consulta/visitantes.cgi?e=ce&emp=ECUGYE00041&id=&usuario=invitado>

# ANEXOS

## ANEXO I ENCUESTAS A TRANSPORTISTA

### DATOS INFORMATIVOS

**Encuesta dirigida a:** Transportistas

**Encuestadora:** Gisela Elizabeth Chávez Eras

10. ¿Dentro de los últimos tres años han sufrido pérdidas por robo y/o maltrato de las mercancías durante su transportación?

Si  No  No se

11. Si sufrió pérdidas por asalto favor indicar si fueron en horarios nocturnos o bajo luz solar y en qué sectores.

Horario Diurno  Horario Nocturno  , Sector: SAUCES 1

12. ¿Cuáles cree usted que fueron los factores predominantes para dicha pérdida?

Falta de aplicación de los procesos  Negligencia de terceros   
Factores externos (favor detallar): OSCURIDAD

13. ¿Cuenta su empresa con planes de contingencia en caso de intento de robo hacia las mercancías durante su transportación?

Si  No  No se

14. ¿Cuenta su Departamento de Seguridad con un registro de zona o de trayectos de alto riesgo de siniestralidad?

Si  No  No se

15. ¿Su empresa ha realizado coordinaciones con la Policía Nacional con el fin de minimizar el riesgo delictivo?

Si  No  No se

16. ¿Considera usted que es importante contar con algún tipo de Certificación Internacional para brindar mayor seguridad en la logística de entrega de la carga?

Si  No  Un poco

17. ¿Considera usted que las empresas que poseen dichas certificaciones brindan mayor seguridad y calidad en su servicio?

Si  No  Un poco

## ANEXO II

### ENCUESTAS A IMPORTADORES

#### DATOS INFORMATIVOS

**Encuesta dirigida a:** Importadores

**Encuestadora:** Gisela Elizabeth Chávez Eras

**8. ¿Se encuentra usted satisfecho con la calidad de servicio que le ofrece su empresa transportista?**

Si \_\_\_ No \_\_\_ Un poco x

**9. ¿Se encuentra usted satisfecho con la seguridad aplicada por su empresa transportista durante la logística de entrega de su mercancía?**

Si \_\_\_ No \_\_\_ Un poco x

**10. ¿Conoce usted los métodos que su empresa transportista utiliza para realizar el análisis de riesgo de su mercancía?**

Si \_\_\_ No x Algunos \_\_\_

**11. ¿Conoce usted los procedimientos de Seguridad que su empresa transportista utiliza para disminuir los riesgos en la transportación de su mercancía?**

Si \_\_\_ No x Algunos \_\_\_

**12. ¿Considera usted que es importante contar con algún tipo de certificación internacional para brindar mayor seguridad en la logística de entrega de su carga?**

Si x No \_\_\_ Un poco \_\_\_

**13. ¿Cuáles cree usted que son las falencias existentes dentro de la logística de su empresa transportista?**

Cambio imprevisto de transportista asignado, No disponibilidad de transporte sin previo aviso, Poca información sobre la ubicación o etapa actual del proceso de transporte

**14. ¿Cuáles serían los beneficios adicionales que le gustaría que le brinde una empresa de transporte?**

Personal disponible en punto estratégico (puerto y aeropuerto) para la entrega inmediata de documentos requeridos para el transporte, Información constante sobre la ubicación del transporte, Devolución de contenedores en el tiempo solicitado a la naviera para evitar gastos. Entrega de Interchange inmediato.

## ANEXO III

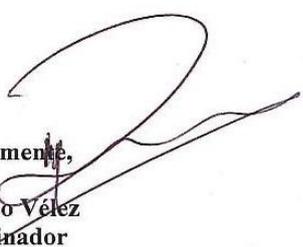
### VALIDACION DE LA PROPUESTA



40 años a su servicio

FORMULARIO PARA VALIDACION DEL PROYECTO		
PREGUNTA	SI	NO
¿ES FACTIBLE LA PROPUESTA?	X	
¿SE DISMINUIRÍAN LOS RIESGOS SI SE APLICA LA PROPUESTA?	X	
¿LA PROPUESTA AYUDARÍA EN LOS TIEMPOS DE LA LOGÍSTICA Y ENTREGA DE LAS MERCADERÍAS?	X	
¿LA PROPUESTA BRINDARÍA UN MEJOR CONTROL DE LA OPERACIÓN?	X	
¿LA PROPUESTA PUEDE SER APLICADA Y OBTENER RESULTADOS INMEDIATAMENTE?	X, tal vez no inmediatamente sin embargo hay que realizar un estudio en cierto periodo de tiempo para verificar cuán rápido se minimizan los riesgos durante la transportación de las cargas.	
¿QUE OTROS COMENTARIOS TIENE AL RESPECTO?		

Atentamente,

  
 Ricardo Vélez  
 Coordinador  
 Operaciones de Transporte Terrestre  
 Transportes Sánchez Polo

## ANEXO IV GUÍA PARA EL TRANSPORTISTA

### CONTECON GUAYAQUIL SA

#### GUÍA PARA EL TRANSPORTISTA

Esta guía le servirá de ayuda mientras se encuentre en la Terminal para:

- Entregar Carga/Contenedores Llenos de Exportación
- Entregar Contenedores Refrigerados Llenos de Exportación
- Entregar Contenedores Vacíos de Exportación
- Retirar Carga/Contenedores Llenos de Importación
- Retirar Contenedores Vacíos de Importación

Todos los conductores deberán tener la credencial otorgada por CGSA y licencia de conducir tipo E

#### HORARIO DE OPERACIÓN

- **Retiro de Contenedores Llenos (Impo):** Lunes a Viernes de 6 a.m. a 10 p.m.; y Sábados de 6 a.m. a 2 p.m.
- **Entrega de Contenedores (Expo):** 24 horas/365 días del año
- **Retiro/Entrega Carga General (Impo/Expo):** Lunes a Viernes de 7 a.m. a 7 p.m.; y Sábados de 7 a.m. a 13 p.m.
- **Retiro/Entrega Carga Suelta (Impo/Expo):** Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6 p.m.; y Sábados de 7 a.m. a 12 p.m.

#### GARITAS DE INGRESO Y SALIDA

- **Garitas 1 y 2 – Vacíos.**
- **Báscula 1 y 2 –** Ingreso Exportación y plataformas Vacías
- **Báscula 3 y 4 –** Salida de Importación, plataformas Vacías y Contenedores vacíos
- **Báscula 5, 6 y 7 –** Salida Importación
- **Báscula 8 y 9 –** Salida Carga Suelta e Importación

El flujo de Entrada o Salida en las Garitas puede modificarse según criterio de la administración de garitas

#### INFORMACION GENERAL

- Todas las Compañías de Transporte deben estar debidamente registradas y autorizadas por el área de Credenciales de CGSA para operar en la Terminal
- Para retirar Contenedores Llenos de Importación se debe realizar de manera previa, el trámite en la SENAE, solicitar un turno de despacho y cancelar los servicios prestados en la ventanillas de Facturación de CGSA
- No está permitido el ingreso de acompañantes en los vehículos
- En los puntos de Control de Seguridad, los Agentes de Seguridad de CGSA realizan inspecciones físicas a las cabinas de los vehículos
- Los conductores deben respetar la señalización de límite de velocidad y señales de seguridad
- La administración de las garitas se reserva el derecho de denegar el acceso a conductores que no cumplan los requisitos o las instrucciones verbales y publicadas de la administración de la Terminal se reserva el derecho de denegar el acceso a vehículos que estén dañados o sean considerados inseguros para la operación

#### INFORMACION NECESARIA PARA EL INGRESO A LA TERMINAL

- Para Entrega de Carga/Contenedores Llenos de Exportación:
  - Credencial de CGSA
  - Licencia de conducir tipo E
  - AISV
  - Orden de Embarque/Providencia
- Para entrega de Contenedores Refrigerados Llenos de Exportación:
  - Credencial de CGSA
  - Licencia de conducir tipo E
  - AISV
  - Orden de Embarque/Providencia
  - Carta de temperatura

Para Entrega de Contenedores Vacíos de Exportación:

- Credencial de CGSA
- Licencia de conducir tipo E
- EIR

Para retiro de Carga/Contenedores Llenos de Importación:

- Credencial de CGSA
- Licencia de conducir tipo E.
- Pase de puerta.

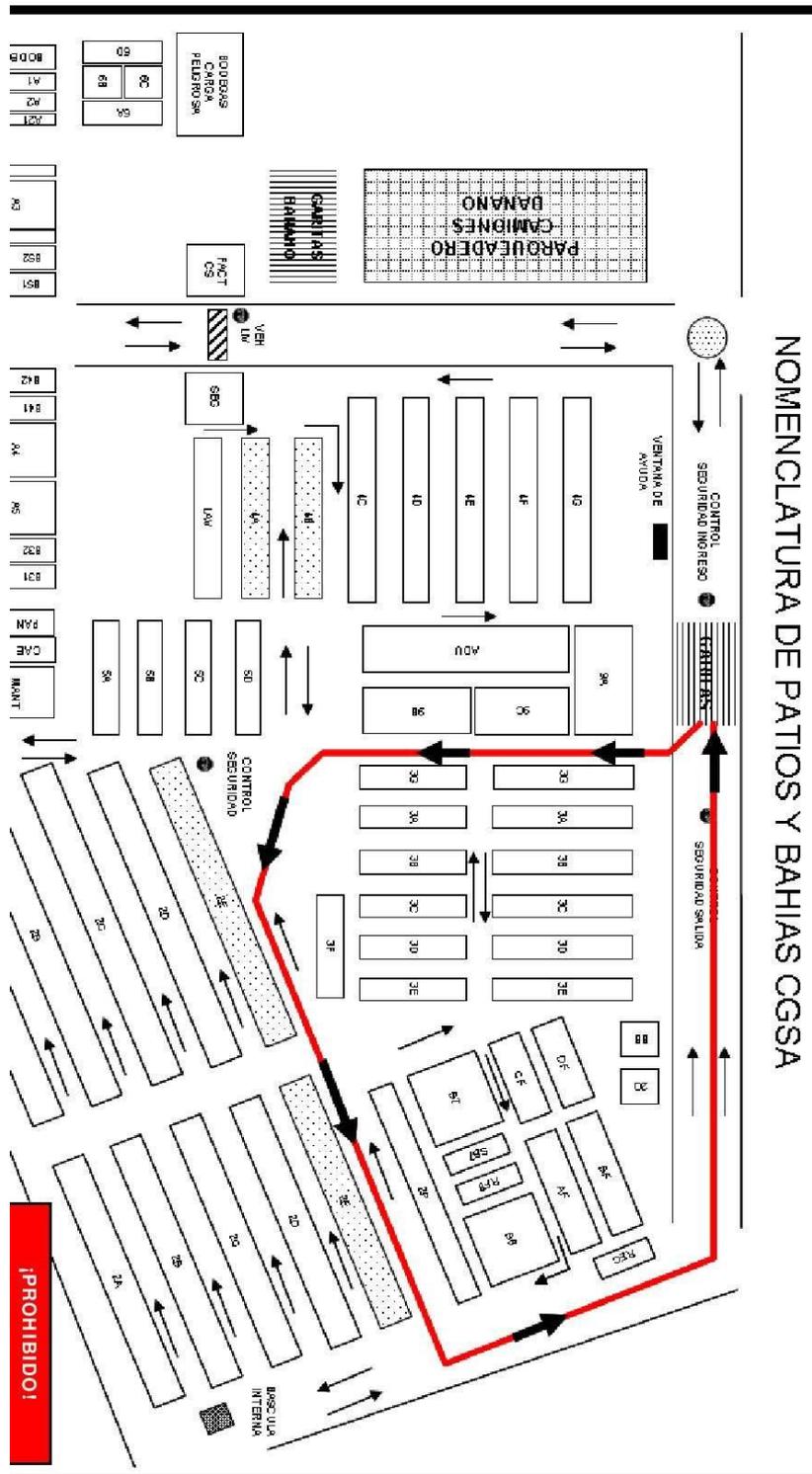
Para retiro de Contenedores Vacíos de Importación

- Credencial de CGSA
- Licencia de conducir tipo E.
- Autorización de la Naviera

#### NORMAS DE SEGURIDAD

- Antes de ingresar al Patio, retire los seguros (piñas /twits locks) de los chasis o plataformas.
- Los contenedores vacíos deben estar abiertos y asegurados las puertas antes de ingresar a la Terminal
- Por favor manténgase dentro del vehículo mientras permanece en la Terminal, si está obligado a bajarse use obligatoriamente casco, chaleco y calzado de seguridad.
- Respete las Señales de tránsito y de seguridad
- Manténgase siempre atento a los equipos y máquinas portuarias.
- EL Equipo Portuario de Contecon, tiene prioridad de vía.
- Los vehículos deben mantener en buen estado los sistemas mecánicos, eléctricos (llantas, luces, frenos, piñas / twits locks
- Siga patrones adecuados de tráfico y no sobre las líneas de seguridad en los patios.
- Restringir el uso de pitos y cornetas, usarlo solo en caso de emergencias.
- No use el teléfono celular mientras conduce en la Terminal.
- Siga las instrucciones verbales del personal de CGSA
- Si se derrama aceite o combustible esta obligado a la limpieza del área afectada.
- Los vehículos en espera se dispondrán uno tras de otro separado por 8 mts de distancia, por lo menos.

## ANEXO V NOMENCLATURA DE PATIOS Y BAHIAS CGSA



## ANEXO VI MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTECON

 An ACPFI Group Company	Versión 00	Código SIMA-I-021	Página 2 DE 17
<p><b>4. ANTECEDENTES.</b></p> <p><b>4.1. NORMAS DE CIRCULACIÓN EN EL INTERIOR DEL RECINTO PORTUARIO</b></p> <p><b>4.1.1. TRANSITO VEHICULAR</b></p> <p>Los conductores de vehículos que hacen uso del Terminal Marítimo, deberán observar las siguientes disposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>El equipos y maquinaria portuaria de CONTECON GUAYAQUIL S.A., tiene prioridad de vía</b>, todo vehículo particular o vehículos livianos obligatoriamente tendrá que parar para dar paso al equipo portuario.</li></ul> <div data-bbox="628 927 1182 1272" data-label="Image"></div> <p><b>!!EVITEMOS ACCIDENTES CONducIR CON PRECUACION SIEMPRE!!</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No deben realizar prácticas inseguras al conducir.</li><li>• Los conductores no deben transportar a personas en el estribo, cajón, balde y/o plataformas inseguras e inadecuadas.</li><li>• Respetar los límites de velocidad máxima establecida.</li><li>• Los conductores deben parquear los vehículos solo en áreas autorizadas y en posición de salida.</li><li>• No deben Ingresar con síntomas o estado de embriaguez, ni haber ingerido sustancias psicotrópicas</li><li>• Todo vehículo una vez que sea cargado deberá asegurar la carga en el sitio asignado para el mismo, de tal forma que no presente condiciones de riesgos de caída, observando la altura de la misma; no se permitirá la salida del Terminal Marítimo a la unidad de transporte que incumpla con esta norma.</li></ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACTSI Group Company</small></p>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>3 DE 17</b>
<div data-bbox="608 479 1123 770" data-label="Image"></div> <p data-bbox="668 808 1083 857" style="text-align: center;"><b>NO DAR OPORTUNIDAD A LAS IMPROVISACIONES, EVITA ACCIDENTES</b></p> <ul data-bbox="443 916 1380 1137" style="list-style-type: none"><li>• No circular por el Terminal Marítimo o egresar del mismo, con la carga o contenedor que sobresalga del límite de la estructura de la plataforma.</li><li>• Los conductores de vehículos y/o maquinarias, presentaran facilidades para una rápida circulación de los vehículos que utilicen sirenas oficiales, unidades contra incendio, ambulancia, camionetas de CONTECON GUAYAQUIL S.A., utilizados para la transportación de heridos o casos de emergencias.</li><li>• Queda terminantemente prohibido transgredir las señales de tránsito o circular en contravía, el incumplimiento de lo dispuesto será sancionado drásticamente.</li><li>• El uso de celulares y/o radio transmisores esta prohibido durante la operación.</li></ul> <div data-bbox="722 1171 1050 1532" data-label="Image"></div> <p data-bbox="568 1541 1214 1568" style="text-align: center;"><b>EQUIVALE HABER INGERIDO ALCOHOL POR LA DISTRACCION</b></p>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>4 DE 17</b>
<p><b>4.2. NORMAS PARA LA TRANSPORTACION DE CARGA DENTRO DEL RECINTO PORTUARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las unidades que presten el servicio de transporte público y de carga, deberán presentar el correspondiente permiso de operación, otorgado por la autoridad competente.</li> <li>• Todas las unidades deberán presentar el respectivo certificado de idoneidad o permiso de prestación de servicio y de la revisión actualizado, extendido por la autoridad competente.</li> <li>• Para la circulación de vehículos en el Terminal Marítimo, se deberá cumplir con lo establecido en el Capítulo VII, Vehículos de carga y transporte del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393).</li> <li>• Los vehículos que circulen por el interior del Terminal Marítimo de cualquier clase que fueren, deberán hacerlo de acuerdo con las normas establecidas en procedimientos internos de CONTECON GUAYAQUIL S.A. a disposiciones vigentes determinadas por el Área de Seguridad Portuaria.</li> <li>• Quienes circulen por el Terminal Marítimo lo harán bajo su exclusiva responsabilidad. CONTECON GUAYAQUIL S.A. no asumirá los daños sufridos por personas o bienes como consecuencia de la circulación dentro del Terminal Marítimo.</li> <li>• Para el caso donde se utilizan carretillas o carros manuales, tractores y otros medios de transporte automotor, se cumplirá con lo estipulado en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393).</li> <li>• La velocidad máxima permitidas en el Terminal Marítimo, serán de 30 Km/h en calles y 15 Km/h en patios, muelles y curvas.</li> <li>• Para el transporte de mercancías peligrosas se deberá cumplir también con lo establecido en lo referente a las Normas de Seguridad Industrial y Reglamento de Operaciones Portuarias en la transportación de mercancías peligrosas en el recinto portuario, en referencia al código de IMDG de la OMI.</li> <li>• En cuanto al espacio adecuado para la trincada y destrincada del contenedor se establece la DESTRINCADA DE PIÑAS (exportación) deberá efectuarse en el INGRESO AL PATIO y la TRINCADA DE CONTENEDOR (importación) se efectuará en la calle J, paralelo al patio integrado, una vez que el contenedor ha salido de los patios; se planificará, la colocación de marcas</li> </ul> <p><b>4.3 VOLQUETAS, CABEZALES CON PLATAFORMA Y CAMIONES DE CARGA.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con número de placas y numeración de la plataforma.</li> <li>• Los conductores de los vehículos, deben tener licencia profesional, de acuerdo a las regulaciones de tránsito vigente y contar con el permiso de ingreso al Terminal Marítimo.</li> <li>• Deberán poseer el COV Certificado Operativo Vehicular, para ello pasar una inspección de su vehículo por el Departamento de Seguridad Industrial y Medio Ambiente, así como también el conductor y dueño deberán pasar una capacitación de normas de seguridad del Puerto, medio ambiente y materiales o carga peligrosa.</li> <li>• Tener en buenas condiciones el sistema eléctrico, luces, guías y direccionales.</li> <li>• Deben contar con alarma sónica de retroceso y alarma lumínica (luz de color amarillo) en la parte superior de la cabina.</li> <li>• Deben contar con los accesorios de lona y esponja para evitar derramar el contenido sobre las vías de circulación.</li> <li>• En las volquetas que transportan carga al granel o material pétreo, dicha carga no puede sobrepasar el límite de su balde o cajón.</li> <li>• Mantener en buenas condiciones mecánicas el motor, la dirección hidráulica/mecánica, herradura, los frenos y el tubo de escape, así como también el cajón, compuerta, cadenas y</li> </ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			



Versión  
00

Código  
SIMA-I-021

Página  
5 DE 17

seguros.

- Los neumáticos (llantas) deben estar en buenas condiciones, incluyendo la de emergencia.



**INCORRECTO: NEUMÁTICOS EN MALAS  
CONDICIONES**

 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACFSI Group Company</small></p>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>6 DE 17</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La estructura de la plataforma y la superficie deben conservarse en buen estado.</li></ul> <div data-bbox="632 551 1131 958"></div> <p data-bbox="667 976 1098 1066"><b>INCORRECTO: PLATAFORMA EN MALAS CONDICIONES EN SU PARTE POSTERIOR NO PERMITE ASEGURAR EL CONTENEDOR EN LOS TWIST LOCK</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para el transporte de la carga, deben contar con las seguridades tales como: twist lock o pines traseros y delanteros, cadenas, soporte y demás accesorios en buen estado.</li></ul> <div data-bbox="497 1178 1362 1585"></div> <p data-bbox="571 1626 1225 1648"><b>INCORRECTO: PIÑAS O TWIST LOCK EN MALAS CONDICIONES</b></p>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			



Versión  
00

Código  
SIMA-I-021

Página  
7 DE 17



**INCORRECTO: SOPORTE DE LA PLATARFORMA NO ES EL ADECUADO PARA LA TRASPORTACIÓN DE CARGA**

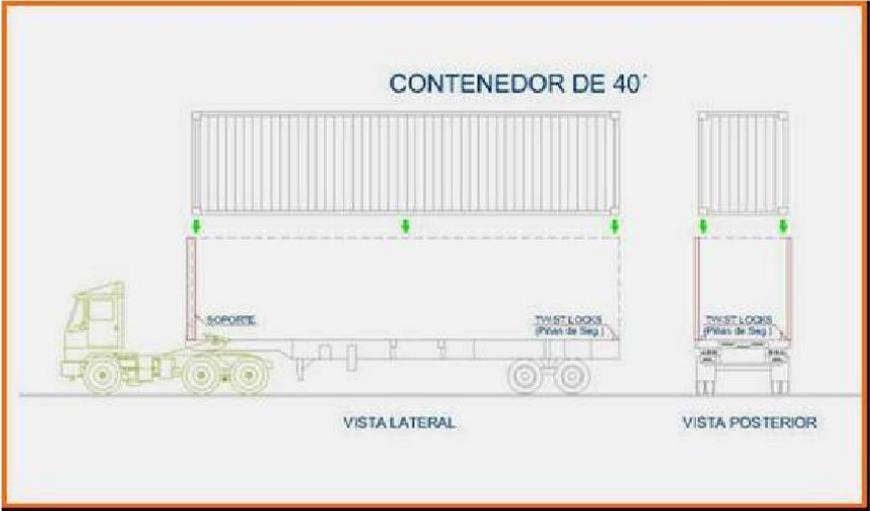
En el gráfico se observa un contenedor de 40' con los Twist lock anteriores y posteriores.

## 5. BUENAS PRÁCTICAS PARA ASEGURAR LA CARGA

### 5.1 CONTENEDORES DE 40 PIES ASEGURADO CON PINES



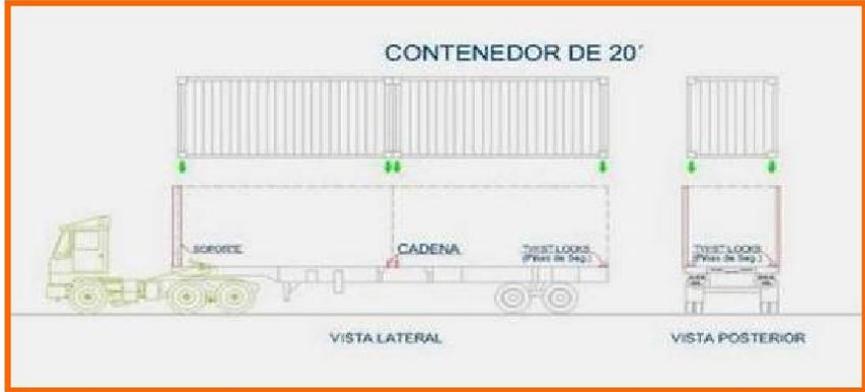
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO

 <b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACPFI Group Company</small>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>8 DE 17</b>
<p>En el gráfico se observa a un contenedor de 40' con el soporte en la parte anterior del vehículo y Twist lock en la parte posterior.</p> <p><b>5.2. CONTENEDORES DE 40 PIES ASEGURADO CON SOPORTE</b></p>  <p>En el gráfico se observa a dos contenedor de 20' con el soporte en la parte anterior del vehículo, cadenas en el centro y en la parte posterior los Twist lock.</p>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

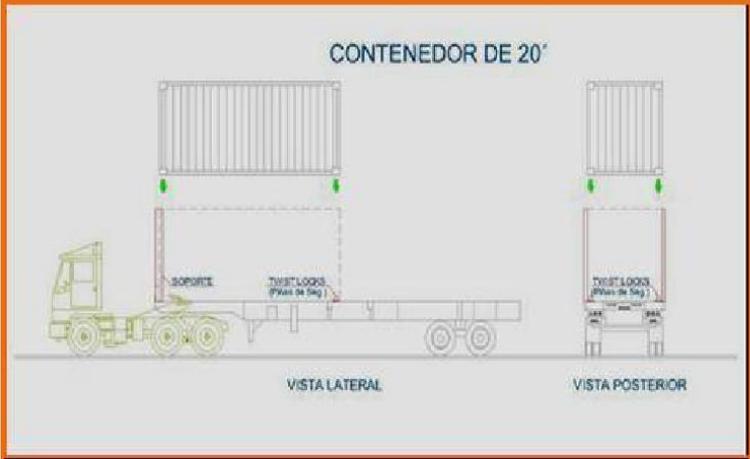
 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACSI Group Company</small></p>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>9 DE 17</b>
---	----------------------	-----------------------------	--------------------------

### 5.3 CONTENEDORES DE 20 PIES ASEGURADO CON PINES



En el gráfico se observa un contenedor de 20' con el soporte en la parte anterior del vehículo, y en la mitad de la plataforma los Twist lock , **SE HA ACEPTADO EL USO DE LA CADENA PERO POR DEBAJO DE LA PLATAFORMA.**



En el gráfico se observa lo que CGSA está recomendado para las plataforma: soporte en la parte anterior, 4 Twist lock en el centro que sean movibles para poder llevar tanto dos contenedores de 20' como 1 de 40' y en la parte posterior 2 Twist lock (derecho e izquierdo).

Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO

 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACSI Group Company</small></p>	<p>Versión <b>00</b></p>	<p>Código <b>SIMA-I-021</b></p>	<p>Página <b>10 DE 17</b></p>
			
		<p><b>FORMA CORRECTA: VEHÍCULO EN BUENAS CONDICIONES ( PLATAFORMA Y TWIST LOCK TANTO PARA CONTENEDORES DE 20' Y 40'.</b></p>	
		<p><b>CORRECTO: SOPORTE ADECUADO EN LA TRASPORTE DE CARGA</b></p> <p><b>CORRECTO: PIÑAS O TWIST LOCK EN BUENAS CONDICIONES</b></p>	
<p>Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO</p>			

	Versión 00	Código SIMA-I-021	Página 11 DE 17
<div data-bbox="469 504 900 875"></div> <p data-bbox="932 696 1334 719"><b>CORRECTO: PLATAFORMA EN BUEN ESTADO</b></p> <p data-bbox="477 925 1305 947">Contar como un extintor de mínimo de 10 lb de PQS, y dos triángulos de seguridad.</p> <div data-bbox="750 974 1187 1301"></div> <ul data-bbox="477 1332 1449 1429" style="list-style-type: none"><li>• La pintura del vehículo debe estar en buen estado.</li><li>• Los cabezales y camiones además deberán contar en sus puertas el número de disco y logotipo de CONTECON GUAYAQUIL S.A. (en caso de pertenecer a una compañía de servicios).</li></ul> <p data-bbox="477 1460 1086 1482"><b>6 NORMAS DE SEGURIDAD POR TIPO DE CARGA</b></p> <p data-bbox="477 1512 1174 1534"><b>6.1 VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE CARGA PELIGROSA.-</b></p> <ul data-bbox="477 1565 1449 1765" style="list-style-type: none"><li>• Deben estar en buenas condiciones: el sistema eléctrico, luces, guías y direccionales, motor, dirección hidráulica/mecánica, frenos neumáticos y de emergencia, tubo de escape, alarma sónica de retroceso y alarma lumínica (luz color amarillo), que estará ubicada en la parte superior de la cabina.</li><li>• Contar con un extintor como mínimo de 10 lb. de PQS y dos triángulos de seguridad.</li><li>• Los conductores de los vehículos, deben tener licencia profesional de primera (1era.) categoría actualizada y contar con el permiso de ingreso al Terminal.</li></ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b></p> <p><small>An ACIPRI Group Company</small></p>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>12 DE 17</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar los vehículos, con equipos de carreteras apropiados y elementos para el control de emergencias con la carga, (elementos para taponar fugas, absorber y recoger derrames), utilizar equipos ante chispa.</li> <li>• No transportar materiales químicos, si lleva pasajeros o alimentos.</li> <li>• Deberán contar con luces de peligro y señalización en buenas condiciones de visibilidad.</li> <li>• Utilizar los equipos de protección personal y/o el específico, que deberá estar señalado en la hoja de seguridad del producto transportado.</li> <li>• Reportar e investigar los accidentes en donde se involucren los productos químicos transportados.</li> <li>• El personal que labora en el transporte de estos materiales, debe estar capacitado en:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presentar, el certificado de capacitación que acredite este entrenamiento.</li> <li>b) Manejo defensivo.</li> <li>c) Identificación y etiquetado de materiales peligrosos.</li> <li>d) Documentación del conductor, vehículo y carga (hoja de seguridad, tarjeta de emergencia, etc.)</li> <li>e) Responsabilidad durante la movilización de la carga.</li> <li>f) Manejo del equipo y elementos de seguridad y emergencia del vehículo.</li> <li>g) Sistema de comunicación y notificación de accidentes.</li> <li>h) Conocimientos en respuesta a emergencia en el transporte con materiales peligrosos.</li> <li>i) Combate contra incendios.</li> <li>j) Conocimientos en primeros auxilios.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>6.2. UNIDADES DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben contar con permiso de autorización del cuerpo de bomberos de Guayaquil</li> <li>• Deben llevar identificado la capacidad de combustible del tanque, (en m3, galones o ton), en la parte lateral superior coincidiendo con la boca de llenado correspondientemente. Además debe constar el logotipo de la comercializadora en la parte posterior y en los costados del tanque y la longitud del tanque en metros.</li> <li>• Los autotankers deberán ser de color amarillo.</li> <li>• Los autotankers deben tener cuatro luces de posición color amarillo.</li> <li>• Tener en la parte delantera un sistema de faro (luz alta y baja). Además contara con luces rojas que delimiten el ancho del tanque: dos delanteras y dos traseras.</li> <li>• Disponer de dos triángulos de seguridad y 4 banderas rojas de 25 x 40 cm., instaladas en asta sobre cada uno de los extremos del tanque a una altura de 40 cm.</li> <li>• Debe tener dos extintores de polvo químico seco tipo ABC de 20 lb de capacidad, en perfecto estado e instalados adecuadamente en la cabina del vehículo y de fácil acceso.</li> <li>• El tubo de escape deberá terminar en un arresta llamas que pueden ser fijo o desmontables.</li> <li>• Los autotankers dispondrán de platinas de aleación bronce-zinc soldadas a los tanques, para la conexión a tierra.</li> <li>• Deberán tener recipientes para goteras y serán colocados, debajo de uniones y bridas de las mangueras durante el abastecimiento de combustible, con la finalidad que el líquido inflamable no se derrame.</li> <li>• El conductor, una vez que ha estacionado el vehículo, apagará el motor y accionará el freno manual.</li> <li>• El extintor, deberá estar en posición de operación, antes de efectuar la carga o descarga.</li> <li>• Personal autorizado procederán a la apertura de válvulas, funcionamiento de bombas, etc.</li> <li>• Los conductores deberán contar con licencia profesional de primera actualizada.</li> <li>• Deben estar en buenas condiciones mecánicas el motor, dirección, frenos, y neumáticos.</li> <li>• El autotankers que ingrese con combustibles, debe presentar el permiso de ingreso</li> </ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

 <p>Contecon Guayaquil SA CGSA</p> <p><small>An ACPPI Group Company</small></p>	Versión 00	Código SIMA-I-021	Página 13 DE 17
<p>correspondiente, para el abastecimiento a efectuarse. El permiso deberá estar firmado por: Capitanía del Puerto, Credenciales y Seguridad Industrial.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los conductores de este tipo de vehículos, deberán estar en perfectas condiciones físicas.</li><li>• Utilizar los equipos de protección personal.</li><li>• Tener disponible material absorbente y en caso de descargue, utilizar equipos antichispa.</li><li>• El autotank debe utilizarse en posición de salida de emergencia y debe quedar frenado.</li></ul> <p><b>7. RESPONSABILIDAD DE LOS CONDUCTORES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar las condiciones técnicas y mecánicas del vehículo y documentación legal vigente del conductor.</li><li>2. Leer y entender la tarjeta de emergencia y/o la hoja de datos de seguridad de materiales, para el transporte de materiales peligrosos, transportado, a hoja de seguridad del o los productos transportados antes de emprender el viaje y estar preparado para actuar en situaciones de emergencia.</li><li>3. Realizar la inspección visual del estado y estiba de la carga antes de emprender el viaje y durante su trayectoria a fin de detectar a tiempo cualquier situación anormal.</li><li>4. Cumplir las instrucciones del fabricante y/o proveedor en cuanto al transporte del producto.</li><li>5. Notificar los accidentes según lo establecido para tales eventos.</li><li>6. Observar las normas de tránsito.</li><li>7. Verificar que el transporte tenga el equipo de carretera y que se le haya entregado el equipo de emergencia, así como los elementos de protección personal.</li></ol> <p><b>8. SANCIONES</b></p> <p><b>8.1 CHOFERES USUARIOS DE TRANSPORTE PESADO Y LIVIANO.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ En el caso de personal de chóferes usuarios sea de transporte pesado y liviano, así como también de maquinarias y equipos y que hayan cometido faltas graves y leves CGSA, se reserva el derecho de ingreso a las instalaciones portuarias, soportando en el código PBIP.<ul style="list-style-type: none"><li>- FALTA LEVES: Bloqueados por 15 días</li><li>- FALTA GRAVES: Bloqueados por 30 días o bloqueo definitivo por negligencia.</li></ul></li><li>▪ Para el re-ingreso a las instalaciones portuarias, el representante legal de CIA de Transportes, deberá emitir un oficio solicitando y comprometiéndose a no transgredir nuevamente normas de seguridad de CGSA.</li><li>▪ Este personal recibirá una CITACION EDUCATIVA, a fin de que recepte la charla de Seguridad, Salud y Ambiente, por parte del personal de Seguridad Industrial y Medio Ambiente (SIMA) y OPIP'S. La asistencia a la charla educativa no le exime de la sanción a recibir.</li></ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACFM Group Company</small></p>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>14 DE 17</b>
<p>▪ Las charlas se programaran todos los sábados desde las 09h00 hasta las 11h00. Quienes NO ASISTAN POR DOS OCASIONES O MAS, serán considerados infractores, con opción a sanciones por parte de la Gerencia de Protección Marítima.</p> <p><b>8.2 TIPIFICACIÓN DE FALTAS</b></p> <p>Descripción de las faltas leves y graves.</p> <p><b>8.2.1 FALTAS LEVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO PORTAR EL UNIFORME ADECUADO</li> <li>• NO PORTAR LA CREDENCIAL EN LUGAR VISIBLE</li> <li>• CAMINAR POR EL PUERTO FUERA DE SU AREA DE TRABAJO / NO UTILIZAR LOS PASOS PEATONALES AUTORIZADOS (ESTOS DEBEN ESTAR CLARAMENTE SEÑALIZADOS Y DIFUNDIDOS EN CARTELERAS Y ESPECIFICACIONES)</li> <li>• CUANDO EL SUPERVISOR O JEFE INMEDIATO NO CONTROLE AL TRABAJADOR A SU CARGO, EL MISMO ESTE REALIZANDO NEGLIGENCIAS, EXCESOS DE CONFIANZA, ACTOS Y COMPORTAMIENTOS INADECUADOS QUE ATENTE SU SEGURIDAD Y LA DE SUS COMPAÑEROS, EN TOTAL INOBSERVANCIA DE LOS REGLAMENTOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE CGSA.</li> <li>• VEHÍCULOS MAL ESTACIONADOS, QUE NO SE ENCUENTREN EN PARQUEOS AUTORIZADOS</li> <li>• ESTACIONAR VEHÍCULOS EN AREAS Y ZONAS PROHIBIDAS DEFINIDAS EN LAS ESPECIFICACIONES DE SEGURIDAD FISICA</li> <li>• INGRESAR EN AREAS NO AUTORIZADAS / RESTRINGIDAS DEFINIDAS EN LAS ESPECIFICACIONES DE SEGURIDAD FISICA</li> <li>• PROHIBIDO TRANSPORTAR PERSONAL EN EQUIPOS PORTUARIOS SIN AUTORIZACION DEL JEFE INMEDIATO QUE DEBE DAR CONOCIMIENTO A CCTV</li> <li>• USAR CELULARES EN SECTORES RESTRIGIDOS (AREA DE AFORO ESPECIALMENTE).</li> <li>• NO DEPOSITAR DESPERDICIOS EN LOS PUNTOS ECOLOGICOS Y ARROGAR BASURA AL CUERPO DE AGUA.</li> <li>• DEJAR ENCENDIDO EQUIPOS, VEHICULOS LIVIANOS Y MAQUINARIAS SIN MOTIVO ALGUNO, NO APAGAR EL MOTOR CUANDO BAJEN.</li> <li>• DEJAR ENCENDIDO EQUIPOS PORTUARIOS (GASES DE COMBUSTION) DENTRO ESPACIOS CERRADOS Y CONFINADOS (BODEGAS DEL TERMINAL MARÍTIMO Y BUQUES).</li> <li>• USAR EQUIPOS DE EMERGENCIA SIN NINGUN PROPOSITO.</li> <li>• REALIZAR NECESIDADES BIOLOGICAS FUERA DE LAS BATERIAS SANITARIAS.</li> <li>• NO ASEGURAR LA CARGA AL MOMENTO DE SALIR DE LAS BODEGAS Y PATIOS POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE TRANSPORTAN LA CARGA.</li> <li>• NO SUPERVISAR QUE LA CARGA SE ENCUENTRE BIEN ASEGURADA TANTO EN LA SALIDA DE LAS BODEGAS Y PATIOS, POR PARTE DE LOS SUPERVISORES Y CONTROLADORES DE OPERACIONES</li> <li>• DAR ORIGEN A CONDICIONES Y ACTOS SUB-ESTANDAR:             <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; UTILIZAR EQUIPOS INADECUADOS PARA LAS OPERACIONES.</li> <li>&gt; MAL ESTIBA DE LA CARGA</li> <li>&gt; OPERAR EQUIPOS SIN AUTORIZACION</li> <li>&gt; EXCESO DE CONFIANZA AL NO CALCULAR MANIOBRAS DE GIRO</li> <li>&gt; SOBRE PASAR EL PESO LIMITE DE LA CARGA</li> </ul> </li> <li>• NO SEÑALIZAR AREAS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PORTUARIOS, NO DAR AVISO DE PELIGRO A CENTRO DE CONTOL Y COORDINACION (CCTV).</li> <li>• NO ASISTIR A LAS CHARLAS EDUCATIVAS</li> <li>• Y LAS DEMAS FALTAS ESTIPULADAS EN EL REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTOS DE CGSA Y REGLAMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS OPC`S.</li> </ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

 <p><b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ACFM Group Company</small></p>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>15 DE 17</b>
<p><b>8.2.2 FALTAS GRAVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO LLENAR LA BITACORA DEL EQUIPO</li> <li>• USO DE GORRAS EN SUSTITUCION DEL EQUIPO DE PROTECCION (EL USO DE GORRAS SOLO EN EQUIPO PORTUARIO) EXCEPCIÓN: ESTAN AUTORIZADOS EL USO DE GORRAS DENTRO DEL EQUIPO PERSONAL RTG'S, QC, RS, FL.</li> <li>• NO RESPETO A LAS SEÑALES DE TRANSITO.</li> <li>• INGERIR ALIMENTOS EN MOMENTO DE MANIOBRAR MAQUINARIA Y VEHÍCULOS.</li> <li>• USAR CELULAR MIENTRAS CONDUCE VEHÍCULOS O MAQUINARIA PESADA.</li> <li>• USO DE AUDIFONOS DURANTE LA OPERACIÓN DE MAQUINARIA.</li> <li>• CAMINAR O ESTAR SENTADO EN EL FILO / BORDE DEL MUELLE (EXCEPTO AMARRADORES POR MANIOBRAS DE ATRAQUE Y DESATRAQUE).</li> <li>• TRANSPORTAR O PERMITIR EL TRANSPORTE DE PERSONAL EN LOS BALDES DE LOS VEHICULOS, SALVO QUE TENGA CASETA Y ASIENTOS PARA EL PERSONAL</li> <li>• OCASIONAR DERRAMES Y CONTAMINACION EN EL ESPEJO DE AGUA</li> <li>• NO USAR EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL.</li> <li>• Pemitir por parte del supervisor, lider o jefe inmediato que el trabajador labore sin EPP'S REQUERIDOS VERIFICADO QUE LOS MISMOS HAYAN SIDO DOTADOS, APLICA TAMBIEN PARA OPC'S Y CONTRATISTAS</li> <li>• COMETER ACCIDENTES POR EXCESO DE CONFIANZA O NEGLIGENCIA DAÑO GRAVE A LA PERSONA, MAQUINARIA, EQUIPOS Y AMBIENTE.</li> <li>• EXCEDER LA VELOCIDAD MÁS DE 30 KM/H EN LAS VIAS PRINCIPALES Y 15 KM/H EN LOS MUELLES Y PATIOS.</li> <li>• ENCONTRARSE SENTADO EN CUALQUIER MAQUINARIA PORTUARIA, ESPECIALMENTE CUANDO SE ENCUENTRA EN MANIOBRAS O EN MOVIMIENTO.</li> <li>• LABORAR SIN EL PERMISO DE TRABAJO EMITIDOS POR SIMA Y/O MANTENIMIENTO PARA EL CASO DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES QUE REALIZAN TRABAJOS DE ALTO RIESGO.</li> <li>• OPERAR MAQUINARIA O VEHICULOS SIN LA AUTORIZACION DEL SUPERVISOR O JEFE INMEDIATO Y EL VISTO BUENO DE GESTIÓN HUMANA QUE SE ENCUENTRA EN ENTRENAMIENTO</li> <li>• OPERAR MAQUINARIA Y EQUIPO PORTUARIO SIN LICENCIA Y ADIESTRAMIENTO ADECUADO CERTIFICADO POR GESTION HUMANA.</li> <li>• INVADIR ZONAS DE RODADURA DE MAQUINARIA ESPECIALMENTE DE LAS RTG</li> <li>• PARQUEAR U OBSTRUIR EL ACCESO A LOS EQUIPOS DE EMERGENCIA (EXTINTORES, BOCA TOMAS, HIDRANTES Y SALIDAS DE EMERGENCIA).</li> <li>• FUMAR Y PRENDER FUEGO DENTRO DE LOS SITIOS PELIGROSOS, ESTOS SON:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- MUELLES Y ANDENES, ESPECIALMENTE CERCA DE LOS BUQUES Y EN MANIOBRAS DE BUNKEREO.</li> <li>- AREA DE MANTENIMIENTO</li> <li>- AREA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE (ESTACION DE DIESEL) Y EN RTG'S EN LOS PATIOS 1 y 2</li> <li>- AREA DE ABASTECIMIENTO DE GLP'</li> <li>- BODEGAS DE CARGA PELIGROSA</li> <li>- BODEGAS DE CFS</li> <li>- COMEDOR CERCA LAS CILINDROS DE GAS.</li> <li>- FUMAR JUNTO A EQUIPOS PORTUARIOS.</li> </ul> </li> <li>• DISTRAER LA ATENCION EN SUS LABORES CON JUEGOS, RIÑAS DISCUSIONES QUE DEN ORIGEN A INCIDENTES Y ACCIDENTES.</li> <li>• PROFERIR AMENAZAS FISICAS O VERBALES AL PERSONAL DE SEGURIDAD DE CONTECON.</li> <li>• PORTAR ARMAS DENTRO DE LA INSTALACION PORTUARIA.</li> <li>• INGRESAR A LA INSTALACION PORTUARIA PRESENTANDO DOCUMENTOS FALSOS.</li> <li>• TRATAR DE COIMAR AL PERSONAL DE CONTROL Y SEGURIDAD.</li> </ul>			
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

 <b>Contecon Guayaquil SA CGSA</b> <small>An ICFM Group Company</small>	Versión <b>00</b>	Código <b>SIMA-I-021</b>	Página <b>16 DE 17</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• IZAR CARGA SIN ASEGURARLAS, Y SIN TOMAR EN CUENTA PESOS Y MEDIDAS DE ACUERDO A LA CAPACIDAD DE LA CARGA.</li><li>• Y LAS DEMAS FALTAS ESTIPULADAS EN EL REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTOS DE CADA EMPRESA.</li></ul>			
<b>ELABORADO POR</b>  Fernando García, Jefe de SIMA	<b>REVISADO POR</b>  René Narváez, Gerente de Protección Marítima	<b>APROBADO POR</b>  Adrian Agazzi, Director de Proyectos y Tecnología	<b>FECHA</b>  01-06-2011
Contecon Guayaquil SA CGSA - USO INTERNO			

## ANEXO VII

### INSTRUCTIVO TERMINAL PORTUARIO DE GUAYAQUIL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				CODIGO	HOJA
	Instructivo de Trabajo: DIRIGIDO A LOS TRANSPORTISTAS DENTRO DEL PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERIAS				IT-GO-7.5-07-2	1 / 4
Área	Proceso	Revisado por	Aprobado por	Versión N°	Creación	Vigencia
Servicios a la Carga	Módulo	Jefe Servicios a la Carga	Gerente Operaciones	1	27-07-10	25-08-10

#### 1. Objetivo

Establecer un Instructivo de Trabajo al Transportista, para el cumplimiento de disposiciones dentro del proceso de despacho de contenedores que se realiza en el Terminal Portuario de Guayaquil.

#### 2. Alcance

1. La modificación, control y supervisión del cumplimiento de este Instructivo es de responsabilidad del Jefe de Servicios a la Carga del TPG.
2. La ejecución de este Instructivo de Trabajo es de responsabilidad de los Jefes de Módulo de cada patio, cuyo alcance aplica únicamente a:
  - Transportista

#### 3. Definiciones

Despacho de carga de Importación	de	Logística necesaria que permite la salida de unidades de importación que hayan cumplido con las formalidades aduaneras
EIR		"Equipment Interchange Receipt" (Recibo de intercambio de contenedor)
DRES		Documento de recepción, entrega y salida de carga
TIED/Tarja		Documento emitido al momento de la recepción de la carga en bodega.
Representante Importador	del	Agente de Aduanas o persona que designe el importador por escrito
Destare		Pesar vacío el cabezal para obtener posteriormente el peso neto con carga.
Medio de Unitarización		Es todo elemento que nos permite proteger, movilizar, apilar y almacenar una mercadería, por ejemplo

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				<b>CODIGO</b>	<b>HOJA</b>
	Instructivo de Trabajo: DIRIGIDO A LOS TRANSPORTISTAS DENTRO DEL PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERIAS				IT-GO-7.5-07-2	2 / 4
<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Versión N°</b>	<b>Creación</b>	<b>Vigencia</b>
Servicios a la Carga	Módulo	Jefe Servicios a la Carga	Gerente Operaciones	1	27-07-10	25-08-10

contenedores, cajas, tambores, etc.

#### **4. Documentos**

Los documentos que se utilizarán en este instructivo son los siguientes:

- a. F-GO-7.5-03/F4 "EIR"
- b. F-GO-7.5-04/F1 "Comprobante de peso"
- c. F-GO-7.5-05/F1 "DRES"
- d. F-GO-7.5-07/F1 "Registro de ingreso de vehículos para despachos"

#### **5. Descripción de Actividades**

##### **5.1 Transportista**

##### **EN CASO DE CONTENEDORES/ CARGA SUELTA:**

- a. Solicitará código de ingreso al Terminal conforme Procedimiento de Seguridad Física.
  - I. Si el Transportista no posee código o la vigencia del mismo esta caducado deberá acercarse a Control de Acceso para su respectiva actualización conforme Procedimiento de Seguridad Física. La omisión de este procedimiento no permitirá el registro del camión.
- b. Anunciará su llegada al parqueadero con la presentación de la siguiente documentación en la Garita de Registro de Camiones que será requisito para el carguío de camiones:
  - I. Licencia del Transportista y matrícula del vehículo.
  - II. Copias originales del Formato F-GO-7.5-05/F1 "DRES".
- c. Recibirá de parte del Auxiliar de Camiones su número de registro en el día, que servirá como su número de turno para el ingreso al respectivo patio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				CODIGO	HOJA
	Instructivo de Trabajo: DIRIGIDO A LOS TRANSPORTISTAS DENTRO DEL PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERIAS				IT-GO-7.5-07-2	3/4
Área	Proceso	Revisado por	Aprobado por	Versión N°	Creación	Vigencia
Servicios a la Carga	Módulo	Jefe Servicios a la Carga	Gerente Operaciones	1	27-07-10	25-08-10

- d. Ingresará al correspondiente patio conforme la hora y turno proporcionado por el Auxiliar de Camiones.
- e. Ingresará a la báscula que indique el Supervisor de Trafico para generar su peso de entrada (destare).
- f. Conducirá hasta la zona de carguío conforme lo indique la ubicación de su carga en el DRES, dígase:
  - I. Para contenedores, al patio bloque/bahía
  - II. Para carga suelta, al patio bodega/anden
- g. Pasará a la cola/fila para hacer la espera previo ingreso a báscula.
- h. Dará las facilidades al Inspector para la correcta elaboración del EIR.
- i. Firmará el EIR como constancia y responsabilidad de la recepción de las condiciones físicas respecto de la estructura del contenedor.
- j. Ingresará a la báscula que indique el Supervisor de despacho para obtener el peso neto de la carga emitiendo el Formato F-GO-7.5-04/F1 "Comprobante de peso".

## 6. Instrucciones Generales

- 6.1 Cumplir con los procedimientos, normas y reglas impartidas por el Terminal, dentro y fuera de los patios a decir:
  - a. Normas de seguridad BASC
  - b. Normas de prevención y seguridad industrial
- 6.2 Deberá ingresar al Terminal portando su equipo completo de protección personal.
- 6.3 El uso de celulares durante la operación misma esta prohibida a todo el personal.
- 6.4 La única persona indicada para solicitar el ingreso de su camión es el Transportista que cumple con las siguientes condiciones:
  - a. Que fue previamente notificado con el DRES, o
  - b. Que posee la documentación en mano.
- 6.5 El Horario para el registro de camiones será:
  - a. Para contenedores de 06h30- 18h45 Lunes a Viernes y Sábados 06h30- 10h45.
  - b. Para carga suelta de 08h15- 17h30 Lunes a Viernes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				CODIGO	HOJA
	Instructivo de Trabajo: DIRIGIDO A LOS TRANSPORTISTAS DENTRO DEL PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERIAS				IT-GO-7.5-07-2	4/4
Área	Proceso	Revisado por	Aprobado por	Versión N°	Creación	Vigencia
Servicios a la Carga	Módulo	Jefe Servicios a la Carga	Gerente Operaciones	1	27-07-10	25-08-10

6.6 El Transportista y/o Agente de Aduana que este autorizado a retirar la carga deberá entregar copia de su identificación y firmar el EIR o Tied-Tarja, para contenedor o carga suelta respectivamente, como constancia de la entrega de su mercadería y condiciones de su medio de unitarización.

6.7 El Cliente, sea persona natural o jurídica que designe a una sola persona autorizada para el retiro de su carga deberá enviar comunicado al Departamento de Servicios al Cliente indicando lo siguiente:

- a. Nombre.
- b. Numero de cédula.
- c. Plazo de vigencia que será no mayor a 3 meses y en el caso de omitirlo será valido solamente por esa fecha.

#### 7. **Modificaciones**

[27-07-2010]

- Edición inicial del Documento

[25-08-2010]

- Modifica/ Agrega las tareas de Instrucciones Generales
- Modifica/ Agrega las tareas del Transportista

\* \* \*  
 \*\*\*\*\*

