



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA
EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.**

TUTOR

M.SC HÉCTOR LEONARDO DUARTE SUÁREZ

AUTORES

REBECA GABRIELA CASTRO SOLÓRZANO

EDWIN MANUEL LOOR MEDINA

GUAYAQUIL

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Manual de Procedimientos Logísticos para la empresa Operadora del Pacífico S.A.	
AUTOR/ES: Castro Solórzano Rebeca Gabriela Loor Medina Edwin Manuel	REVISORES O TUTORES: Msc. Duarte Suárez Héctor Leonardo
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciado en Comercio Exterior
FACULTAD: Administración	CARRERA: Comercio Exterior
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 123
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.	
PALABRAS CLAVE: Comercio Exterior, Empresa, Manual, Logística	
RESUMEN: El objetivo del presente trabajo de investigación es elaborar un manual de procedimientos logísticos para la empresa Operadora del Pacífico S.A. con el fin de proporcionar una herramienta útil que permita optimizar procesos. El tipo de investigación empleada es descriptiva porque se describirán los procedimientos logísticos del Departamento de Operaciones de la empresa, exploratoria aplicando encuestas dirigidas a los exportadores	

frecuentes de retiros semanales de contenedores del año 2021 y entrevistas a actores del negocio, estas preguntas permitirán obtener información necesaria para determinar factores relevantes. A través de los resultados de las encuestas se evidenció que la empresa cuenta con un adecuado nivel de satisfacción, pero los exportadores encuestados enfatizaron que se pueden aplicar mejoras incrementando la disponibilidad de turnos. Los actores del negocio, a través de las entrevistas empleadas determinaron que es necesaria la elaboración y aplicación de un manual de procedimientos logísticos en los depósitos de contenedores. El manual elaborado, describe de forma detallada los procedimientos a seguir dentro de cada proceso del Departamento de Operaciones, lo cual beneficiará a la empresa permitiendo optimizar recursos por medio de la estandarización de procesos.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Castro Solórzano Rebeca Gabriela Loor Medina Edwin Manuel	Teléfono: 0960841322 0958878564	E-mail: rcastros@ulvr.edu.ec eloom@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>Mgtr. Oscar Machado Álvarez</p> <p>Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 201</p> <p>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec</p> <p>DIRECTORA DE LA CARRERA</p> <p>Dra. Mónica Villamar Mendoza</p> <p>Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 264</p> <p>E-mail: mvillamarm@ulvr.edu.ec</p>	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ulvr.edu.ec

Fuente de Internet

3%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

Firma:



MSC. DUARTE SUÁREZ HÉCTOR LEONARDO

C.I. 0912937836

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados CASTRO SOLÓRZANO REBECA GABRIELA y LOOR MEDINA EDWIN MANUEL, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACIFICO S.A., corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma:



CASTRO SOLÓRZANO REBECA GABRIELA

C.I. 0941426520

Firma:



LOOR MEDINA EDWIN MANUEL

C.I. 0923635957

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACIFICO S.A designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACIFICO S.A., presentado por los estudiantes CASTRO SOLÓRZANO REBECA GABRIELA y LOOR MEDINA EDWIN MANUEL como requisito previo, para optar al Título de Licenciado en Comercio Exterior encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



MSC. DUARTE SUÁREZ HÉCTOR LEONARDO

C.I. 0912937836

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron al desarrollo del presente proyecto de investigación. Nos sentimos orgullosos de poder compartir este logro con nuestros seres queridos.

Castro Solórzano Rebeca y Loo Medina Edwin.

DEDICATORIA

Les dedico este trabajo de titulación a Dios por darme sabiduría y fuerzas y a mí, por todo el esfuerzo y dedicación a lo largo de esta etapa.

Castro Solórzano Rebeca.

A mamá, por su dedicación y amor incondicional.

Loor Medina Edwin.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación del Problema.....	6
1.4 Sistematización del Problema.....	6
1.5 Objetivo General.....	6
1.6 Objetivos Específicos	6
1.7 Justificación	7
1.8 Delimitación del Problema	8
1.9 Hipótesis o Idea a Defender.....	8
1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes	10
2.1.1 Antecedentes Referenciales.....	10
2.1.2 Objetivo General.....	10
2.1.3 Objetivos Específicos	10
2.2 Marco Teórico.....	11
2.2.1 El Contenedor.....	11
2.2.1.1 Historia del Contenedor	11
2.2.1.2 Definición del Contenedor.....	12
2.2.1.3 Tipos de contenedores	13
2.2.1.4 Dimensiones de un Contenedor	14
2.2.1.5 Medidas de los Contenedores	15
2.2.2 Depósito de Contenedores	16
2.2.2.1 Definición	16
2.2.2.2 Tipos de Depósitos de Contenedores.....	16
2.2.2.3 Servicios que ofrecen los Depósitos de Contenedores	16

2.2.2.4	Mantenimiento y Reparación de Contenedores en Guayaquil.....	17
2.2.3	Control Interno	18
2.2.3.1	Definición de Control Interno.....	18
2.2.3.2	Componentes del Control Interno.....	18
2.2.3.3	Limitaciones del Control Interno	20
2.2.4	Manuales Procedimientos.....	20
2.2.4.1	Definición	20
2.2.4.2	Ventajas del Manual de Procedimientos	21
2.2.4.3	Manual.....	21
2.2.4.4	Clasificación de los Manuales	21
2.2.5	Políticas	24
2.2.5.1	Definición de la Política	24
2.2.5.2	Tipos de Políticas.....	24
2.2.6	Procedimientos	25
2.2.7	Organigrama	25
2.2.7.1	Definición	25
2.2.7.2	Clasificación de los Organigramas Empresariales.....	25
2.2.7.3	Características del Organigrama	26
2.2.8	Logística	26
2.2.8.1	Definición de la Logística.....	26
2.2.8.2	Funciones de la Logística.....	27
2.2.8.3	La logística y La Cadena de Suministros.....	27
2.2.8.4	La Logística y El Servicio al Cliente	28
2.2	Marco Conceptual.....	28
2.3	Marco Legal	30
CAPÍTULO III		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		33
3.1	Metodología.....	33
3.2	Tipo de Investigación.....	33
3.3	Enfoque de la Investigación.....	34
3.4	Técnicas e Instrumentos.....	34

3.4.1	Técnicas de la Investigación	34
3.4.2	Instrumentos de la Investigación	34
3.5	Población	35
3.6	Muestra	35
3.7	Análisis de Resultados	35
3.7.1	Análisis de Resultados de la Encuesta	35
3.7.2	Resultados de la Entrevista	47
3.7.3	Análisis de los Resultados de la Entrevista	49
3.7.4	Análisis del Despacho de Contenedores	50
CAPÍTULO IV		51
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.		51
4.1	Antecedentes de la empresa	51
4.2	Misión	51
4.3	Visión.....	51
4.4	Descripción del Negocio.....	51
4.5	Desarrollo del manual de procedimientos logísticos	52
CONCLUSIONES		96
RECOMENDACIONES		98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		99
ANEXOS		102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Línea de Investigación.....	9
Tabla 2	Delimitación de la población.....	35
Tabla 3	Calidad del servicio recibido	36
Tabla 4	Nivel general de satisfacción por el servicio	37
Tabla 5	Entrega de contenedores.....	38
Tabla 6	Retiro de contenedores	39
Tabla 7	Detalle del inconveniente presentado al momento del retiro	40
Tabla 8	Solución oportuna al inconveniente	41

<i>Tabla 9</i> Satisfacción con la solución otorgada al inconveniente.....	42
<i>Tabla 10</i> Agilidad de la página web al momento de separar el turno	43
Tabla 11 Servicios que les gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A.	44
Tabla 12 Probabilidad de recomendación a otras empresas exportadoras	45
Tabla 13 Aspectos a mejorar para satisfacer necesidades	46
Tabla 14 Control de Cambios.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Medidas de los Contenedores	15
Figura 2 Tabla de Asignación de Valores Numéricos al alfabeto	15
Figura 3 Proceso: Registro de Usuario en el Sistema de Citas de APM Terminals.....	61
Figura 4 Proceso: Generación de Turnos	65
Figura 5 Proceso: Recepción de Contenedores por Devolución de Importación.....	68
Figura 6 Proceso: Recepción de Contenedores por Asignación de Supply de la Línea.....	71
Figura 7 Proceso: Recepción de Contenedores por Falso Embarque.....	74
Figura 8 Proceso: Retiro de Contenedor Vacío para Exportación.....	79
Figura 9 Continuidad de Proceso: Retiro de Contenedor Vacío para Exportación.....	80
Figura 10 Proceso: Retiro de Contenedor Vacío por Venta de total loss	83
Figura 11 Retiro de Contenedor Vacío para Exportación	86
Figura 12 Proceso: Inspección al Ingreso de Contenedores	88
Figura 13 Proceso: Reparación.....	92
Figura 14 Proceso: Almacenamiento.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Calidad del servicio recibido.....	36
Gráfico 2 Nivel general de satisfacción por el servicio.....	37
Gráfico 3 Entrega de contenedores.....	38
Gráfico 4 Retiro de contenedores	39
Gráfico 5 Detalle del inconveniente presentado al momento del retiro	40

Gráfico 6 Solución oportuna al inconveniente	41
Gráfico 7 Satisfacción con la solución otorgada al inconveniente.....	42
Gráfico 8 Agilidad de la página web al momento de separar el turno	43
Gráfico 9 Servicios que les gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A.	44
Gráfico 10 Probabilidad de recomendación a otras empresas exportadoras	45
Gráfico 11 Aspectos a mejorar para satisfacer necesidades	46
Gráfico 12 Organigrama del Departamento	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Correo de Autorización.....	102
Anexo 2 Gaceta Oficial Segunda Reforma a la ordenanza que regula las condiciones de ordenamiento y edificación de los depósitos de contenedores vacíos temporales en el cantón Guayaquil	103
Anexo 3 Modelo de Encuesta.....	107
Anexo 4 Modelo de Entrevista	110

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, vivimos en una época de cambio constante en donde los patios de contenedores dentro de la cadena logística que emplean las líneas navieras, son un pilar fundamental para el adecuado manejo de los contenedores, debido a que son el medio que se emplea para el transporte de mercancías.

Los procesos logísticos tienen un papel fundamental dentro de los procedimientos que ejecutan los depósitos de contenedores. Siendo la logística, la herramienta empleada para la programación de las tareas y actividades manejadas principalmente por la operación, la cual debe optimizar recursos como costos y tiempo, además de cumplir con los requerimientos de calidad para otorgar un excelente servicio al cliente, por lo cual es importante que todos los actores que intervienen en el comercio exterior, trabajen de manera articulada.

Los depósitos de contenedores ubicados en el sur de la ciudad de Guayaquil, por su cercanía a los terminales principales tienen una alta demanda de movimientos diarios que los obliga a contar con una planificación y logística que responda a las necesidades de las líneas navieras y sus clientes: exportadores e importadores.

Para llevar a cabo estos procesos, es vital la implementación de manuales de procedimientos que expliquen de forma detallada los procesos a seguir, capacitaciones al personal involucrado para mantenerlo informado en el caso de existir actualizaciones o cambios y la implementación de recursos que permitan desarrollar los procesos de forma automatizada.

Operadora del Pacífico S.A. debido a su trayectoria y ubicación estratégica tiene una ventaja competitiva, cuyo objetivo principal es brindar servicio de mantenimiento, reparación y almacenamiento de contenedores refrigerados.

La empresa ha adaptado sus procedimientos logísticos y horarios de servicios ante las disposiciones presentadas por el ente regulador de transporte en la vía pública y actualmente

no cuenta con un manual de procedimientos, por lo cual existe la necesidad de elaborar un manual de procedimientos logísticos para el Departamento de Operaciones.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Manual de Procedimientos Logísticos para la empresa Operadora del Pacífico S.A.

1.2 Planteamiento del Problema

Según Enrique B. Franklin, "relaciona la logística con el marketing, definiéndola como el proceso de gestionar de manera estratégica la adquisición, traslado y almacenaje de materiales, piezas y productos acabados, juntamente con el flujo de informaciones, por medio de la empresa y de sus canales de marketing, de modo de maximizar el lucro, actual y futuro, mediante el atendimento de los pedidos con un bajo costo " (F.S. Arbache, 2015). El papel que desempeña la logística dentro de una organización es fundamental ya que coordina, controla y optimiza procesos.

Según Nicoletta González indica que "la logística aborda el flujo de los materiales, los productos terminados y la información asociada a los mismos. Esta actividad comprende el estudio integrado de funciones básicas de la organización, como la gestión de aprovisionamientos, la gestión de producción y la gestión de distribución." (Cancelas, 2016)

Según la revista Industrias en el análisis de la Dinámica del Mercado Exportador Ecuatoriano, indica que, en los últimos treinta años, en Ecuador, se ha logrado un crecimiento como exportador de productos hacia el mundo, principalmente en los productos como el banano, cacao, flores, piña, pescados, entre otros, en su mayoría productos perecibles; creando de esta manera un reconocimiento mundial por la calidad, llegando a convertirse, en un gran exportador.

Este reconocimiento ha despertado un interés de las navieras que ofrecen sus servicios para las exportaciones. El principal medio de transporte de los productos es el marítimo, debido a sus bajos costos en comparación con las exportaciones aéreas. Adicionalmente, está la ventaja que posee la unidad de almacenamiento de los productos como el contenedor.

El contenedor, actualmente es la manera más segura y eficaz para transportar bienes, dando como resultado que la reparación y el mantenimiento de los mismos se convierta en un negocio rentable. A esto se le debe sumar, que el país se encuentra ubicado estratégicamente.

Es debido a este proceso de interés, de parte de las navieras y del Ecuador para mantenerse en constante exportación de productos y bienes que nace la necesidad de tener unidades de almacenamiento listas para embarcar la carga y exportarla. En este flujo de procesos entran los patios de mantenimiento y reparación, con el objetivo de reparar y mantener operativos los contenedores.

En Guayaquil, según (El Telégrafo, 2019), existen alrededor de quince patios que brindan este servicio, no son muy numerosos debido al elevado costo que representa la inversión inicial al hacerse necesaria una amplia infraestructura como portacontenedores, montacargas, torres de reparación, galpones, máquinas, entre otros. Las navieras compran, alquilan y algunas fabrican contenedores, pero necesitan patios de reparación en países estratégicos para poder mantener un stock que satisfaga la demanda de exportaciones. Es vital para las navieras que se tenga contenedores disponibles en los distintos países donde opera para que, al momento del arribo del barco, los contenedores estén listos para ser cargados y cumplir con los tiempos de tránsito definidos en cada negociación. Al no existir los patios, se causaría un gran incremento de costos de transporte y a la vez reducción de ventas porque deberían viajar contenedores operativos o rechazar carga al no poder embarcarla.

Operadora del Pacífico S.A. está en la actividad logística de importaciones y exportaciones brindando los servicios de mantenimiento y reparación de contenedores refrigerados y secos a las líneas navieras, teniendo presencia en el mercado desde 1997.

En la operación del depósito todo tiene que estar planificado comenzando con el retiro de las descargas asignadas por la línea naviera, recepción de los contenedores vacíos, la respectiva inspección de los equipos para la evaluación de la operatividad y en los casos de

presentar daños, elevar los respectivos estimados de reparación en los sistemas de la línea naviera para que se apruebe o rechace el mantenimiento y/o reparación. Luego de este proceso, si la estimación es aprobada se debe efectuar la reparación para disponer del contenedor y despacharlo para booking. En los casos de rechazo por pérdida total, colocarlo en bloque a la espera de instrucciones de la línea naviera.

En la actualidad, la empresa Operadora del Pacífico S.A. debido a la Gaceta Oficial emitida el 28 de mayo de 2018 “Segunda Reforma a la ordenanza que regula las condiciones de ordenamiento y edificación de los depósitos de contenedores vacíos temporales en el cantón Guayaquil” ha implementado un sistema de turnos para el despacho de contenedores de exportación, esto ha generado un malestar en ciertos clientes, debido a la falta de turnos en los horarios planificados, afectando su logística.

Debido a esto, la empresa ha realizado cambios en sus horarios de atención, en su organigrama, fusionando ciertas áreas por lo que es vital elaborar un manual de procedimientos donde se defina claramente las operaciones y actividades que se deben de ejecutar para conseguir los resultados y objetivos planteados. A través de la optimización de procesos, se mejorará el desempeño en cuanto a tiempo y satisfacción de los clientes, para lo cual, se analizarán las causas de estas variaciones.

El no contar con esta herramienta articulada expone a la empresa a cometer errores en la planificación, improvisación en situaciones que afectan la operación y se traduce en procesos no optimizados, futuras quejas en el servicio, afectando la satisfacción de los clientes, costos y gastos innecesarios, para lo cual es vital un análisis de las actividades para la implementación en el manual de las acciones a seguir necesarias para el desempeño de cada procedimiento, lo cual constituye el objetivo principal de esta investigación.

Operadora del Pacífico S.A. está ubicada en la calle Stella Maris S/N y 25 de Julio a 600 metros de Contecon, su área es de 22000 metros cuadrados y su capacidad es de 900 FEUS.

Operadora del Pacífico S.A. brinda servicios a la empresa líder de la industria del envío de contenedores y a través de la implementación del manual de procedimientos para el Departamento de Operaciones, se logrará brindar un servicio de calidad, cuyo objetivo principal sea satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

1.3 Formulación del Problema

¿Cuáles son los procedimientos que debe seguir la empresa Operadora del Pacífico S.A., para lograr optimizar los procesos de las actividades desarrolladas?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Cómo se llevan a cabo en la actualidad los procedimientos logísticos del Departamento de Operaciones en la empresa Operadora del Pacífico S.A.?
- ¿Cuál es la importancia de conocer los procedimientos logísticos del Departamento de Operaciones de la empresa Operadora del Pacífico S.A.?
- ¿De qué manera la elaboración de un manual de procedimientos logísticos para el Departamento de Operaciones, permitirá optimizar las actividades desarrolladas en la empresa Operadora del Pacífico S.A.?

1.5 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos logísticos del Departamento de Operaciones para la empresa Operadora del Pacífico S.A. con el fin de proporcionar una herramienta útil para la optimización de procesos.

1.6 Objetivos Específicos

- Recopilar información sobre el proceso logístico del Departamento de Operaciones de la empresa para conocer la situación actual.
- Examinar los procesos del Departamento de Operaciones en la logística de la empresa Operadora del Pacífico S.A.
- Elaborar un manual los procedimientos logísticos para el Departamento de Operaciones de la empresa Operadora del Pacífico S.A. definiendo responsables y

describiendo de forma detallada el procedimiento a seguir para la ejecución de cada proceso.

1.7 Justificación

De acuerdo con la CEPAL en su ranking por movimientos de TEUS del 2019, ubica al Ecuador en la región como el séptimo país que más volumen de carga en contenedores de importación y exportación movilizó, siendo Guayaquil el principal aportante a este resultado con el 91 % del total. Cada año en Guayaquil se movilizan más de 2 millones de TEUS, lo que obliga a la ciudad contar un sistema portuario que responda a esa necesidad que va en crecimiento.

En Guayaquil los depósitos de contenedores están ubicados en el sur de la Ciudad, por su cercanía al puerto de Contecon y los puertos privados en la Isla Trinitaria y Guasmo, pero esta zona como es densamente poblada ya no tiene la capacidad física para nuevos espacios de almacenaje de contenedores. Por esa razón los nuevos depósitos se han concentrado en el noroeste de la ciudad, utilizando la vía perimetral como conexión directa a los puertos en el Sur de la ciudad, pero que tiene un gran impacto en el costo de movilización de los equipos para las líneas navieras por temas de posicionamiento y evacuación de contenedores.

Operadora del Pacifico S.A tiene una ventaja comparativa, ya que está ubicado en el sur de la ciudad a solo 600 metros del terminal portuario de Contecon y a 2 kilómetros de los otros terminales, lo que lo hace atractivo para las líneas navieras.

Los patios de contenedores, tienen un desafío debido a este crecimiento, y sus operaciones deben de ser eficientes y eficaces para conseguir los resultados que esperan y no haya afectación a los servicios que brindan a las líneas navieras. En la actualidad las organizaciones que implementan en sus procesos un manual de procedimientos mejoran sus actividades y operaciones en general, lo que se traduce en un buen servicio, lo cual es atractivo para el mercado.

Los problemas administrativos pueden aparecer al ejecutar una labor o al designar a las personas que intervienen en dicho procedimiento, por lo cual, es vital que la empresa establezca un plan y defina claramente sus metas para realizar el respectivo seguimiento y medición, con el fin de alcanzar y cumplir los objetivos planteados.

La implementación del manual de procedimientos permitirá a los colaboradores conocer el procedimiento correcto y de forma detallada para la ejecución de cada proceso dentro del Departamento de Operaciones, debido a que es importante que la empresa cuente con una herramienta que contribuya a la optimización de recursos.

A través la implementación del Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones, facilitará la toma de decisiones dentro del departamento, permitirá emplear medidas correctivas con el fin de reducir, corregir y minimizar errores a corto y mediano plazo, brindando un servicio óptimo y de calidad al cliente.

1.8 Delimitación del Problema

La investigación se centrará en los procedimientos logísticos de la empresa Operadora del Pacífico S.A. con el fin de proporcionar información útil para la optimización de procesos.

Campo: Logística

Área: Comercio Exterior

Tema: Manual de Procedimientos Logísticos para la empresa Operadora del Pacífico S.A.

Lugar: Guayaquil-Ecuador

1.9 Hipótesis o Idea a Defender

Si se elabora el manual de procedimientos logísticos, entonces se optimizarán los procesos de la empresa Operadora del Pacífico S.A.

1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad

Tabla 1 Línea de Investigación

Dominio	Línea Institucional	Líneas de Facultad
Dominio 1.		
Emprendimientos sustentables con atención a sectores tradicionales excluidos de la economía social y solidaria.	Desarrollo estratégico empresarial y emprendiendo estratégico.	Marketing, comercio y negocios locales.

Fuente: (ULVR, 2021)

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Referenciales

La empresa Operadora del Pacifico S.A. está registrada en el Servicios de Rentas Internas (SRI) como Sociedad con RUC: 099138399001 y domiciliada en el Sur de Guayaquil en Stella Maris S/N y Av. 25 de Julio. Su creación fue gracias a la necesidad que encontró la línea naviera Maersk al iniciar operaciones en Ecuador, con especial énfasis en la carga refrigerada, debido a que los principales productos de exportación del país necesitan este tipo de contenedores.

Operadora del Pacifico S.A. es parte del grupo AP Moller-Maersk de origen danés que tiene presencia a nivel global y cuya filosofía y valores son estandarizados dentro de toda la organización. También cuenta con certificación BASC lo que le permite tener operaciones seguras.

2.1.2 Objetivo General

Brindar el mejor servicio en mantenimiento y reparación de contenedores refrigerados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y el mercado.

2.1.3 Objetivos Específicos

- Establecer normas y políticas para trabajar en un entorno seguro.
- Seleccionar un equipo humano y técnico altamente calificado para nuestras actividades y operaciones.
- Definir un estándar de calidad en servicio y atención al cliente.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 El Contenedor

2.2.1.1 Historia del Contenedor

El contenedor tuvo su origen en el año 1956, cuyo objetivo principal fue ser el medio masivo de mercancías y adaptar el mercado a un medio estándar de transporte. Debido a la creciente demanda del transporte de mercancía por vía marítima se dio origen a la unitarización, con el objetivo de abaratar los costos de transporte y movilizar de manera fácil y segura todo tipo de mercancía. (Blanco, 2017)

A lo largo de los años, se logró que el uso del contenedor sea de forma tradicional, existen ciertos factores que afectan su utilización y lo consideran vulnerable. (Naciones Unidas, 2018)

Existen varias afectaciones a la cadena logística por el inadecuado manejo de los contenedores debido a la falta de lugares calificados para recibirlos y almacenarlos, los accidentes en el trayecto o viaje que realizan y el manipuleo en general, afectando así a la distribución internacional.

Su uso en el comercio exterior debe ser de manera expedita para contar con la mayor disponibilidad de equipos para el transporte de mercancías, pero esto depende de un correcto manejo de los actores que intervienen en el comercio internacional. Los patios de contenedores brindan servicios asociados con el mantenimiento, reparación y almacenamiento.

Debido a su excedente de producción en productos perecibles, el Ecuador se considera un país primordialmente exportador más que importador, lo que implica dejar de lado los ingresos de este tipo de mercancía no imperiosa para la demanda del país; y lo cual conlleva a un análisis logístico que permita cumplir con esta premisa mediante la obtención de los contenedores específicos y adecuados para la exportación de éstas mercaderías considerando sobre todo en análisis que los contenedores que ingresan cumplan con los requerimientos necesarios para ser utilizados.

Los patios deben organizar la operación de acuerdo al volumen que se espera recibir para poder almacenar de manera correcta los contenedores. La demanda de transporte marítimo obliga a que la resistencia del contenedor sea óptima y permita manipular y trasladar las mercancías de manera segura. Los contenedores se pueden clasificar de acuerdo al tipo de carga transportada, medio de transporte y funcionalidad.

De acuerdo a su tamaño, los más utilizados son los contenedores de 20 y 40 pies. Los contenedores de 20'' admiten una carga de 28000 kg. y los de 40'' pueden admitir hasta 25 pilas de palets europeos, más el doble de la capacidad de un contenedor de 20''.

Actualmente en los puertos de nuestro país, se realizan controles para detectar cualquier irregularidad que puedan existir con respecto a la seguridad de los contenedores y las mercancías transportadas en ellos, teniendo resultados eficaces, pero estos esfuerzos no son suficientes; debido a que el número de contenedores que no pueden ser revisados es muy alto aún.

La pandemia generó un impacto en las operaciones de comercio exterior a nivel mundial, Ecuador actualmente está retomando su ritmo exportaciones debido a la iniciativa del gobierno de fomentar los productos ecuatorianos en nuevos mercados y a la vez celebrar nuevos acuerdos bilaterales y multilaterales para beneficiar las relaciones comerciales. Al ser Ecuador un país que exporta principalmente productos agrícolas para el mundo, las navieras se están enfocando en introducir mayor cantidad de contenedores para abastecer la demanda de los mismos. Esto provoca la necesidad de crear patios de contenedores especializados en la reparación de las unidades de almacenamiento.

2.2.1.2 Definición del Contenedor

Existen varias definiciones establecidas por diferentes instituciones del medio para identificar a un contenedor. La norma I.S.O. 10855 lo define como una herramienta de transporte que contenga las siguientes características:

- Concebido para facilitar el transporte de mercancías, sin rotura de cargo, por uno o varios modos de transporte.
- Provisto de dispositivos que permitan su manipulación.

- Suficientemente resistente para permitir su uso repetido.
- Volumen interior de un metro cúbico como mínimo.
- Creado de forma que resulte fácil su carga y descarga. (Norma ISO UNE 10855, 2018).

De acuerdo a los Regímenes Aduaneros Especiales, se puede también definir al contenedor, como el elemento de transporte o caja de carga que consiste en un recipiente especialmente construido para facilitar el traslado de mercaderías, como unidad de carga, en cualquier medio de transporte con la resistencia suficiente para soportar una utilización repetida y ser llenado o vaciado con facilidad y seguridad, provisto de accesorios que permitan su manejo rápido y seguro en la carga, descarga y transbordo, identificable de acuerdo a las normas internacionales en forma indeleble y fácilmente visible. (REGÍMENES ADUANEROS ESPECIALES, 2017)

2.2.1.3 Tipos de contenedores

Según el (Ministerio de Fomento de España, 2018) existen diferentes tipos de contenedores:

Seco (Dry): Son los contenedores cerrados herméticamente y sin sistema de enfriamiento ni ventanas, utilizados para la mayoría de carga no perecible.

High Cube: Son contenedores con las mismas características que los contenedores estándar, solo que posee una característica especial la cual es la altura, que es superior a los contenedores estándar con 9.6 pies de alto, son contenedores de 40 pies.

Refrigerados (Reefer): Son los contenedores, ya sea de 40 o 20 pies, que cuentan con un sistema de refrigeración para todo el espacio dentro de la unidad. Para funcionar deben ir conectados a un generador o al buque que los transporta ya que funcionan con energía trifásica para poder conservar la carga.

Techo abierto (Open Top): Es una unidad de las mismas medidas que los anteriores pero abiertos por la parte superior del contenedor. Por lo que permite que la carga pueda sobresalir.

Plataforma (Flat Rack): Son contenedores que no poseen las paredes laterales e incluso dependiendo del caso no poseen paredes delanteras ni traseras. Se emplean para cargas especiales como botes, carros, maquinaria.

Costado abierto (Open Side): Es un contenedor que su mayor característica es que es abierto en uno de sus lados, sus medidas son de 20' o 40'. Se utiliza para mercancía de dimensiones superiores a las de la puerta del contenedor.

Cisterna (ISO tank): Es un contenedor cisterna para el transporte de líquidos al granel. Se trata de una cisterna contenida dentro de una serie de vigas de acero cuyas dimensiones son equivalentes a las de un "Dry". La cisterna disfruta de las ventajas de un contenedor: pueden apilarse y viajar en cualquiera de los medios de transporte típicos del transporte intermodal.

2.2.1.4 Dimensiones de un Contenedor

Las dimensiones de un contenedor pueden variar en sus medidas dependiendo del largo y alto de la unidad. El ancho se establece en 8 pies que equivalen a 2,44 metros. El alto está entre 8 pies y 6 pulgadas que equivale a 2,59 metros o 9 pies y 6 pulgadas que es 2,90 metros. El largo se mueve entre 8 pies que son 2,44 metros; 10 pies que es 3,05 metros; 20 pies que es 6,10 metros; 40 pies que es 12,19 metros; 45 pies que son 13,72 metros; 48 pies que son 14,63 metros y 53 pies que equivalen a 16,15 metros. Las unidades que más se utilizan tienen una estandarización de la norma ISO 6346 son las de 20 y 40 pies, con un volumen interno de 32.6 metros cúbicos aproximadamente y 66.7 metros cúbicos respectivamente (Norma ISO UNE 10855, 2018).

2.2.1.5 Medidas de los Contenedores

Medidas (interiores) de los contenedores más utilizados			
	20 pies, 20' x 8' x 8'6"	40 pies, 40' x 8' x 8'6"	40 pies High Cube, 40' x 8' x 9'6"
Tara	2 300 kg / 5 070 lb	3 750 kg / 8 265 lb	3 940 kg / 8 685 lb
Carga máxima	28 180 kg / 62 130 lb	28 750 kg / 63 385 lb	28 560 kg / 62 965 lb
Peso bruto	30 480 kg / 67 200 lb	32 500 kg / 71 650 lb	32 500 kg / 71 650 lb
Uso más frecuente	Carga seca normal: bolsas, palés, cajas	Carga seca normal: bolsas, palés, cajas, tambores, etc.	Especial para cargas voluminosas: tabaco, carbón.
Largo	5 898 mm / 19'4"	12 025 mm / 39'6"	12 032 mm / 39'6"
Ancho	2 352 mm / 7'9"	2 352 mm / 7'9"	2 352 mm / 7'9"
Altura	2 393 mm / 7'10"	2 393 mm / 7'10"	2 698 mm / 8'10"
Capacidad	32,6 m3 / 1.172 ft3	67,7 m3 / 2 390 ft3	76,4 m3 / 2 700 ft3

Figura 1 Medidas de los Contenedores
Fuente: (Norma ISO UNE 10855, 2018)

2.2.1.6 Identificación de los Contenedores

Todos los contenedores que se transportan a través de aguas internacionales – participando en los procesos de exportación e importación– deben quedar registrados en el BIC (Bureau International du Container).

La norma ISO 2716 es la encargada de regular esta numeración, estableciendo una serie de valores y etiquetas obligatorias. La codificación descrita por la norma establece códigos alfanuméricos de 11 dígitos, siendo las tres primeras letras las establecidas por el BIC, las cuales hacen referencia al propietario de la mercancía. (Q-BO, 2019)

El código del grupo del contenedor será una de las tres letras siguientes:

- U – Para todos los contenedores que cumplen la normativa ISO.
- J – Para contenedores desmontables.
- Z – Para tráiler y chasis.

Tabla de asignación de valores numéricos al alfabeto																									
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
10	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	34	35	36	37	38

Figura 2 Tabla de Asignación de Valores Numéricos al alfabeto
Fuente:(Norma ISO UNE 10855, 2018)

2.2.2 Depósito de Contenedores

2.2.2.1 Definición

Los patios de contenedores son organizaciones que brindan el servicio de almacenaje, mantenimiento y reparación de unidades de carga que son utilizadas en el transporte de mercancías en el comercio exterior.

2.2.2.2 Tipos de Depósitos de Contenedores

Depósitos de Contenedores vacíos

Son aquellos depósitos que se encargan del almacenamiento de contenedores durante cierto tiempo, su almacenaje por lo general es sencillo y agrupan a los contenedores por compañía o destino.

Los depósitos de contenedores vacíos de Guayaquil se tecnifican y agilizan el proceso de entrega y despacho de carga a través del plan de la aplicación de un portal electrónico que habilita la reserva de turnos para retiro y entrega de contenedores vacíos. (López C, 2018)

Depósitos de Contenedores cargados

Los depósitos de contenedores llevan un control riguroso de la carga y descarga de las unidades de almacenamiento dentro del patio. Su infraestructura puede variar, tomando en consideración el almacenamiento y servicios que ofrecen.

Depósito de Contenedores para consolidación

Son aquellos depósitos donde se agrupan distintas cargas con el fin de optimizar costos y agilizar el proceso logístico. La característica principal, es que esta mercancía comparte el mismo destino o ruta y se transportan dentro del mismo contenedor.

Ofrece una ventaja competitiva para pequeñas y medianas empresas, permitiéndoles la internacionalización de sus productos.

2.2.2.3 Servicios que ofrecen los Depósitos de Contenedores

Los ingresos de los contenedores a los depósitos de vacíos se originan por 2 vías que son las devoluciones por parte del importador y por posicionamiento del suministro de

unidades que asigna la línea naviera. Los servicios que ofrecen los depósitos de vacíos son los siguientes:

Inspección: Los contenedores que ingresan a los depósitos son evaluadas por personal calificado para determinar su condición y así definir el tipo de mantenimiento y en el caso de los daños elaborar un estimado de reparación.

Mantenimiento: Todo contenedor debe pasar por un mantenimiento para garantizar la operatividad de la unidad, en el caso de los contenedores refrigerados se realiza una inspección pre embarque que consiste en evaluación del funcionamiento del módulo de refrigeración. También se debe de realizar la limpieza de la unidad.

Reparación: Los contenedores con daños, sus estimados de reparación son elevados en los sistemas de la línea naviera para que sean aprobados o rechazados. Para las estimaciones aprobadas, la operación procede a colocar los contenedores en los talleres del depósito y se procede con la reparación conforme lo indicado en la estimación.

Almacenamiento. - Los contenedores son colocados en áreas definidas en el depósito para cumplir con el flujo o proceso (ingreso → inspección → mantenimiento o reparación → lavado → despacho → salida)

2.2.2.4 Mantenimiento y Reparación de Contenedores en Guayaquil

Los patios de contenedores brindan los servicios de mantenimiento y reparación, en Guayaquil se encuentran ubicados al norte y sur de la ciudad, cercanos a los puertos. Los patios buscan ubicarse lo más cercano posible a los puertos, de esta manera, optimizan los costos para que las navieras puedan llevar las unidades de almacenamiento a los mismos.

El sector exportador, importador y transportista ecuatoriano dice que está siendo altamente perjudicado. El cobro para el manejo de contenedores en Guayaquil está impactando en la competitividad, así se pronunciaron los representantes de los sectores bananero, cacaoero, de teca, maderas tropicales y transportistas. (EL COMERCIO, 2018)

Los servicios ofrecidos por los patios de contenedores se cobran por tarifas, las mismas que pueden ser fijas o variables y son establecidas en los contratos firmados por ambas partes. Actualmente va creciendo el número de contenedores que llegan a los depósitos en el noroeste de la ciudad, va creciendo la necesidad de su almacenaje para poder atender la devolución de contenedores de importación y la entrega de contenedores de exportación. (EL UNIVERSO, 2019) La vía perimetral, hacia el noroeste, conecta directamente al puerto y brinda grandes beneficios a las navieras.

2.2.3 Control Interno

2.2.3.1 Definición de Control Interno

(Quinaluisa Morán Nancy, 2018) lo define como: un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El Control Interno es un proceso que relaciona a todas las áreas o departamentos de la institución para la planificación, control, ejecución y desarrollo de actividades dentro de la organización.

Es una herramienta que permite verificar que todos los procesos se desarrollen de forma correcta de acuerdo a lo establecido en las políticas y manuales de procedimientos con los que cuenta la organización para sus actividades diarias, permitiendo cumplir los objetivos establecidos.

2.2.3.2 Componentes del Control Interno

Según el Marco de Referencia Integrado de COSO, el Control Interno está conformado por cinco fases principales. Se detallan cada una de sus fases (Quinaluisa Morán Nancy, 2018):

Ambiente de control: Se refiere a los procedimientos, políticas y acciones que lleva la alta gerencia como administradores, propietarios, directores de la organización. Está muy ligado al control interno que se emplea para el correcto funcionamiento de las actividades que realiza la empresa, influye en la estructura objetivos.

El déficit de control constituye un alto riesgo para el eficiente funcionamiento de las actividades. En el ambiente de control se distinguen siete factores:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso por la competencia:
- Consejo de directores o comité de auditoría
- Filosofía y estilo operativo de la gerencia
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidades
- Políticas y procedimientos de recursos humanos

Evaluación de los riesgos: Tiene como objetivo detectar, examinar y controlar las amenazas que puede enfrentar la organización independientemente de su estructura y tamaño. Es una tarea que debe ser realizada por un personal calificado que garantice una correcta valoración que determine el nivel de riesgo y las acciones inmediatas que se deben implementar.

Actividades de control: Aseguran y permiten alcanzar las metas y propósitos establecidos en la organización de una manera segura. Dentro de las actividades de control en una organización se pueden mencionar las siguientes:

- Revisiones de alto nivel: es la comparación entre el desempeño, cumplimiento, ventas, contra el presupuesto, puntos de equilibrio, predicciones, proyecciones, entre otros. Procesamiento de la información: consiste en la realización de varios controles que verifiquen la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- Funciones directas o actividades administrativas: se pueden determinar a través de la implementación de indicadores claves de rendimiento.

- Controles físicos: realizar el monitoreo de los activos fijos de la organización, para llevar un respectivo control.
- Indicadores de desempeño: permiten conocer y medir el nivel de rendimiento de una actividad, con el fin de optimizarla o corregir errores en el caso de existir.

Información y comunicación: son aspectos claves dentro del control interno ya que está relacionado a los puntos mencionados anteriormente y permite la ejecución de las operaciones de acuerdo a las normativas establecidas en la organización.

Monitoreo: Realizar un seguimiento de forma recurrente del estado del control interno, con el propósito de identificar si se están cumpliendo los objetivos establecidos y si existe la necesidad de implementar cambios y establecer mejoras continuas.

2.2.3.3 Limitaciones del Control Interno

Existen errores humanos los cuales pueden limitar el correcto desempeño del control interno dentro de la organización.

Entre las principales restricciones del Control Interno se debe considerar:

- No garantizan que se puedan cometer delitos o errores, pero si es una herramienta importante para combatirlos.
- Pueden existir errores por malos diagnósticos.
- Puede ser evadido por complicidad entre colaboradores.
- Existen factores externos que pueden afectar el control interno en la institución.
- No predicen situaciones fuera del normal desempeño de las funciones diarias.

2.2.4 Manuales Procedimientos

2.2.4.1 Definición

El manual de procedimientos es un documento del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Ing. María Eugenia Vivanco Vergara, 2017)

Es una herramienta útil cuyo objetivo principal es brindar información clara sobre los pasos a seguir para desarrollar un proceso, detallando líneas de responsabilidad, funciones, para optimizar recursos.

2.2.4.2 Ventajas del Manual de Procedimientos

- Facilita información del departamento y proceso a efectuar, de esta manera, cualquier colaborador, puede llevar a cabo la tarea.
- Permite estandarizar procesos.
- Optimiza tiempo y recursos.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.
- Es un instrumento de comunicación efectiva, debido a que explica de forma detallada el proceso a seguir para efectuar una tarea asignada.
- Permite la delegación inmediata.

2.2.4.3 Manual

Un manual detalla los pasos a ejecutar para desarrollar actividades dentro de la organización. Son un medio que facilita al personal la forma correcta de realizar una tarea.

A continuación, se dan algunas definiciones sobre lo que es un manual (Joaquín, 2016)

Según Duhalt Karus Miguel A., un manual es un documento que brinda información ordenada sobre la organización, misma que puede contener su historia, organigrama, valores, descripción de funciones por cada puesto de trabajo y procedimientos a seguir para ejecutar los diversos procesos establecidos.

Continolo G. define al manual como una herramienta útil para encaminar y brindar una guía a la organización.

2.2.4.4 Clasificación de los Manuales

Se pueden clasificar los manuales de acuerdo a diversos criterios, administrativamente pueden resumirse de la siguiente manera (Joaquín, 2016):

1) **Por su contenido:**

Manual de Historia del Organismo: Brinda información detallada de la organización, donde describe históricamente aspectos que atravesaron para la constitución de la misma, permite a los colaboradores tener conocimiento de la trayectoria de la empresa y sentirse identificados con la misma.

Manual de Organización: Detalla información acerca de la estructura de la empresa, así como sus objetivos y las áreas que la conforman, las funciones y responsabilidades de cada puesto. Es importante que cada departamento cuente con el manual de organización, mismo que será una herramienta útil para los colaboradores.

Manual de Políticas: Describe las responsabilidades establecidas para cada puesto que los colaboradores deben cumplir dentro de la organización. Sirven como guía en el desarrollo de las funciones establecidas.

Manual de Procedimientos: Describe de forma detallada los pasos a seguir para llevar a cabo un proceso, por medio de actividades y tareas a ejecutar para el cumplimiento de los objetivos departamentales, optimizando tiempo y recursos.

Manual de Políticas y Procedimientos: Describe las funciones establecidas para cada puesto de trabajo y los pasos a seguir dentro de cada proceso, lo cual es útil debido a que aporta positivamente al cumplimiento de las actividades establecidas.

Manual de Adiestramiento o Instructivo: Describe minuciosamente los pasos a seguir para desarrollar procesos o actividades dentro de la organización, está dirigido principalmente a nuevos colaboradores, lo cual le permitirá familiarizarse y conocer los procedimientos a seguir para ejecutar un trabajo.

Manuales Técnicos: Describe cómo realizar las actividades operacionales de un área funcional. Los manuales técnicos se crean con la finalidad de ser la fuente de conocimiento

para el personal de esa área y de información general para el personal que está relacionado con dicha área. Sirve como base para futuras modificaciones.

2) **Por la función específica:**

Manual de Producción: Describe las instrucciones para el adecuado desarrollo de las actividades de fabricación, control de calidad de la producción, distribución, empaque, entre otros. Proporcionando al personal de producción el conocimiento necesario para evitar errores pues es el área operativa más importante de la organización que genera los ingresos que tiene.

Manual de Compras: Describe las pautas a considerarse en el proceso de compras y servir de guía ante cualquier inconveniente que se presente en las actividades como cotización, documentación, adquisición, ingreso de mercadería, entre otros.

Manual de Ventas: Brinda al personal del área de ventas las pautas para desarrollar un buen trabajo, describe aspectos importantes como porcentajes de comisión, beneficios, metas de ventas mensuales y anuales.

Manual de Finanzas: Establece las responsabilidades a cada empleado sobre la protección de la información financiera que generan, así como su traslado a los demás departamentos, la preparación de presupuestos que es una actividad de mucho cuidado, el manejo y distribución de dinero a las demás áreas.

Manual de Contabilidad: Es de vital importancia debido a que el área de contabilidad es quien genera la información financiera que será presentada a terceras personas para su uso, según el caso. La información debe ser oportuna, precisa y veraz. En el manual se describen aspectos relacionados al sistema contable, claves de acceso, responsables de cada tarea, elaboración de formularios y documentos contables, validez de información.

Manual de Crédito y Cobranzas: Un manual que establezca la forma de cobro, la custodia de los valores cobrados, políticas para otorgar créditos, documentos válidos,

personal encargado, responsabilidades para cada puesto de trabajo. Podrá disminuir errores departamentales y lograr una mayor eficiencia en la utilización de recursos.

Manual de Personal: Son manuales que tienen relación a todos los aspectos que conciernen al personal dentro de toda la organización como políticas internas, perfil para selección de personal, reclutamiento a personal nuevo, capacitaciones internas y externas, ascensos, sueldos, comisiones, beneficios, uso de servicios, permisos, vacaciones, faltas.

2.2.5 Políticas

2.2.5.1 Definición de la Política

La política es el conjunto de relaciones derivadas de la interacción de los seres humanos como consecuencia de vivir en sociedad. (García, 2021)

Política lo es todo, podemos decir que la unidad mínima para que exista la política es la de dos personas. Es decir, con que dos personas se relacionen ya hay política. Esta surgió con el fin de mediar entre los conflictos que experimentan los individuos de una comunidad.

La implementación de políticas dentro de la organización guía la toma de decisiones y es fundamental para enfrentar cualquier situación y tomar una correcta decisión frente que permita solventar cualquier escenario.

2.2.5.2 Tipos de Políticas

Existen varios tipos de política en función de su alcance: (Villanueva, 2020)

- **Políticas generales:** Son políticas que alcanzan a toda la organización y marcan sus líneas generales. Deben ser conocidas por todos y servir de guía. Una buena política general deberá ser acorde con la estrategia fijada por la empresa y servir de referencia para la elaboración del resto de políticas departamentales y específicas.
- **Políticas departamentales:** Son los principios a seguir de cada departamento o servicio. Las más comunes son la Política de Calidad, donde se fijan los principios y objetivos de calidad a alcanzar, la Política Medioambiental donde se habla de ser responsable, gestionar y minimizar el impacto ambiental y la Política de Prevención

de Riesgos Laborales o de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se habla de conseguir condiciones de trabajo dignas y minimizar los riesgos de accidentes. Otras políticas menos frecuentes, pero también presentes en algunos sectores, son la Política sobre Responsabilidad Social Corporativa, la Política de Seguridad Física, la Política de Gestión de Cambios, o de gestión de la información y del conocimiento.

- **Políticas específicas:** Este último tipo de políticas son principios fijados para actividades y proyectos concretos hechas a medida de los mismos.

2.2.6 Procedimientos

Un procedimiento es un conjunto de medidas o acciones tomadas para gestionar el riesgo y aumentar la probabilidad de que se logren los objetivos establecidos. (Hervias, 2020)

Conocer un procedimiento de forma detallada brindará una herramienta para ejecutar un proceso de forma correcta evitando situaciones confusas y reduciendo errores, mejorando los métodos de información empleados en las empresas.

2.2.7 Organigrama

2.2.7.1 Definición

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa, que reflejan de forma esquemática, los departamentos de la organización, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad, entre otros.

2.2.7.2 Clasificación de los Organigramas Empresariales

Los organigramas empresariales están relacionados a las necesidades de la compañía, a continuación, se detallan los más representativos y utilizados actualmente.

Organigrama funcional o estructural: es un organigrama de forma vertical que detalla cómo está estructurada la empresa indicando las áreas o departamentos.

Organigrama matricial: combina la forma vertical y horizontal con la finalidad de detallar puestos y departamentos; y de las divisiones de la organización.

Organigrama lineal o vertical: Es el organigrama más utilizado por su sencillez y fácil comprensión. Muestra en la parte superior o CEO y subordina las demás áreas de empleados.

Organigrama horizontal: se despliega de izquierda a derecha. Aporta formalidad a la compañía, las personas con mayor jerarquía son ubicadas del lado derecho y del lado izquierdo se visualizarán las siguientes escalas jerárquicas.

Organigrama mixto: es la unión del organigrama horizontal y vertical, es utilizado en organizaciones de gran tamaño, que poseen un numeroso grupo de colaboradores y divisiones.

Organigrama circular: tiene como eje a la persona de mayor jerarquía, y se despliegan los demás componentes de adentro hacia afuera.

2.2.7.3 Características del Organigrama

El Organigrama presenta las siguientes características:

- Se presenta de manera gráfica la estructura organizacional
- Se establecen los niveles de autoridad y jerarquía que existen en la organización.
- Se representa en forma lineal y vertical, pero en ciertas organizaciones se muestra de manera horizontal.
- Las distintas áreas están conectadas por flechas direccionales.
- Permite conocer cómo se desarrolla la comunicación dentro de la organización.

2.2.8 Logística

2.2.8.1 Definición de la Logística

El concepto moderno de logística se describe como la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos materiales, informativos y financieros, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos, costos, lugar y con la información demandada,

con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente. (Suárez, 2018)

Se define un sistema logístico como "el conjunto de elementos físicos e informativos, necesarios para la realización de cierto flujo material, a lo largo de múltiples filas de proveedores y clientes". Está compuesto por el Sistema Físico, encierra a los proveedores, los almacenes, empresas y clientes, y el Sistema Informativo Logístico (SIL) que incluye todo el flujo informativo necesario para la planeación y el control del flujo material. (Pérez, 2017)

2.2.8.2 Funciones de la Logística

La logística es un conjunto de actividades que nos permite ejecutar un proceso para lograr optimizar recursos (tiempo, lugar, costos). Este proceso abarca desde los productores hasta el cliente final o consumidor.

A continuación, se mencionan principales funciones de la logística:

- Permite llevar un control de inventario
- Logística Inversa
- Operación general del almacén
- Transporte, distribución y almacenamiento de mercancías
- Trazabilidad

Dependiendo de la estructura organizacional, procesos y actividades la logística varía dentro de cada organización.

2.2.8.3 La logística y La Cadena de Suministros

La logística y la cadena de suministros están estrechamente ligadas puesto que, sin la una, no procede la otra, por lo cual mantienen un flujo que puede ser canal físico de suministros y canal físico de distribución.

Siendo el canal físico de distribución la relación que existe entre el espacio/tiempo y el punto de producción o cliente, y el canal físico de distribución está conformado por las

personas naturales o jurídicas que hacen posible el flujo de un producto hasta llegar a su destino final.

Crear valor es uno de los principales objetivos de la logística, mismo que está relacionado a recursos como tiempo y lugar, a través de la buena coordinación entre la logística y la cadena de suministros, permitirá optimizar recursos para que los productos y servicios estén en el lugar y en la hora indicada.

2.2.8.4 La Logística y El Servicio al Cliente

La logística y el servicio al cliente desempeñan un rol fundamental en los patios de contenedores. Brindar un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes es un elemento clave que permite a las empresas diferenciarse de la competencia. Dentro los patios de contenedores se busca ofrecer una buena experiencia para fidelizar a los clientes, optimizando recursos.

Los clientes consideran relevante la satisfacción en el servicio recibido, por lo cual las empresas otorgan un valor agregado al servicio, lo cual se traduce en beneficios funcionales, estéticos o psicológicos. Así mismo es importante que las empresas desarrollen un plan de retención y fidelización.

2.2 Marco Conceptual

- **Almacenamiento**

La RAE define al almacenamiento como “la acción de almacenar y esta se resume con reunir, guardar o registrar en cantidad algo.” (Real Academia Española, 2020)

- **Agencia Naviera**

Compañías cuya actividad comercial es el transporte de carga vía marítima. Ofrece como servicio el traslado de bienes, principalmente a través de los buques portacontenedores debido a que permite el traslado de la mercancía de forma ágil y segura, además de facilitar su manipulación, carga y descarga. Desempeñan un papel fundamental debido a que mantienen una excelente organización logística y permiten la optimización de recursos.

- **Armador**

El armador es una figura clave en el transporte marítimo, puede ser una persona natural o jurídica, que desarrolla su actividad comercial de forma nacional o internacional, misma que está relacionada a la cadena de distribución de bienes. Está encargado de equipar y brindar mantenimiento a la embarcación, brindar un buen servicio al cliente, gestionar certificados reglamentarios, entre otros.

- **Booking**

Solicitud de reserva a la naviera o a su agente marítimo con la información del embarque que permite a las empresas transitorias y a los cargadores una reserva de espacio para los contenedores que van a embarcar y recibir las correspondientes confirmaciones.

- **FEU**

Forty-foot Equipment Unit (Unidad Equivalente a Cuarenta Pies). Unidad de medida expresada en contenedores.

- **Línea Naviera**

Son empresas cuya función es el transporte de carga por vía marítima, teniendo un rol primordial dentro de la logística en el comercio exterior.

- **Logística**

Se encarga del producto en cuanto a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución. Los procesos de coordinación, gestión y transporte de los bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final.

- **Manual de procedimientos**

Recopilación total por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que realizará una actividad, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

- **Patio de Contenedores**

Es un terreno vacío diseñado para recibir y despachar contenedores a cualquier hora del día, puede efectuar varios servicios debido al gran espacio físico que posee. La función principal de los patios de contenedores es almacenar, brindar mantenimiento y reparar unidades. No existe alguna medida establecida para poder construir un patio, es necesario que cuente con la infraestructura necesaria para realizar las diferentes tareas que se requieren en los servicios que brinda.

- **Transportistas**

Personal encargado de mover las unidades de almacenamiento (contenedores), son responsables de la entrega y recolección de mercancía.

- **TEU**

Twenty-foot Equipment Unit (Unidad Equivalente a Veinte Pies). Unidad de medida expresada en contenedores.

- **Terminal Portuario**

Es una instalación ubicada dentro del puerto que permite realizar actividades portuarias, cuenta con las infraestructuras necesarias que facilitan la carga, descarga o almacenamiento de las mercancías. Existen innumerables tipos de terminales portuarios, entre los cuales, los terminales de contenedores son los más comunes.

2.3 Marco Legal

En el marco legal se han descrito normativas correspondientes a la Constitución de la República del Ecuador, así como del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, denominado por sus siglas COPCI.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, vigente en el país desde el mes de noviembre del año 2008, contiene varias normativas relacionadas con el Régimen de desarrollo.

El Art. 275 de la Constitución de la República establece que el aparato productivo a nivel nacional, debe promover el buen vivir, a través del fomento del empleo pleno, de la estabilidad y desarrollo de la población económicamente activa, así como de la generación de riquezas, actuando siempre bajo los principios de protección medioambiental.

El Art. 276 refiere como uno de los fines del régimen de desarrollo, establecidos en el numeral 2 de la normativa en análisis, la construcción de un sistema económico productivo y sostenible, que garantice el progreso de la patria, a través de la satisfacción de las necesidades de la población.

El Art. 277 manifiesta que el Estado tiene la obligación de impulsar la transformación del aparato productivo a nivel nacional, lo que guarda completa concordancia con el precepto del objetivo No. 10 del Plan Nacional del Buen Vivir.

En otras palabras, el Régimen Nacional de Desarrollo está vinculado directamente a la generación de empleo, riquezas, progreso económico y social. (ASAMBLEA NACIONAL, desde el 2008)

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Así como la Constitución de la República del Ecuador establece varias normativas que sustentan la presente investigación referido a los modelos logísticos para la optimización del transporte y la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A., el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones también contiene normas que fundamentan el estudio.

El Art. 3 del COPCI establece que el objeto de esta normativa es regular los procesos de las empresas en las áreas de producción, distribución, comercio y consumo de los bienes y servicios, lo que significa que sus regulaciones fundamentan la actividad del transporte de los productos publicitarios de la empresa Letreros Universales S. A. hacia el domicilio de los clientes.

Una de las finalidades del COPCI es impulsar la transformación del aparato productivo en todo el territorio ecuatoriano, para lo cual regula las actividades mencionadas en el párrafo anterior, de modo que sean eficientes y se aumente la productividad, la cual a su vez debe conseguir un impacto positivo en la competitividad y en el buen vivir.

El objeto y las finalidades del COPCI guardan completa concordancia con los objetivos No. 3, 4 y 10 del Plan Nacional del Buen Vivir, especialmente del último en mención, que hace alusión al impulso de la producción nacional. (ASAMBLEA NACIONAL, desde el 2008)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología

La metodología de investigación es el método a través del cual se resolverá un problema, se recopilarán datos utilizando varias técnicas y se obtendrán conclusiones para la empresa Operadora del Pacífico S.A. específicamente en los procedimientos logísticos.

Las técnicas e instrumentos a utilizar nos permitirán obtener en primer lugar un enfoque cualitativo, debido a que se implementarán entrevistas a los actores del negocio para conocer la situación actual de los depósitos de contenedores, y posterior, un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas, a través de las cuales se realizarán análisis estadísticos sobre la información obtenida.

3.2 Tipo de Investigación

Se utilizará el tipo de investigación descriptiva debido a que proporcionaremos información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde ocurre el problema de investigación. La investigación descriptiva tiene como finalidad determinar las propiedades y características de la unidad de análisis. Esta investigación, describirá los procedimientos logísticos que se llevan a cabo en el Departamento de Operaciones de la empresa Operadora del Pacífico S.A.

A través de la investigación descriptiva se tiene como finalidad describir y enunciar las características de manera general de los hechos relacionados con el tema de estudio, lo cual ha permitido a los investigadores puntualizar el problema y acertar en posibles alternativas de solución.

Se utilizará el tipo de investigación exploratoria realizando encuestas dirigidas a los exportadores (clientes) frecuentes de retiros semanales de contenedores del año 2021, los cuales son claves en relación al volumen y frecuencia de las operaciones realizadas en la empresa; y entrevistas dirigidas a actores del negocio. Estas preguntas permitirán obtener información necesaria para determinar factores relevantes.

Adicional, se utilizará la investigación documental, debido a que se recopilará información de fuentes previas, aportando mayor conocimiento a la investigación.

3.3 Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación que se utilizará en el presente trabajo es de carácter mixto, debido a que se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo en la recopilación de información para la elaboración del manual de procedimientos logísticos.

3.4 Técnicas e Instrumentos

3.4.1 Técnicas de la Investigación

Se utilizará la investigación de campo, que consiste en extraer la mayor cantidad de información in situ. Se realizará una observación directa del objeto de estudio para diseñar el manual de procedimientos logísticos. La observación servirá como punto de partida para conocer los diferentes procesos que se generan en un patio de contenedores e identificar las ventajas competitivas que se pueden conseguir a través de la optimización de procesos.

Se realizarán entrevistas, a través de las cuáles se mantendrá una interacción directa con las diferentes personas que intervienen en los procedimientos logísticos, aportando una recopilación de conocimientos y opiniones.

Adicional, aplicaremos encuestas enfocadas en preguntas específicas con el objetivo de obtener la información necesaria para la implementación del manual de procedimientos.

3.4.2 Instrumentos de la Investigación

Los instrumentos de la Investigación a utilizar serán los siguientes:

- Cuestionario de respuestas cerradas.
- Guía de entrevistas estructuradas.
- Recopilación documental.
- Guía de observación.

3.5 Población

La población será los exportadores frecuentes de retiros semanales de contenedores del año 2021 en la empresa Operadora del Pacífico S.A., los cuales son claves en relación al volumen y frecuencia de las operaciones realizadas en la empresa.

Tabla 2 Delimitación de la población

Delimitación	Proceso
Área de Investigación	Procesos Logísticos
Área de Conocimiento	Logística
Lugar	Operadora del Pacífico S.A.
Población	Finita
Número de Población a Estudiar	35 Exportadores
Tipo de Muestra	No probabilística
Determinación del tamaño de la muestra	No se aplicará fórmula, debido a que es una población pequeña, el muestreo no probabilístico es intencional según el criterio de los investigadores

Fuente: Operadora del Pacífico S.A.

Elaborado por: Castro, R. & Loo, E. (2021)

3.6 Muestra

La muestra a emplear corresponde al total de la población. Para lo cual, se consideran los siguientes datos:

- Población = 35 exportadores
- Margen de error = 5%
- Nivel de confianza = 95%

3.7 Análisis de Resultados

3.7.1 Análisis de Resultados de la Encuesta

La encuesta fue realizada por los autores y está dirigida a los exportadores frecuentes de retiros semanales de contenedores del año 2021 en la empresa Operadora del Pacífico S.A.

1) ¿Cómo calificaría la calidad del servicio recibido?

Tabla 3 Calidad del servicio recibido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	51%
Muy buena	12	34%
Regular	5	14%
Mala	0	0%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada a los 35 exportadores frecuentes de retiros semanales de contenedores del año 2021 en la empresa Operadora del Pacífico S.A. indicaron en un 51% que el servicio recibido es excelente, en un 34% que el servicio recibido es muy bueno y en un 14% que el servicio recibido es regular.

Para la empresa Operadora del Pacífico S.A. es muy importante brindar un servicio excelente y de calidad, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, aplicando constantemente medidas para mantener e incrementar el nivel de satisfacción.

Calidad del servicio recibido

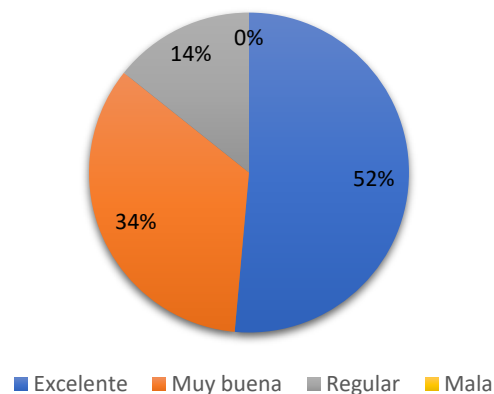


Gráfico 1 Calidad del servicio recibido
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

2) ¿Cómo calificaría el nivel general de satisfacción por nuestro servicio?

Tabla 4 Nivel general de satisfacción por el servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	18	51%
Satisfecho	12	34%
Poco satisfecho	5	14%
Insatisfecho	0	0%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

El nivel general de satisfacción de las personas encuestadas es en un 51% muy satisfecho, lo que indica que la empresa Operadora del Pacífico S.A. se encuentra brindando un servicio a nivel general competente y oportuno. El 34% de los exportadores encuestados se encuentran satisfechos, mientras que el 14% se encuentran poco satisfechos.

Es importante monitorear regularmente el nivel de satisfacción de los clientes debido a que a través de ello se puede percibir cómo la empresa se encuentra cumpliendo con sus expectativas. Adicional, es un indicador de las intenciones de compra y es una herramienta clave porque permitirá a la empresa distinguirse de la competencia.

Nivel general de satisfacción por el servicio

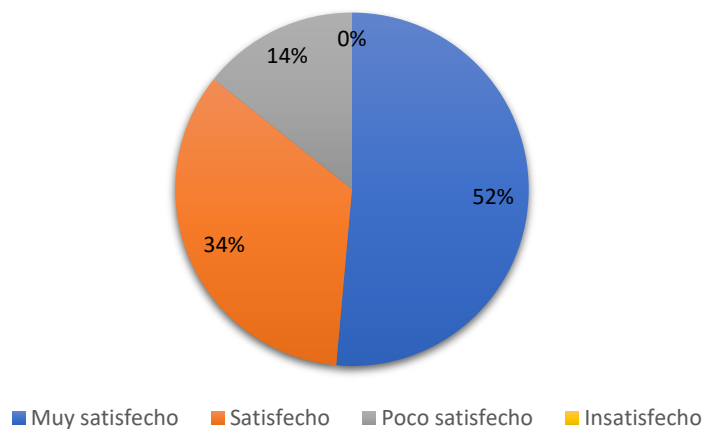


Gráfico 2 Nivel general de satisfacción por el servicio
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

3) ¿Considera que la entrega de contenedores se maneja de forma puntual y óptima?

Tabla 5 Entrega de contenedores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	77%
No	8	23%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

De los 35 exportadores encuestados 27, que representan al 77% consideran que la empresa Operadora del Pacífico S.A. realiza la entrega de contenedores de forma puntual y óptima, mientras que 8 personas, que representan el 23% consideran que no realizan la entrega de forma puntual y óptima.

La empresa implementa constantemente mejoras para realizar la entrega de contenedores en óptimas condiciones y con total transparencia. La puntualidad en la entrega es de vital importancia al servicio que brinda la empresa debido a que refleja la imagen y valores de la misma. Para que los clientes se encuentren satisfechos y confíen en el servicio, se debe realizar la entrega de los contenedores en los tiempos establecidos.

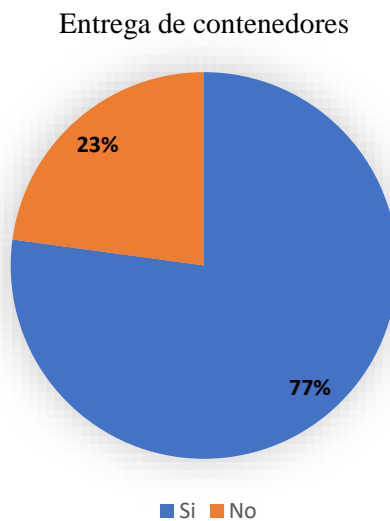


Gráfico 3 Entrega de contenedores
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

4) ¿Usted ha tenido inconvenientes en el retiro de contenedores?

Tabla 6 Retiro de contenedores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	77%
No	8	23%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

El 77% de los 35 exportadores encuestados, indicaron que tuvieron inconvenientes con el retiro de contenedores, mientras que el 23% de los encuestados no presentaron inconvenientes. A través de lo cual se puede evidenciar que se están presentando inconvenientes frecuentemente al momento del retiro en el depósito.

Es importante que se puedan identificar cuáles fueron los inconvenientes presentados para aplicar mejoras, poder solucionarlos y brindar un servicio de calidad a los clientes satisfaciendo sus necesidades.

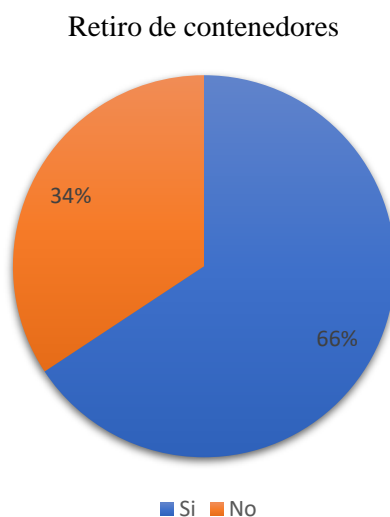


Gráfico 4 Retiro de contenedores
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

5) En caso de que haya tenido inconvenientes, por favor indicar a continuación cuáles fueron

Tabla 7 Detalle del inconveniente presentado al momento del retiro

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Inconvenientes con los turnos	16	46%
Congestión en el patio	6	17%
Demoras en el despacho	5	14%
No presentaron inconvenientes	8	23%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

El 46 % de los exportadores presentaron inconvenientes con los turnos, el 17% manifiesta que existe congestión en el patio al momento del retiro y el 14% menciona que existieron demoras en el despacho, mientras que el 23% no presentó inconvenientes.

La empresa debe tomar acciones para mejora en los inconvenientes detallados por los exportadores y de esta manera satisfacer sus necesidades implementando mejoras en el servicio

Detalle del inconveniente presentado al momento del retiro

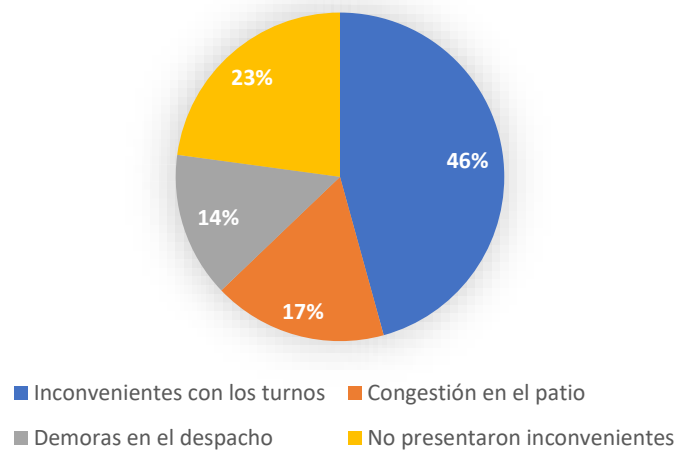


Gráfico 5 Detalle del inconveniente presentado al momento del retiro

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

- 6) ¿Considera que la empresa Operadora del Pacífico S.A. le brindó solución oportuna a su inconveniente?

Tabla 8 Solución oportuna al inconveniente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	91%
No	3	9%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

El 91% de los exportadores encuestados consideran que la empresa Operadora del Pacífico S.A. brindó solución oportuna a su inconveniente, mientras que el 9% considera que no se otorgó solución oportuna.

Es importante que las empresas se preocupen en los inconvenientes que presenta cada cliente para poder encontrar soluciones, corregirlos y brindar solución oportuna satisfaciendo las necesidades de los clientes. El personal deberá ser capacitado constantemente para resolver inconvenientes y gestionar este tipo de situaciones creando nuevas estrategias o adaptando y optimizando las que ya existen.

Solución oportuna al inconveniente

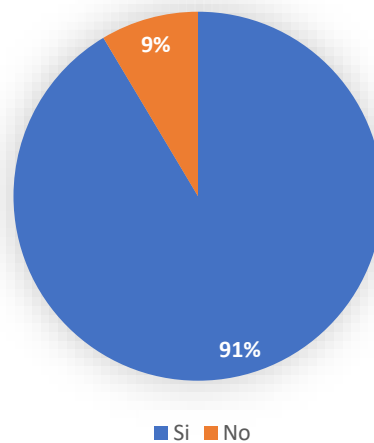


Gráfico 6 Solución oportuna al inconveniente
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

7) ¿Se encuentra satisfecho(a) con la solución otorgada al inconveniente presentado?

Tabla 9 Satisfacción con la solución otorgada al inconveniente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	14	40%
Satisfecho	18	51%
Poco satisfecho	3	9%
Insatisfecho	0	0%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada el 40% de los exportadores se encuentran muy satisfechos con la solución otorgada al inconveniente presentado. El 51% se encuentra satisfecho y el 9% se encuentra poco satisfecho.

Una de las medidas más importantes es la satisfacción de clientes, debido a que, si se otorgan soluciones, se brindan experiencias y se satisfacen necesidades, aumenta la probabilidad de que el cliente prefiera los servicios de una empresa.

Satisfacción con la solución otorgada al inconveniente

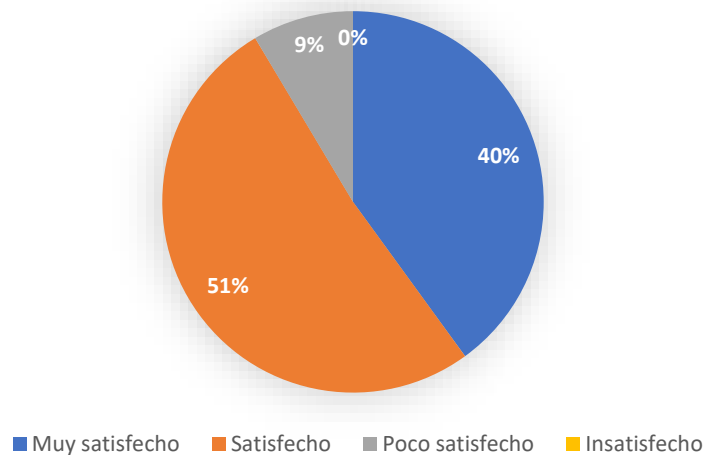


Gráfico 7 Satisfacción con la solución otorgada al inconveniente

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

8) ¿Cree que la página web es ágil al momento de separar el turno?

Tabla 10 Agilidad de la página web al momento de separar el turno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	100%
No	0	0%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

El 100% de los exportadores encuestados indican que la página web es ágil al momento de separar el turno.

En la actualidad, con los avances tecnológicos es vital para la empresa contar con una página web ágil, rápida y lo más sencilla posible, que brinde la facilidad al usuario de poder separar el turno. Se debe aprovechar la oportunidad de la existencia de la tecnología para que las empresas tengan una transformación digital que permita agilizar, automatizar y digitalizar los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

Agilidad de la página web al momento de separar el turno

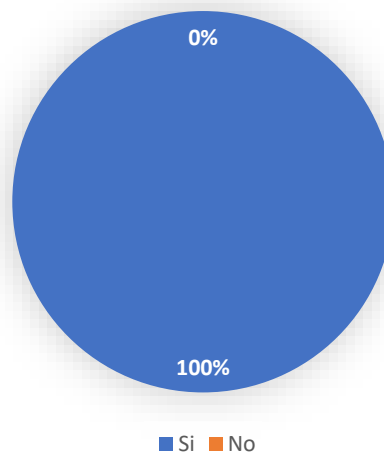


Gráfico 8 Agilidad de la página web al momento de separar el turno
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

9) ¿Qué servicios en general le gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A.?

Tabla 11 Servicios que les gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Consolidación de Carga	14	40%
Inspección de Seguridad	10	29%
Desinfecciones	6	17%
Preparación especial de contenedores	5	14%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

Actualmente la empresa Operadora del Pacífico S.A. brinda los servicios de almacenamiento, mantenimiento y reparación de contenedores, pero existen servicios adicionales que los exportadores encuestados consideran que podrían brindar. El 40% menciona que les gustaría que brinde el servicio de consolidación de carga, el 29% inspección de seguridad, el 17% desinfecciones y al 14% le gustaría que la empresa brinde el servicio de preparación especial de contenedores. A través de esta información proporcionada, la empresa puede realizar un análisis y tomar la decisión de brindar servicios adicionales a los que actualmente brinda.

Servicios que les gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A

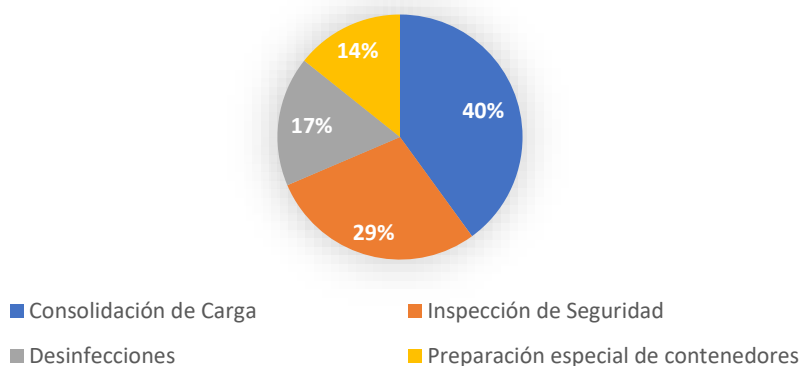


Gráfico 9 Servicios que les gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A.

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

10) ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende a otras empresas exportadoras?

Tabla 12 Probabilidad de recomendación a otras empresas exportadoras

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Probable	20	57%
Probable	12	34%
Poco Probable	3	9%
Nada Probable	0	0%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

El 57% de los exportadores encuestados indican que es muy probable que recomienden a la empresa Operadora del Pacífico S.A. a otras empresas exportadoras, por lo cual es muy importante mantener a los clientes satisfechos y brindarles una excelente experiencia a través del servicio. El 34% indica que es probable que nos recomienden a otras empresas y el 9% indica que es poco probable.

Brindar un servicio de calidad, oportuno, dentro de los tiempos establecidos ayuda a la empresa a mejorar la experiencia que tenga el cliente al tomar su servicio, lo cual se reflejará en sus recomendaciones a otras empresas.

Probabilidad de recomendación a otras empresas exportadoras

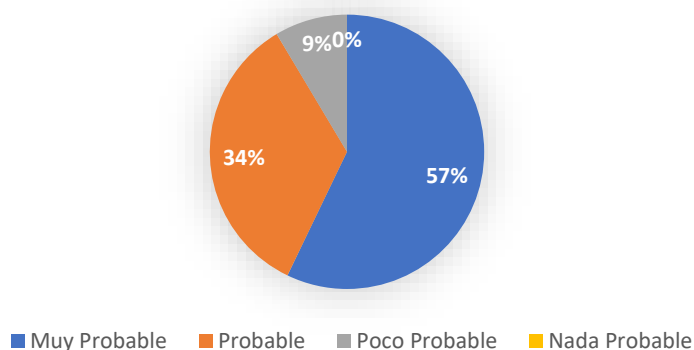


Gráfico 10 Probabilidad de recomendación a otras empresas exportadoras
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

11) ¿En qué área o aspecto usted cree que debemos mejorar para satisfacer sus necesidades?

Tabla 13 Aspectos a mejorar para satisfacer necesidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Disponibilidad de turnos	15	43%
Implementar mayor tecnología	9	26%
Optimizar tiempos en el despacho	7	20%
Facturación	4	11%
Total	35	100%

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Análisis

De los 35 exportadores encuestados, el 43% indica que se uno de los aspectos que se debe mejorar para satisfacer sus necesidades es la disponibilidad de turnos, el 26% considera que se debe implementar mayor tecnología para la automatización de procesos. El 20% indica que existe cierto congestionamiento al momento de realizar el retiro, por lo cual la empresa debería implementar mejoras para la optimización de tiempo en el despacho y el 11% considera que se debe mejorar el sistema de facturación.

Aspectos a mejorar para satisfacer necesidades

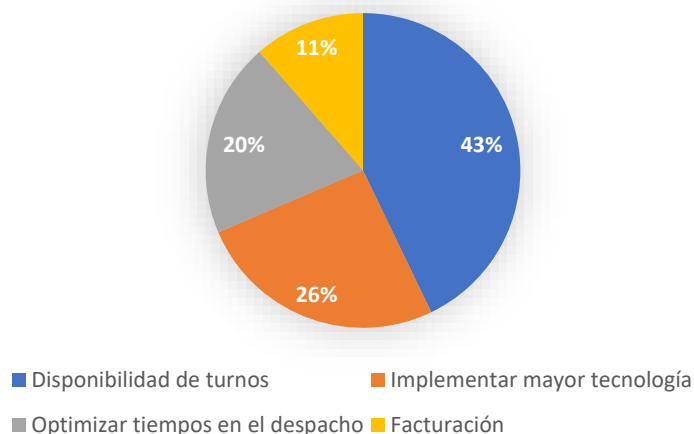


Gráfico 11 Aspectos a mejorar para satisfacer necesidades

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

3.7.2 Resultados de la Entrevista

La entrevista fue dirigida a actores del negocio.

1. En general ¿Cómo considera el servicio de los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** Ha mejorado el nivel de servicio desde la implementación de los sistemas de turnos.
- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Es un servicio estable y constante para el bienestar del exportador.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** Considero que el servicio es justo y de acuerdo a las expectativas del mercado, no todos los depósitos del sur brindan de la misma forma su servicio.

2. ¿Cuál sería su(s) recomendación(es) para mejorar el servicio de los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** Como todo servicio, es importante que los usuarios, en este caso los transportistas cumplan las reglas como el respeto a la hora exacta de sus citas y así evitar aglomeraciones innecesarias.
- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Ampliar la comunicación y atención con el cliente 24/7.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** Mejorar en el sistema para emisión de turnos, en los cuales puedan existir más espacios, en caso de eventualidades en cuanto a los cambios cuando se necesitan.

3. En la era de la tecnología que vivimos ¿Cómo calificaría Ud. el uso de las herramientas tecnológicas en los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** Aún hay camino por recorrer para la automatización de los procesos; sin embargo, en Ecuador, la estructura de costos hace prohibitivas las implementaciones de tecnología.

- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Sencillos de manejar por el exportador y una herramienta muy provechosa para proceso de toma de turnos.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** En cuanto a tecnología se puede evidenciar que cada vez presentan una mejora continua para la respectiva seguridad en cuanto a los procesos.

4. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar el uso de las herramientas tecnológicas en los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** Para esto debe bajar el costo de las herramientas y/o mejorar las estructuras tarifarias para el servicio (en Ecuador el costo es 1/ 5 de lo que se cobra en la región).
- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Brindar soporte de forma permanente a los usuarios en caso de presentar inconvenientes.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** El personal deberá estar capacitado para el uso de herramientas tecnológicas y pueda brindar la información correspondiente a los clientes.

5. Desde su experiencia ¿Cuáles son los errores comunes que se comenten en la operación y logística de un depósito de contenedores vacíos?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** Sobre commitment en la capacidad de entrega.
- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Sobre atención a transportistas, ocasionando problemas en las vías de tránsito.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** En mi opinión, establecer muchas políticas de seguridad tiene como consecuencia que se vuelva lento el flujo de las operaciones y ocasiona lentitud y retraso en la eficiencia del servicio.

6. ¿Considera importante y necesaria la elaboración y aplicación de un manual de procedimientos logísticos en los depósitos de contenedores?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** Si, es demasiado importante.

- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Estandarizar los procesos es importante para la cadena logística.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** Es necesario e indispensable los procedimientos bien elaborados para el cumplimiento de las políticas de seguridad en cuanto al giro del servicio de los depósitos.

7. ¿Qué otros servicios considera Ud. que pueden brindar los depósitos de contenedores vacíos como un valor agregado?

- **Ing. Fohodil Galeas - Ecuador Depot & EMR Product Manager:** llenados, inspecciones, desinfecciones, preparación especial de contenedores.
- **Jeison Bonilla - Depot Manager:** Conexión equipos full, consolidación de carga.
- **Félix Sanabria - Operaciones Transporte Transcarprimen:** En este caso es algo particular de acuerdo a las directrices y objetivos de los líderes de cada empresa para mantener su desarrollo, el servicio de depósito es almacenar en tal caso podrían ser que den el servicio de inspección antinarcótico dentro de los patios.

3.7.3 Análisis de los Resultados de la Entrevista

Después de realizar las entrevistas correspondientes a los actores del negocio, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En general, los servicios de los depósitos de contenedores en la Zona Sur de la Ciudad de Guayaquil son estables y a través del tiempo han presentado mejoras.
- Los depósitos de contenedores podrán mejorar su servicio brindando la información oportuna a los clientes para la debida coordinación de sus retiros y de esta forma optimizar recursos.
- En la actualidad, se puede evidenciar implementación de nuevas tecnologías en los depósitos lo cual permite la automatización y optimización de procesos. Cabe recalcar que la implementación de tecnología está ligada con los ingresos percibidos para que se pueda realizar la inversión.
- El personal deberá estar capacitado para otorgar un servicio de alta calidad a los clientes, así como también se deberá proveer el soporte requerido para solucionar inconvenientes presentados.

- Inadecuada atención sobre la demanda de los clientes que se traduce en demoras y retrasos en el servicio.
- La implementación del manual de procedimientos es muy importante dentro de una organización, debido a que permite optimizar, estandarizar y conocer de forma detallada cómo se llevan a cabo los procesos.
- Los depósitos de mantenimiento, reparación y almacenamiento pueden brindar como servicio adicional la consolidación de carga y desinfecciones.

3.7.4 Análisis del Despacho de Contenedores

Operadora del Pacífico S.A. tiene un indicador Turn Time (Tiempo de Turno) que mide el promedio de permanencia del vehículo que efectúa el retiro de un contenedor vacío. Este indicador calcula el tiempo desde el ingreso hasta la salida del depósito y está ponderado en 45 minutos.

La empresa posee 3 Gates para la atención del despacho para que cada uno pueda atender en promedio 3 vehículos por hora, dando como resultado el despacho de 12 vehículos/hora.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.

4.1 Antecedentes de la empresa

La empresa inicia sus operaciones en Ecuador el 1 de mayo de 1997 bajo el nombre de Bridge Intermodal Ecuador S.A. BITECSA, para brindar los servicios de mantenimiento y reparación de Contenedores exclusivamente para la naviera Maersk Line, luego en el 2006 su nombre cambio a Operadora del Pacifico S.A. y abrió la atención a las diferentes líneas navieras, trabajando con Hamburg Sud, Hapag Lloyd, MSC, entre otras.

Operadora del Pacifico S.A. se encarga del mantenimiento y reparación de contenedores refrigerados, está ubicada en un lugar estratégico y a lo largo de sus 24 años de servicio ha logrado posicionarse en el mercado como uno de los principales depósitos de Guayaquil.

4.2 Misión

La misión de Operadora del Pacifico S.A. es ser una empresa trascendental en la facilitación a los usuarios de un servicio de alta calidad y confiabilidad en la reparación de contenedores refrigerados en el Ecuador, así como también del alquiler de aparatos utilizados netamente para la generación de energía eléctrica, los cuales hacen posible el regular la temperatura necesaria durante la utilización de contenedores, manteniendo la calidad del producto.

4.3 Visión

Convertirse en una empresa líder en el mercado, altamente calificada y que vive plenamente los valores corporativos con sus clientes, proveedores y colaboradores, logrando establecer altos estándares de calidad en los servicios que ofrece.

4.4 Descripción del Negocio

- **Negocio:** Depósito de Contenedores
- **Nombre de la empresa:** Operadora del Pacífico S.A.
- **Área:** Logística

- **Definición del negocio:** Mantenimiento y reparación de contenedores

4.5 Desarrollo del manual de procedimientos logísticos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA
LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.

VERSIÓN: 1

AÑO: 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
LOGÍSTICOS
DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL
PACÍFICO S.A.

2021-2022

VERSIÓN: 1



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA
LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.

VERSIÓN: 1

AÑO: 2021

Contenido

1. Introducción
2. Objetivo del Manual
3. Alcance
4. Objetivo Departamental
5. Organigrama del Departamento
6. Descripción de Funciones
7. Definiciones
8. Descripción de los Procedimientos Logísticos – Diagramas de Flujo
9. Control de Cambios

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

1. Introducción

El presente manual tiene como propósito la optimización y estandarización de procedimientos dentro del Departamento.

Esto permitirá disminuir errores, evitar retrasos e inconvenientes al momento de realizar dichos procedimientos.

El manual contendrá todos los pasos a seguir en cada proceso del Departamento de Operaciones, de esta manera, podrán familiarizarse con los procedimientos y reconocer con facilidad las funciones y responsables.

2. Objetivo del Manual

Brindar información necesaria indicando de forma detallada los pasos a seguir para llevar a cabo los procedimientos del Departamento de Operaciones.

3. Alcance

Su alcance y aplicación es para los colaboradores del Departamento de Operaciones.

4. Objetivo Departamental

Planificar y ejecutar las diferentes actividades operativas para el ordenado funcionamiento del depósito.

5. Organigrama Departamental

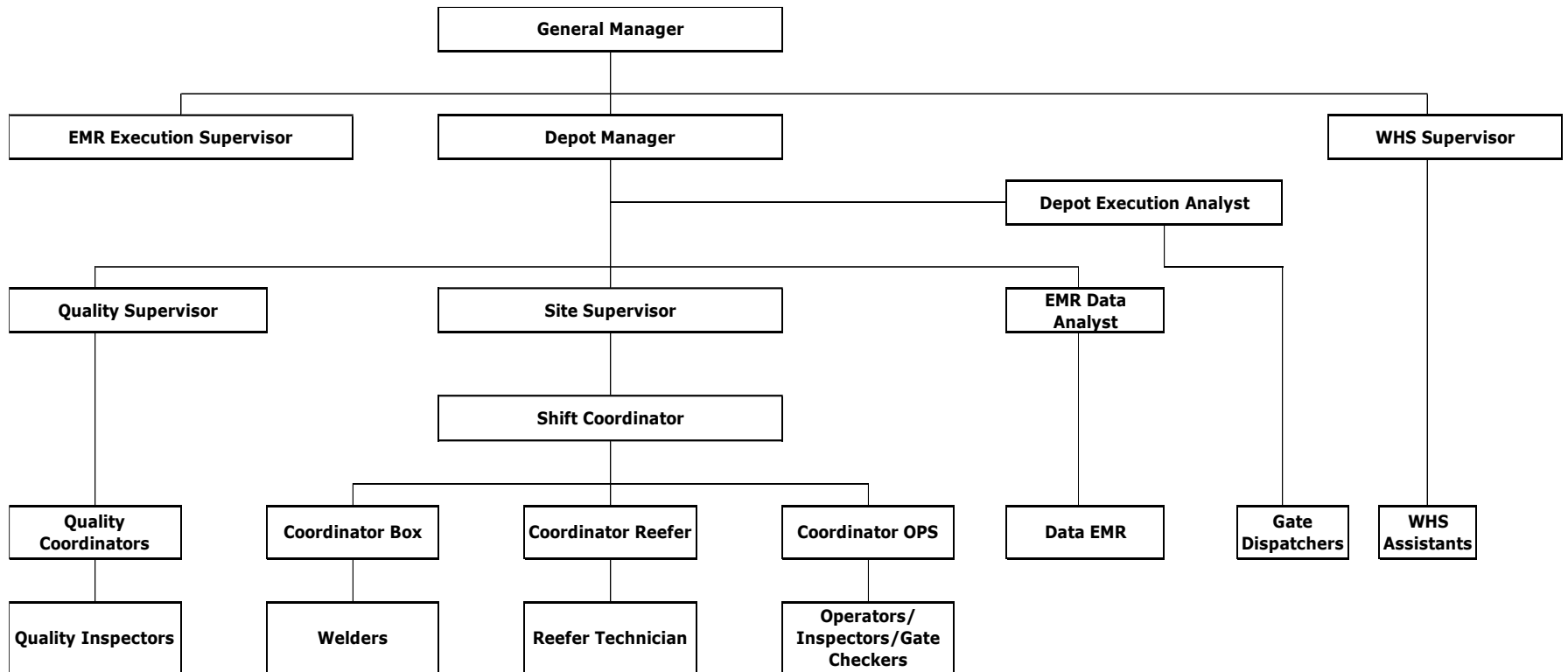



Gráfico 12 Organigrama del Departamento
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

6. Descripción de Funciones

Depot Manager: Administra los recursos disponibles para el correcto y seguro funcionamiento del depósito.

Site Supervisor: Supervisa y dirige las actividades planificadas para el cumplimiento de las tareas establecidas.

Shift Coordinator: Coordina las tareas establecidas para el funcionamiento del depósito.

Coordinator Ops: Ejecuta las tareas establecidas por la operación para el funcionamiento del depósito.


Coordinator Box: Responsable de coordinar las reparaciones de los contenedores en el taller de reparación de estructura en base a la planificación.

Coordinator Reefer: Responsable de coordinar las inspecciones y reparación de los contenedores en las torres de reparación de maquinaria en base a la planificación.

Operators: Realizan los movimientos de los equipos con las maquinas portacontenedores.

Welders: Realiza las reparaciones de los contenedores en la parte estructural.

Reefer Technician: Realiza las inspecciones y reparación de los contenedores en la parte de la maquinaria. Asisten el despacho para el setting de la temperatura.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Inspectors: Realizan la inspección estructural del contenedor, elaboran EIR de recepción y estimados de reparaciones y realizan el ingreso de los contenedores en el sistema del depósito.

Gate Checker: Realizan la inspección y despacho del contenedor a su salida, elaboran EIR de entrega, colocan sellos y actualizan la salida de los contenedores en el sistema del depósito.

Gate Dispatcher: Responsable de la actualización del sistema operativo del depósito, control y entrega de sellos, elaboración de reportes y asistencia a requerimientos de los clientes.

Washer: Responsable de la limpieza de los contenedores.


Agente de Seguridad: Encargado de controlar el ingreso y la salida del personal y los contenedores.

7. Definiciones

Controlled Atmosphere: Tecnología implementada en los contenedores refrigerados que permiten controlar los niveles de O2 y CO2 en el contenedor.

EIR (Equipment Interchange Receipt): Documento que brinda información de forma detallada del contenedor al momento de entregar y/o retirar.

EDI (Electronic Data Interchange): Sistema que permite intercambiar datos de forma óptima, viable y eficaz.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

PTI (Pre-Trip Inspection): Es un proceso que se realiza bajo un formato establecido donde se evalúan las condiciones de los componentes de refrigeración del contenedor.

Supply: Asignación para reposición de contenedores vacíos.

Total Loss: Condición que adquieren los contenedores dados de baja por el propietario.

8. Descripción de los Procedimientos Logísticos – Diagramas de Flujo



Proceso: Registro de Usuario en el Sistema de Citas de APM Terminals

Responsable	Procedimiento
Cliente	<p>Accede al portal web https://containerservices.inlandservices.com/apm/#/Login</p> <p>Para poder acceder al módulo de registro o creación de usuario, deberá seleccionar a la opción “Regístrate”</p> <p>Al ingresar a la opción indicada, el sistema mostrará la pantalla “Registro de Nuevo Usuario”</p> <p>Debe colocar los datos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre• Apellido• Correo (Usuario)• Clave*• Repetir Clave• Empresa• RUC <p>*Par la generación de Clave, deberá cumplir de manera obligatoria los siguientes criterios:</p> <p>Debe contener por lo menos 8 caracteres, 1 número, 1 carácter minúscula, 1 carácter mayúscula y 1 carácter especial</p> <p>Al ingresar toda la información requerida para el registro de usuario, se deberá seleccionar el botón “Registrar”</p> <p>Podrá visualizar en la pantalla un indicativo que se guardó correctamente la información y que se enviará un correo a su buzón registrado para que pueda activar su usuario creado</p> <p>Luego, se debe seleccionar el enlace descrito en el correo para poder activar el usuario</p>

- **Diagrama de Flujo**

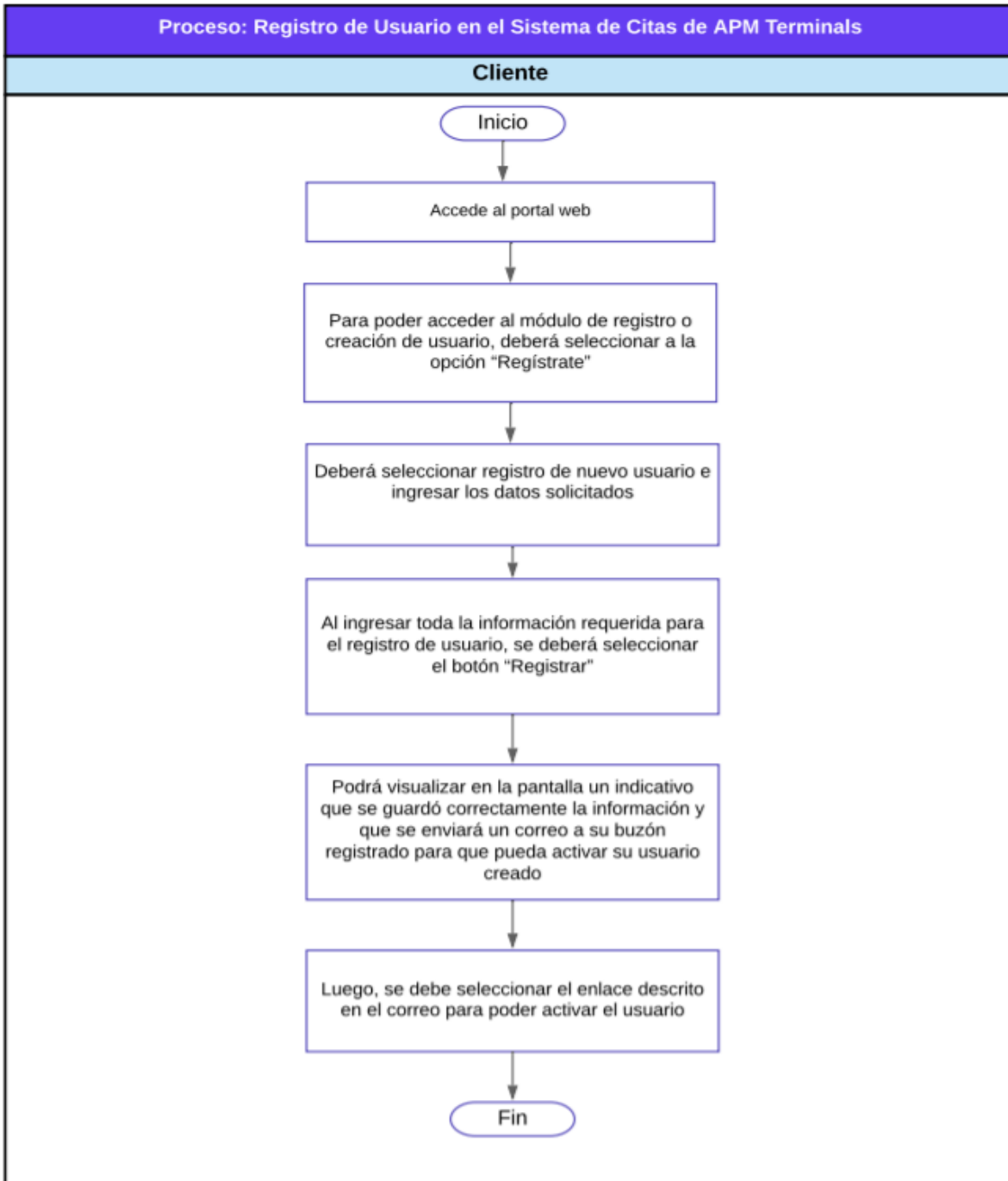


Figura 3 Proceso: Registro de Usuario en el Sistema de Citas de APM Terminals
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)



Proceso: Generación de Turnos

Responsable	Procedimiento
<p>Cliente/Tramitador</p>	<p>Al ingresar al Portal Web https://containerservices.inlandservices.com/apm/#/Login</p> <p>Para generar una reserva, se debe seleccionar el botón “Generar nueva cita” o el submenú “Nueva Cita”</p> <p>Al seleccionar una de las dos opciones, podrá visualizar en la pantalla 3 secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos de Reserva 2. Datos de Facturación 3. Seleccione una fecha y hora <ol style="list-style-type: none"> 1. En la sección “Datos de Reserva”, se debe ingresar como datos obligatorios <ul style="list-style-type: none"> • Transportista • Booking - B/L* • Línea Naviera • Cédula • Chofer • Placa <p>*Para el caso del Booking - B/L, será validada la existencia en el sistema. Si el booking existe, permitirá continuar realizando la reserva. En caso el booking no exista, el sistema alertará con el siguiente mensaje: “Booking no existe” y deberá comunicarse con el depósito.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. En la sección “Datos de Facturación” se deberá ingresar de forma obligatoria la Razón Social y RUT/RUC de la empresa a la que se dirigirá la factura 3. Luego, en la sección “Seleccione una fecha y hora” se deberá elegir la fecha de la cita <p>Al seleccionar la fecha, el sistema mostrará los rangos de tiempo (cada media hora) con disponibilidad de cupo</p>

<p>Cliente/Tramitador</p>	<p>Después de haber elegido la fecha y hora de cita, se debe seleccionar el botón “Grabar”</p> <p>Al seleccionar grabar, si la información fue ingresada de forma correcta, el sistema mostrará un mensaje con la leyenda “Cita reservada correctamente”</p> <p>La solicitud de cita se encuentra en estado “Pendiente”, por lo que el tramitador deberá proceder a realizar el depósito en las cuentas bancarias autorizadas.</p> <p>Luego de realizar el depósito a las cuentas bancarias autorizadas de Operadora del Pacífico S.A., deberá adjuntar el voucher del depósito a la solicitud de cita e ingresar el código de operación.</p> <p>Luego de adjuntar el voucher, el sistema informará al equipo de Operadora del Pacífico S.A., para que procedan con la confirmación de la cita.</p> <p>Para adjuntar el voucher del depósito, deberá buscar la solicitud de cita en la pantalla de consulta</p> <p>Podrá visualizar el estado de la solicitud de su cita de acuerdo a los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente: Son todas las solicitudes de citas registradas, sin confirmación por parte de Operadora del Pacífico S.A. • Confirmado: Este estado indica que fue validada y tiene aceptación a la cita por parte de Operadora del Pacífico S.A. • Denegado: Este estado indica que fue validada y no tiene aceptación a la cita por parte de Operadora del Pacífico S.A. <p>Para adjuntar el comprobante de pago del turno deberá dar clic en el botón “Adjuntar voucher”</p> <p>El sistema permitirá adjuntar el archivo en formatos pdf., doc., jpg., png.; con un máximo de 2 MB. Adicionalmente, se deberá ingresar el número de transacción de manera obligatoria</p>
---------------------------	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

	<p>Al adjuntar el documento, el sistema informará al equipo de Operadora del Pacífico S.A. para la revisión de la solicitud de cita.</p>
<p>Gate Dispatcher</p>	<p>Revisa los turnos reservados en estado pendiente y el voucher de pago adjunto, verificando la tarifa acordada y que el código de transacción no esté repetido</p> <p>Si lo anterior mencionado se encuentra correcto proceder a confirmar el turno en el sistema.</p>
<p>Cliente/Tramitador</p>	<p>Recibirá un correo de alerta a la cuenta registrada al momento de la creación del usuario indicando que el turno fue aceptado.</p> <p>Podrá imprimir o descargar el documento de la cita, mismo que deberá presentar en garita al momento de ingresar al depósito.</p> <p>En el caso de no aceptación, recibirá un correo electrónico indicando la razón por la cual no fue aceptada la reserva.</p>

- **Diagrama de Flujo**

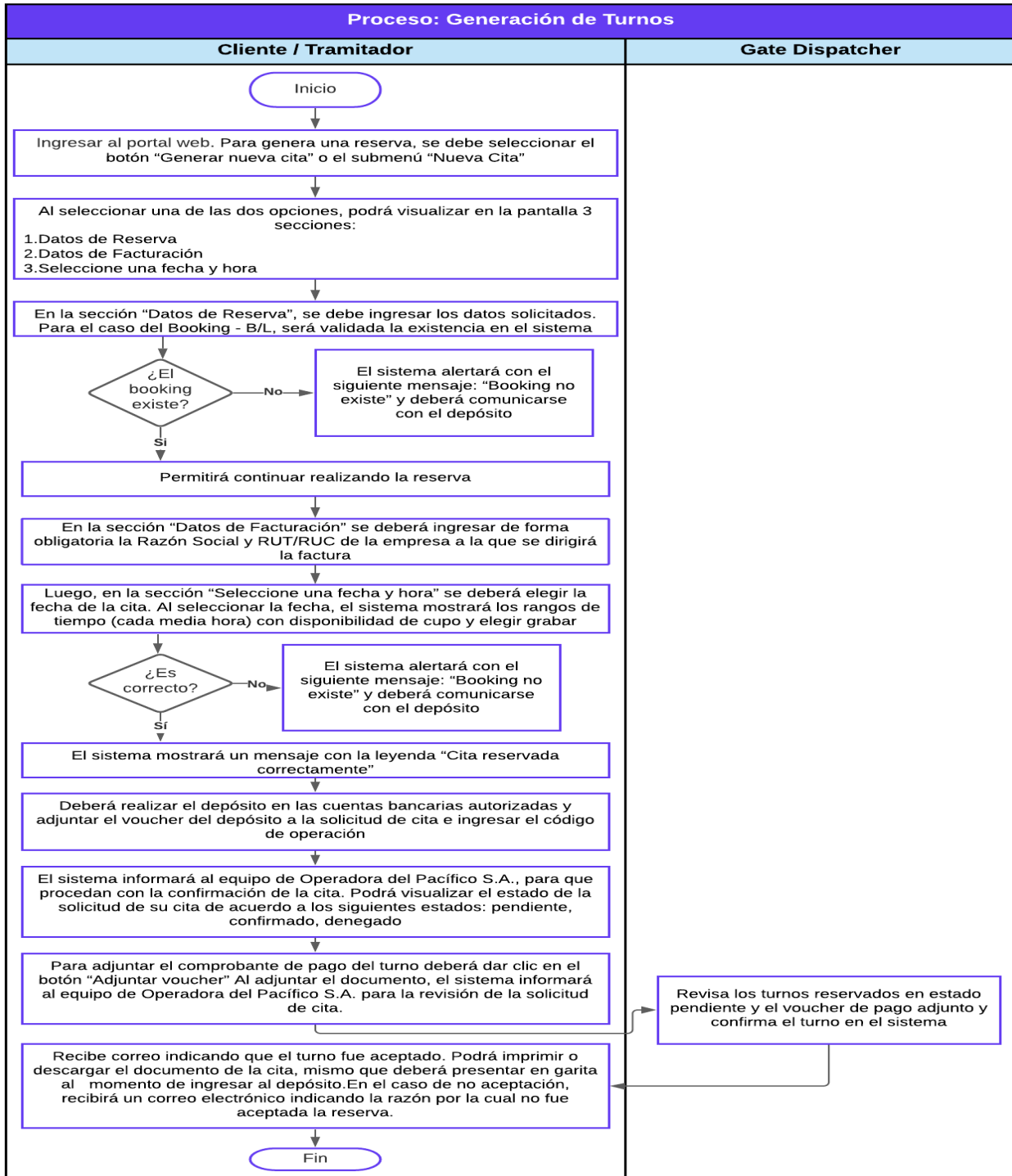




Figura 4 Proceso: Generación de Turnos
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

 <p>OPACIF Operadora del Pacífico S.A.</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
		<p>AÑO: 2021</p>

<p>Proceso: Recepción de Contenedores</p>	
<p>Se podrá recibir contenedores por devolución de importación, asignación de Supply de la línea o falso embarque.</p>	
<p>Recepción de Contenedores por Devolución de Importación</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Procedimiento</p>
<p>Agencia Naviera</p>	<p>Emite la CAS y envía un EDI con toda la información para el registro en el sistema del depósito</p> <p>Envía la CAS en formato PDF a los correos electrónicos registrados del cliente</p>
<p>Cliente / Transportista</p>	<p>Genera el turno para la devolución en el sistema de Operadora del Pacífico S.A.</p> <p>Deberá presentar el turno y el CAS impreso o de forma digital en la garita al momento de ingresar al depósito.</p> <p>En el caso de existir inconvenientes deberá enviar un comunicado al Departamento de Operaciones del depósito</p>
<p>Gate Dispatcher</p>	<p>En el caso de existir inconvenientes, debe registrar en el sistema del depósito la carta de salida (CAS), misma que deberá contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nave/viaje • B/L • Cantidad de contenedores • Cliente • Línea • Operación • Tipo de contenedor • Listado de contenedores

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Agente de Seguridad	<p>Verifica que el turno esté dentro del horario acordado en la cita y aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p> <p>En el caso de que todo esté correcto permitirá el ingreso al depósito</p> <p>En el caso de que falte alguna documentación o no cumpla el procedimiento de seguridad establecido no permitirá el ingreso</p>
Gate Dispatcher	<p>Digita el código del turno en el sistema del depósito</p> <p>En el caso de presentarse algún error realiza revisión de cita</p> <p>En caso de no existir inconveniente permite el ingreso para realizar la respectiva inspección</p>

- **Diagrama de Flujo**

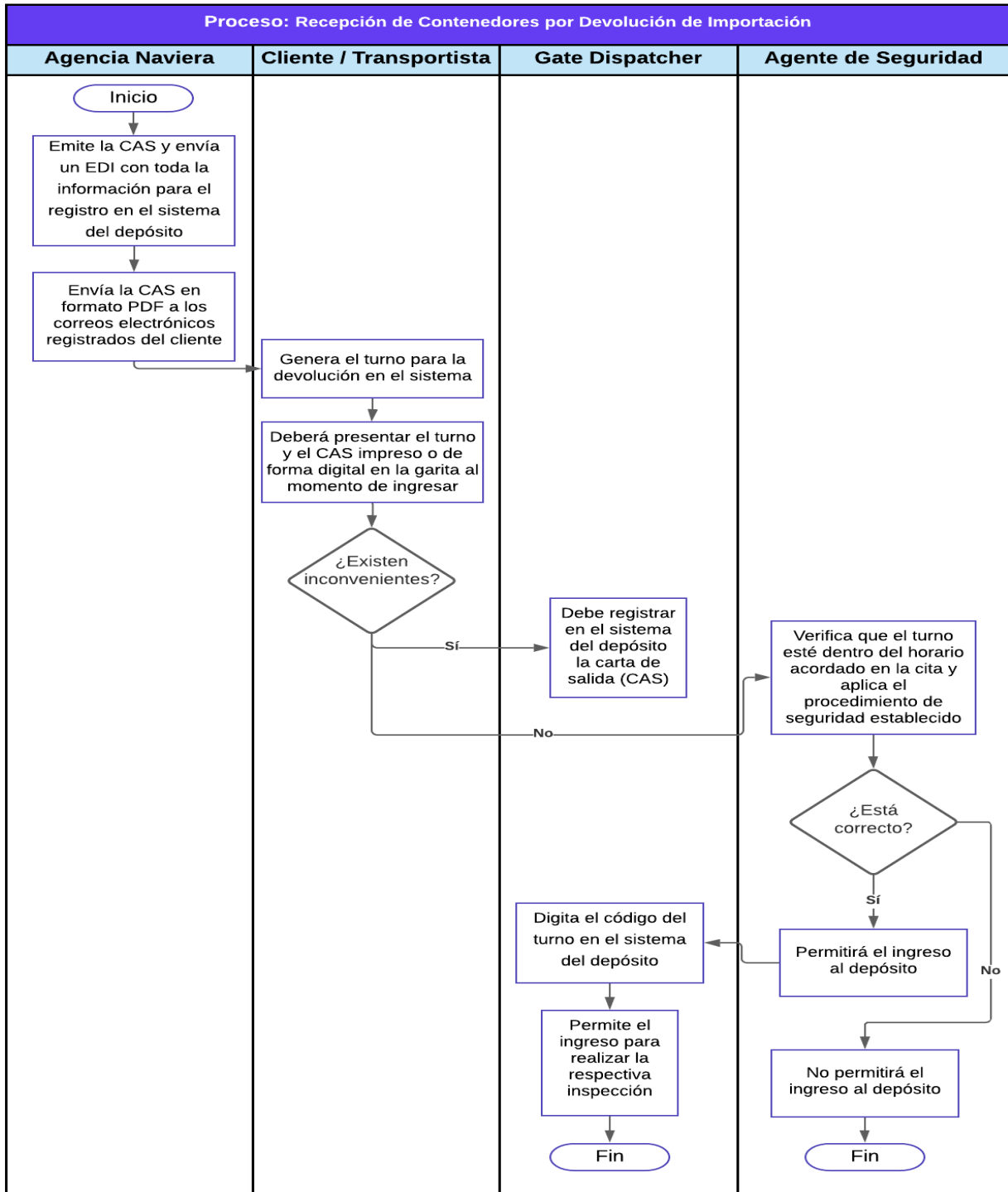



Figura 5 Proceso: Recepción de Contenedores por Devolución de Importación
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Recepción de Contenedores por Asignación de Supply de la Línea	
Línea Naviera	<p>Envía mediante correo electrónico la instrucción de asignación de Supply donde informa los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nave/viaje • Fecha de llegada • Fecha de retiro de asignación • Cantidad de contenedores • Tipos de contenedores <p>Adjunta al correo el listados de descarga de contenedores vacíos</p>
Gate Dispatcher	<p>Registra en el sistema del depósito los listados de descarga de contenedores vacíos de las naves, misma que deberá contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nave/viaje • B/L • Cantidad de contenedores • Cliente • Línea • Operación • Tipo de contenedor • Listado de contenedores
Shift Coordinator	<p>Verifica el correo las fechas del arribo de las naves para programar el retiro de la asignación De acuerdo al stock del patio coordina con la empresa de transporte la movilización de la asignación desde el terminal al depósito</p>
Proveedor de Servicio de Transporte	<p>Coloca los vehículos para realizar el retiro de la asignación de supply desde el terminal al depósito</p>
Agente de Seguridad	<p>Revisa la información correspondiente del proveedor de servicio de transporte y aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Inspector	<p>Registra el número de contenedor, placa e identificación del transportista en el sistema del depósito</p> <p>En caso de no existir inconveniente permite el ingreso para realizar la respectiva inspección.</p> <p>En caso de que exista algún inconveniente, lo deriva al Gate Dispatcher.</p>
Gate Dispatcher	<p>Revisa las novedades reportadas por el inspector y realiza las correcciones necesarias en el sistema para que el contenedor se pueda registrar en el sistema del depósito y así ingresar para que se realice la respectiva inspección.</p>

- **Diagrama de Flujo**

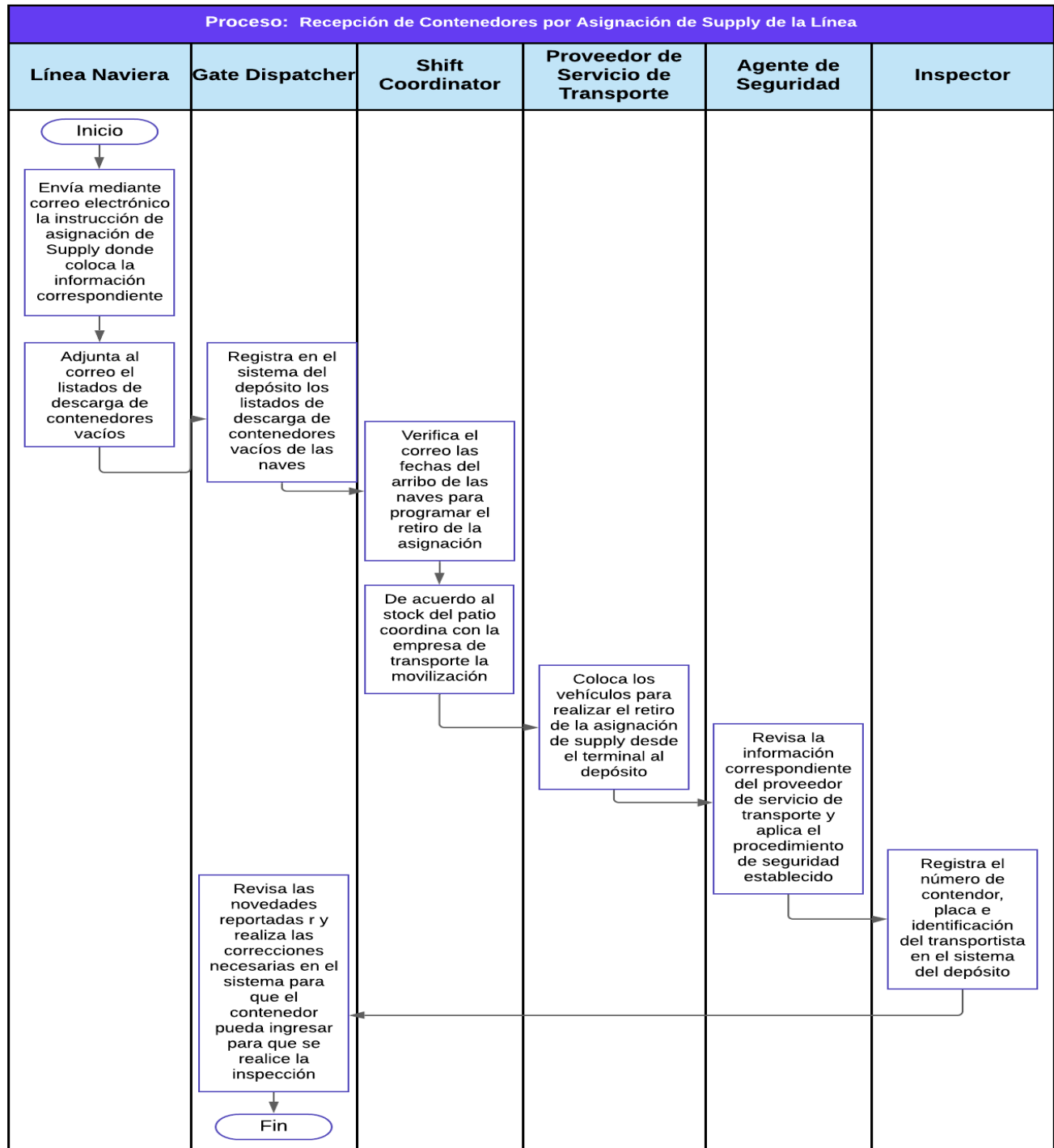


Figura 6 Proceso: Recepción de Contenedores por Asignación de Supply de la Línea

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Recepción de Contenedores por Falso Embarque

Este tipo de recepción aplica únicamente en casos especiales que son:

- Falta de carga
- Accidente
- Fallas del equipo

Exportador	<p>Informa a la línea naviera el motivo por el cual devolverá el contenedor</p> <p>Para los casos de fallas del equipo debe de existir un análisis previo. Este análisis debe contener soporte fotográfico para la respectiva verificación por parte del depósito.</p> <p>En primer lugar, se brindará asistencia de forma remota, de no solucionar la falla, el depósito enviará asistencia a la planta. En el caso de que la falla persista, se realizará la devolución del equipo.</p>
Línea Naviera	<p>Autoriza la devolución e informa al depósito el motivo por el cual se procederá a la devolución</p>
Cliente / Transportista	<p>Genera el turno en el sistema de Operadora del Pacífico S.A. o lo gestiona mediante correo electrónico con el Departamento de Operaciones</p> <p>Deberá presentar el turno y el correo electrónico con la autorización de la línea naviera impreso o de forma digital en la garita al momento de ingresar al depósito</p>
Agente de Seguridad	<p>Verifica que el turno esté dentro del horario acordado en la cita y aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p> <p>En el caso de que todo esté correcto permitirá el ingreso al depósito</p> <p>En el caso de que falte alguna documentación o no cumpla el procedimiento de seguridad establecido no permitirá el ingreso</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Gate Dispatcher	<p>Digita el código del turno en el sistema del depósito</p> <p>En el caso de presentarse algún error realiza revisión de cita</p> <p>En caso de no existir inconveniente permite el ingreso para realizar la respectiva inspección.</p>
------------------------	--

- **Diagrama de Flujo**

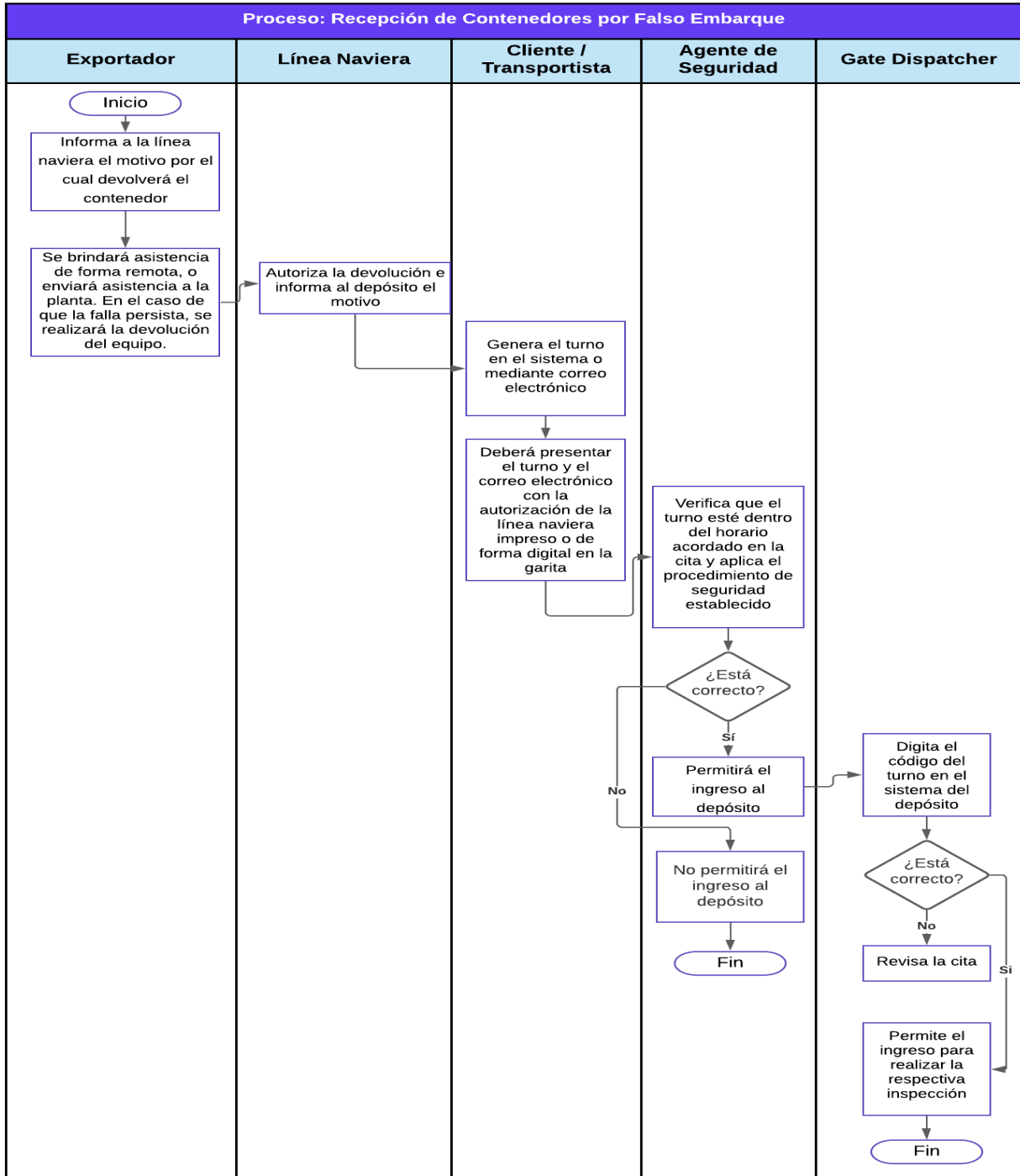


Figura 7 Proceso: Recepción de Contenedores por Falso Embarque
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)



Proceso: Retiro de Contenedor Vacío

Se podrá realizar el retiro de contenedores vacíos para exportación, venta de total loss o evacuación / reentrega

Retiro de Contenedor Vacío para Exportación

Responsable	Procedimiento
Línea Naviera	<p>Emite la orden de retiro (Booking) con la reserva y envía un EDI con toda la información para el registro en el sistema del depósito</p> <p>Envía la orden de retiro (Booking) en formato PDF a los correos electrónicos registrados del cliente</p>
Cliente / Transportista	<p>Genera el turno en el sistema de Operadora del Pacífico S.A. para el retiro del contenedor vacío</p> <p>Deberá presentar el turno y la orden de retiro (Booking) impresa o de forma digital en la garita al momento de ingresar al depósito.</p> <p>En el caso de existir inconvenientes deberá enviar un comunicado al Departamento de Operaciones del depósito</p>
Gate Dispatcher	<p>En el caso de existir inconvenientes, debe registrar en el sistema del depósito la orden de retiro (Booking), misma que deberá contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nave/viaje • Booking • Cantidad de contenedores • Cliente • Línea • Operación • Tipo de contenedor • Producto



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA
LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.

VERSIÓN: 1

AÑO: 2021

Agente de Seguridad	<p>Verifica que el turno esté dentro del horario acordado en la cita y aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p> <p>En el caso de que todo esté correcto permitirá el ingreso al depósito</p> <p>En el caso de que falte alguna documentación o no cumpla el procedimiento de seguridad establecido no permitirá el ingreso</p>
Gate Dispatcher	<p>Digita el código del turno en el sistema del depósito</p> <p>En el caso de presentarse algún error realiza revisión de cita.</p> <p>En caso de no existir inconveniente permite el ingreso para realizar el respectivo retiro y entrega el kit de sellos (Naviera, ventolera, puerta) y en el caso de contenedores especiales (CA) adicional al kit de sellos, entrega una cortina y dos filtros de etileno</p> <p>También realiza la entrega de un distintivo (tarjeta de color), misma que permite identificar el tipo de contenedor y producto que llevará</p>
Transportista	<p>Muestra desde el vehículo la tarjeta entregada para que el operador conozca el tipo de contenedor que debe embarcar</p>
Operator	<p>Selecciona el contenedor a embarcar y procede a colocarlo en el chasis del vehículo del transportista y se dirige a la zona de despacho</p>
Washer	<p>Realiza la limpieza interna del contenedor</p>
Gate Checker	<p>Inspecciona el contenedor embarcado en la zona de despacho</p> <p>Elabora un documento de entrega EIR donde se detalla la información del booking y las novedades encontradas en la inspección</p> <p>Solicita al transportista el kit de sellos (Naviera, ventolera, puerta) y en el caso de contenedores especiales (CA) el kit de sellos y la cortina y dos filtros de etileno. En el sello de ventolera coloca la temperatura indicada en la orden de retiro y se la entrega al Reefer Technician.</p>




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA
LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.

VERSIÓN: 1

AÑO: 2021

<p>Agente de Seguridad</p>	<p>Verifica que el turno esté dentro del horario acordado en la cita y aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A. En el caso de que todo esté correcto permitirá el ingreso al depósito En el caso de que falte alguna documentación o no cumpla el procedimiento de seguridad establecido no permitirá el ingreso</p>
<p>Gate Dispatcher</p>	<p>Digita el código del turno en el sistema del depósito En el caso de presentarse algún error realiza revisión de cita En caso de no existir inconveniente permite el ingreso para realizar el respectivo retiro y entrega el kit de sellos (Naviera, ventolera, puerta) y en el caso de contenedores especiales (CA) adicional al kit de sellos, entrega una cortina y dos filtros de etileno También realiza la entrega de un distintivo (tarjeta de color), misma que permite identificar el tipo de contenedor y producto que llevará</p>
<p>Transportista</p>	<p>Muestra desde el vehículo la tarjeta entregada para que el operador conozca el tipo de contenedor que debe embarcar</p>
<p>Operator</p>	<p>Selecciona el contenedor a embarcar y procede a colocarlo en el chasis del vehículo del transportista y se dirige a la zona de despacho</p>
<p>Washer</p>	<p>Realiza la limpieza interna del contenedor</p>
<p>Gate Checker</p>	<p>Inspecciona el contenedor embarcado en la zona de despacho Elabora un documento de entrega EIR donde se detalla la información del booking y las novedades encontradas en la inspección Solicita al transportista el kit de sellos (Naviera, ventolera, puerta) y en el caso de contenedores especiales (CA) el kit de sellos y la cortina y dos filtros de etileno. En el sello de ventolera coloca la temperatura indicada en la orden de retiro y se la entrega al Reefer Technician</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Reefer Technician	<p>Setea el contenedor con la temperatura indicada en la orden de retiro y posterior, coloca el sello de ventolera en el contenedor</p>
Gate Checker	<p>Coloca en el interior del contenedor el sello de naviera y procede a cerrar el contenedor para colocar el sello de puerta</p> <p>En el caso de contenedores especiales (CA) coloca los filtros de etileno en el interior del contenedor y realiza la entrega de la cortina con la respectiva fotografía al transportista para que sea instalada por el cliente una vez cargado el contenedor.</p> <p>Solicita la firma del transportista en documento EIR como constancia de la entrega del contenedor en las condiciones estipuladas en dicho documento</p> <p>Entrega al transportista dos copias del documento de despacho EIR</p> <p>Custodia el EIR original junto a la orden de retiro (Booking) para realizar la entrega al Gate Dispatcher para su archivo</p> <p>Registra el número de contenedor, sellos y la salida en el sistema del depósito</p>
Agente de Seguridad	<p>Recibe una copia del EIR entregado al transportista</p> <p>Valida el sello de puerta y que el contenedor que esté saliendo sea el mismo que conste en el documento</p> <p>Aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p>

- **Diagrama de Flujo**

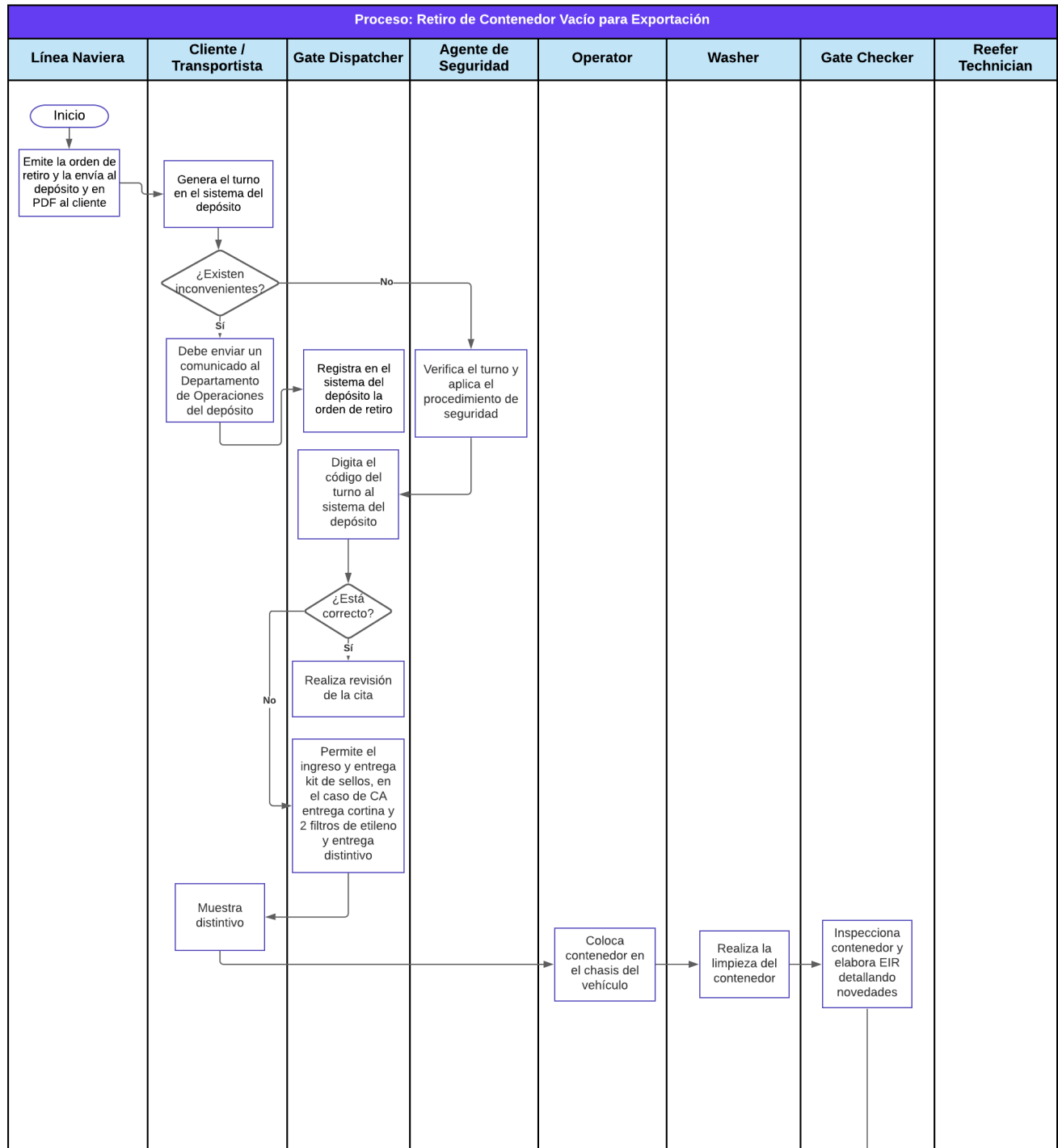


Figura 8 Proceso: Retiro de Contenedor Vacío para Exportación
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

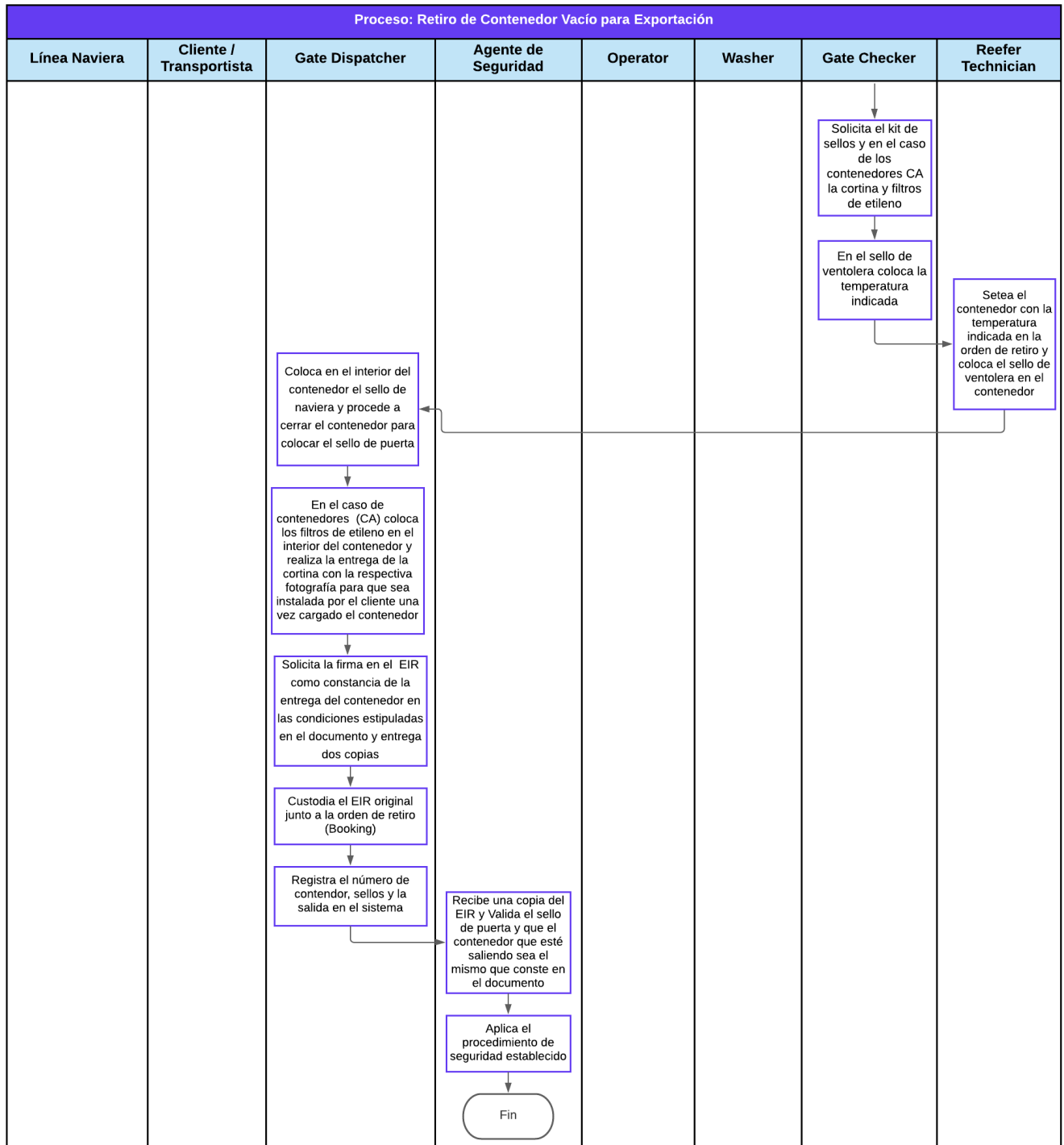



Figura 9 Continuidad de Proceso: Retiro de Contenedor Vacío para Exportación

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)



Retiro de Contenedor Vacío por Venta de total loss

Responsable	Procedimiento
Línea Naviera	Envía mediante correo electrónico la orden de retiro (Referencia) del equipo de total loss detallando los contenedores y el comprador
Cliente / Transportista	Contacta al depósito para coordinar el retiro de los equipos adquiridos Informa el listado de choferes y vehículos autorizados para el retiro de los contenedores
Coordinator Ops / Shift Coordinador	Ubican los contenedores comprados e informan la fecha en la que estarían disponibles para el retiro Informa al Agente de Seguridad el listado autorizado de choferes y vehículos
Cliente / Transportista	Deberá presentar el detalle de los contenedores comprados impreso o de forma digital en la garita al momento de ingresar al depósito.
Agente de Seguridad	Revisa que el chofer y placa esté en el listado autorizado para permitir el ingreso Aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A. Informa vía radio al Coordinator Ops la llegada del vehículo
Gate Dispatcher	Registra la referencia en la orden emitida por la línea naviera de los equipos vendidos Entrega un sello plástico y un distintivo (hoja impresa) donde se indica que es un contenedor vendido total loss

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Coordinator Ops	<p>Recibe al chofer dentro de la zona de operaciones y brinda información del bloque donde deberá dirigirse para que sea embarcado el contenedor</p> <p>Informa al Operator que el chofer se dirige al punto indicado para el embarque del contenedor</p>
Operator	<p>Embarca el contenedor total loss al transportista</p>
Transportista	<p>Se dirige a la zona de despacho para que se realice la respectiva inspección y se elabore el documento de entrega EIR</p>
Gate Checker	<p>Inspecciona el contenedor y detalla las novedades en el documento de entrega EIR</p> <p>Solicita la firma del transportista en documento EIR como constancia de la entrega del contenedor en las condiciones estipuladas en dicho documento</p> <p>Entrega al transportista dos copias del documento de despacho EIR</p> <p>Solicita el sello plástico entregado por el Gate Dispatcher al transportista y procede a cerrar el contenedor</p> <p>Custodia el EIR original para realizar la entrega al Gate Dispatcher para su actualización en sistema y archivo</p>
Agente de Seguridad	<p>Recibe una copia del EIR entregado al transportista</p> <p>Valida el sello de puerta y que el contenedor que esté saliendo sea el mismo que conste en el documento</p> <p>Aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p>

- **Diagrama de Flujo**

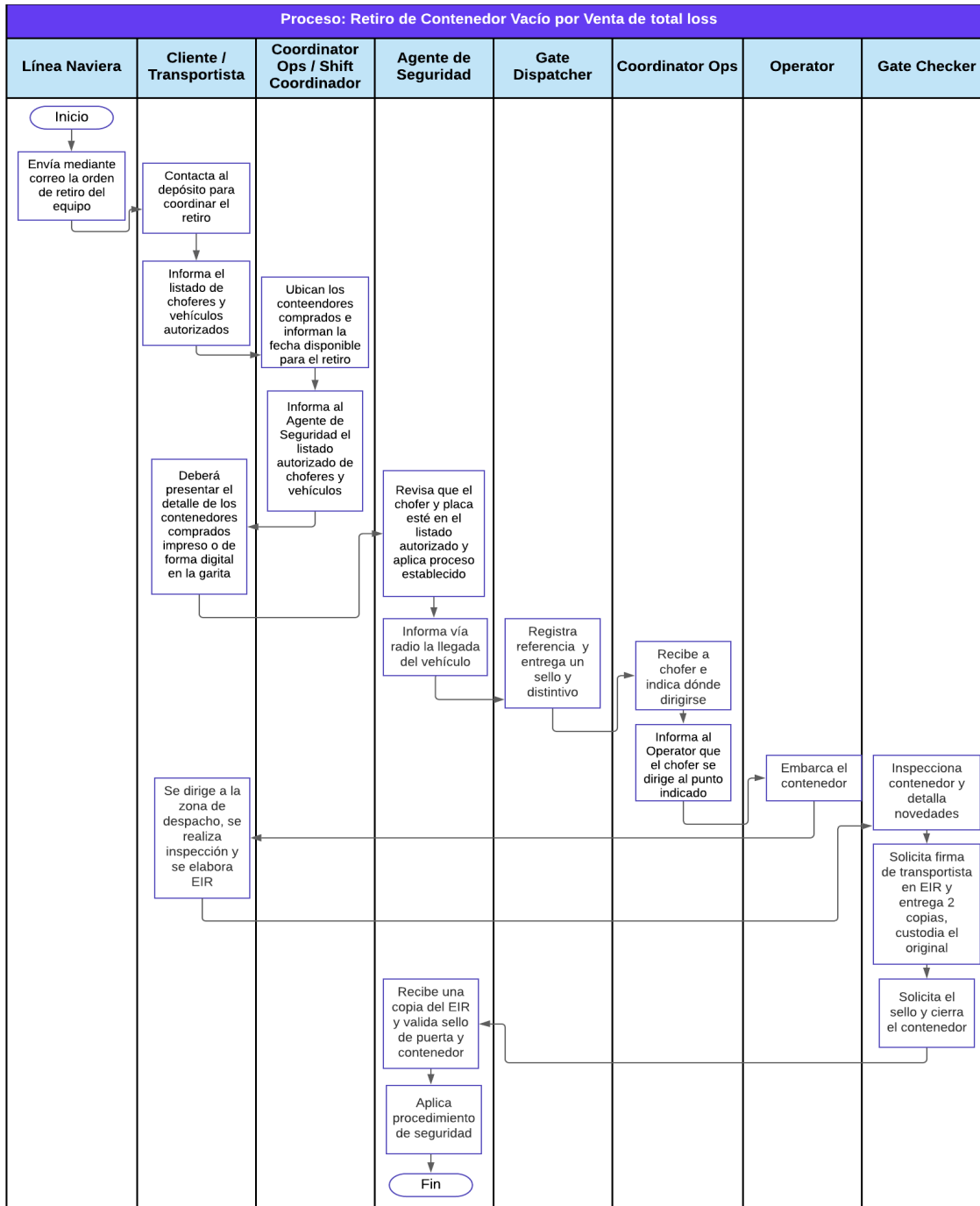


Figura 10 Proceso: Retiro de Contenedor Vacío por Venta de total loss
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)



Retiro de Contenedor Vacío por evacuación / reentrega

Responsable	Procedimiento
Línea Naviera	Envía mediante correo electrónico la orden de retiro (Referencia) detallando los contenedores que se van a evacuar o reentregar, coloca en copia al terminal o depósito que receptorá los contenedores
Coordinator Ops / Shift Coordinador	Ubican los contenedores por evacuar o reentregar e informa al proveedor de servicio de transporte la fecha en la que estarían disponibles para el retiro
Proveedor de Servicio de Transporte	Deberá reservar el turno en el depósito en el cual se realizará la reentrega Informa al Coordinator Ops / Shift Coordinador el chofer y vehículo que realizará el retiro
Coordinator Ops / Shift Coordinador	Informa al Agente de Seguridad el chofer y vehículo que realizará el retiro indicado por el Proveedor de Servicio de Transporte
Agente de Seguridad	Revisa que el chofer y placa autorizados para permitir el ingreso Aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A. Informa vía radio al Coordinator Ops la llegada del vehículo
Gate Dispatcher	Registra la referencia en la orden emitida de los equipos para evacuar / reentregar Entrega un sello plástico y un distintivo (hoja impresa) donde se indica que es un contenedor para evacuar / reentregar
Coordinator Ops	Recibe al chofer dentro de la zona de operaciones y brinda información del bloque donde deberá dirigirse para que sea embarcado el contenedor

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

	<p>Informa al Operator que el chofer se dirige al punto indicado para el embarque del contenedor</p>
Operator	<p>Embarca el contenedor para evacuar / reentregar al transportista</p>
Transportista	<p>Se dirige a la zona de despacho para que se realice la respectiva inspección y se elabore el documento de entrega EIR</p>
Gate Checker	<p>Inspecciona el contenedor y detalla las novedades en el documento de entrega EIR</p> <p>Solicita la firma del transportista en documento EIR como constancia de la entrega del contenedor en las condiciones estipuladas en dicho documento</p> <p>Entrega al transportista dos copias del documento de despacho EIR</p> <p>Solicita el sello plástico entregado por el Gate Dispatcher al transportista y procede a cerrar el contenedor</p> <p>Custodia el EIR original para realizar la entrega al Gate Dispatcher para su actualización en sistema y archivo</p>
Agente de Seguridad	<p>Recibe una copia del EIR entregado al transportista</p> <p>Valida el sello de puerta y que el contenedor que esté saliendo sea el mismo que conste en el documento</p> <p>Aplica el procedimiento de seguridad establecido por Operadora del Pacífico S.A.</p>

- **Diagrama de Flujo**

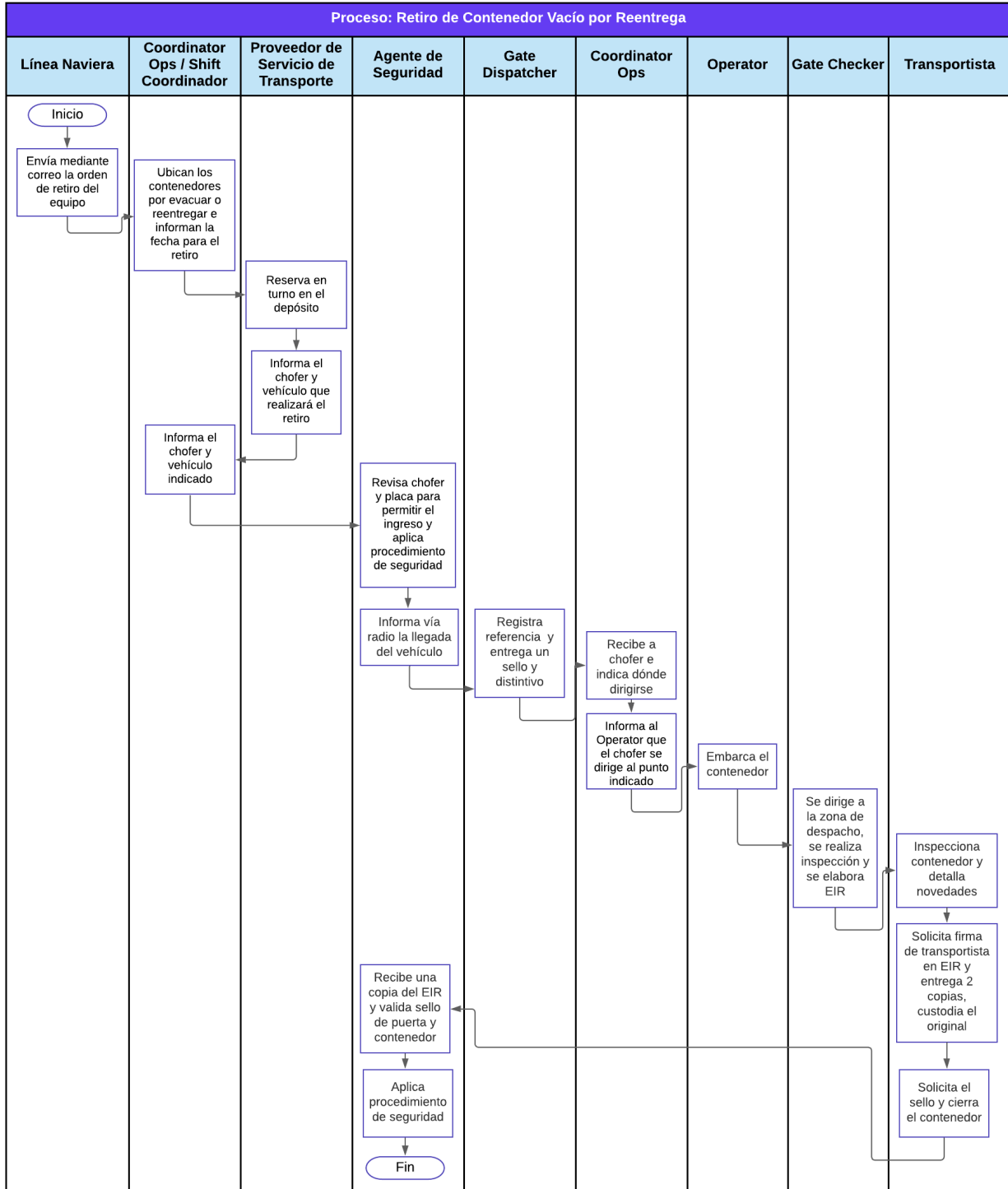


Figura 11 Retiro de Contenedor Vacío para Exportación
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)



Proceso: Inspección al Ingreso de Contenedores

Responsable	Procedimiento
Inspector	<p>Recibe al transportista y digita en el sistema del depósito el número de contenedor, chofer y placa para su registro</p> <p>Elabora un documento de recepción EIR donde va registrando las novedades estructurales encontradas en el contenedor al momento de la inspección (estimado de reparación)</p> <p>Categoriza al contenedor dependiendo el tipo de daño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daño 1 - Leve • Daño 2 - Moderado • Daño 3 - Fuerte <p>Solicita la firma del transportista en documento EIR como constancia de la recepción del contenedor en las condiciones estipuladas en dicho documento</p> <p>Entrega al transportista dos copias del documento de recepción EIR</p> <p>Custodia el EIR original para realizar la entrega al Gate Dispatcher para su archivo</p>
Operator	<p>Descarga el contenedor del chasis del vehículo y lo coloca en torre de PTI o bloque para la inspección de la maquinaria</p>
Reefer Technician	<p>Realiza el PTI al contenedor y una inspección general de la maquinaria para determinar faltantes o daños</p> <p>Elabora una hoja de condición y un estimado de reparación en el caso de contenedores con daños y realiza la entrega al Departamento Responsable (Data EMR).</p>

• **Diagrama de Flujo**

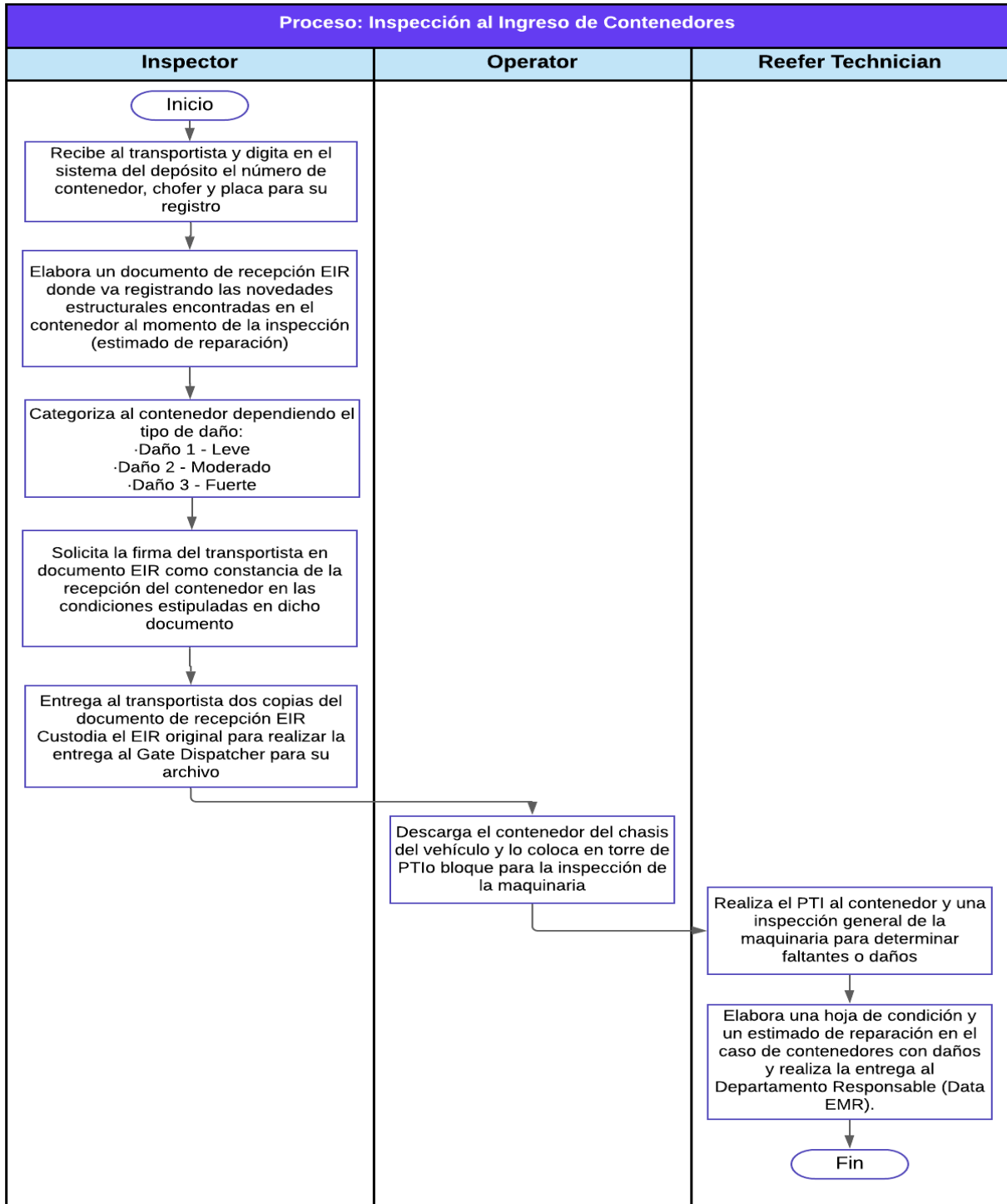


Figura 12 Proceso: Inspección al Ingreso de Contenedores
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Proceso: Reparación

Responsable	Procedimiento
Coordinator Reefer	Informa al Coordinator Ops mediante un listado los contenedores y su status luego del turno trabajado para su segregación en bloques
Coordinator Ops	<p>En el caso de contenedores operativos por estructura y maquinaria son colocados en bloques de operativos</p> <p>En el caso de contenedores dañados son segregados de acuerdo al tipo de daño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativa estructura – daño máquina • Daño estructura – operativa máquina • Daño estructura – daño máquina <p>Categoriza al contenedor dependiendo el tipo de daño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daño 1 - Leve • Daño 2 - Moderado • Daño 3 - Fuerte
Operator	Procede a ejecutar los movimientos indicados por el Coordinator Ops
Coordinator Reefer	<p>Es informado por el Departamento EMR de las aprobaciones de la línea naviera</p> <p>Informa al Coordinator Ops los equipos con las estimaciones aprobadas por la línea naviera para reparación y en qué ubicación los necesita</p>
Coordinator Ops	<p>Informa al Operator los equipos que necesitan ser ubicados en torres de reparación de acuerdo al requerimiento del Coordinator Reefer</p> <p>Realiza el seguimiento para que se ejecuten los movimientos solicitados</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA
LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.

VERSIÓN: 1

AÑO: 2021

Operator	Efectúa los movimientos de los contenedores de los bloques a las torres de reparación
Reefer Technician	Ejecuta la reparación de la maquinaria de los contenedores
Coordinator Reefer	Elabora un listado con los equipos reparados y le informa al Coordinator Ops para su movimiento de torres de reparación
Coordinator Ops	Informa al Operator los equipos que necesitan ser retirados de las torres de reparación para su ubicación en bloque de operativos o dañados por estructura
Operator	Efectúa los movimientos de los contenedores de las torres de reparación a los bloques, de acuerdo a las indicaciones del Coordinator Ops
Coordinator Box	Es informado por el Departamento EMR de las aprobaciones de la línea naviera Informa al Coordinator Ops los equipos con las estimaciones aprobadas por la línea naviera para reparación para que sean ubicados en taller de estructura
Coordinator Ops	Informa al Operator los equipos que necesitan ser ubicados en taller de estructura Realiza el seguimiento para que se ejecuten los movimientos solicitados
Operator	Efectúa los movimientos de los contenedores de los bloques al taller de estructura
Welders	Ejecuta la reparación de la estructura de los contenedores
Coordinator Box	Elabora un listado con los equipos reparados y le informa al Coordinator Ops para su movimiento del taller de estructura

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Coordinator Ops	Informa al Operator los equipos que necesitan ser retirados del taller de estructura para su ubicación en bloque de operativos
Operator	Efectúa los movimientos de los contenedores del taller de estructura a bloque de operativos, de acuerdo a las indicaciones del Coordinator Ops

- **Diagrama de Flujo**

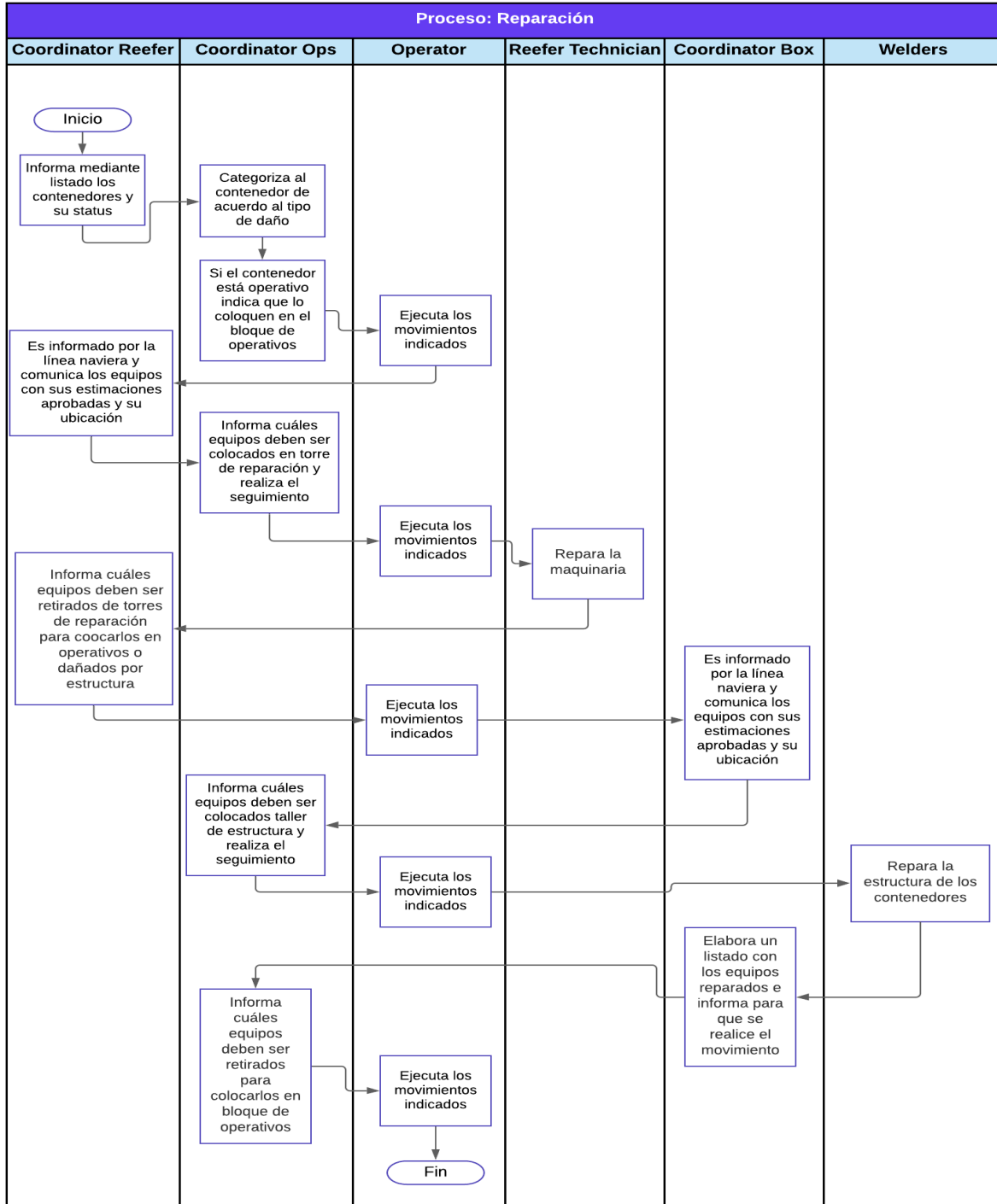


Figura 13 Proceso: Reparación
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

 OPACIF Operadora del Pacífico S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.	VERSIÓN: 1
		AÑO: 2021

Proceso: Almacenamiento	
<p>El procedimiento para el Almacenamiento es elaborado en base al Layout del depósito, mismo que fue establecido por el Depot Manager junto al Site Supervisor.</p>	
Responsable	Procedimiento
Site Supervisor	Planifica con el Coordinator Ops la cantidad de contenedores que pueden recibir diariamente para su inspección, reparación y almacenamiento
Coordinator Ops	Ejecuta con el personal operativo lo establecido en la coordinación con el Site Supervisor
Operator	Coloca los contenedores en las diferentes áreas y zonas conforme a la instrucción del Coordinator Ops para su almacenamiento

- **Diagrama de Flujo**

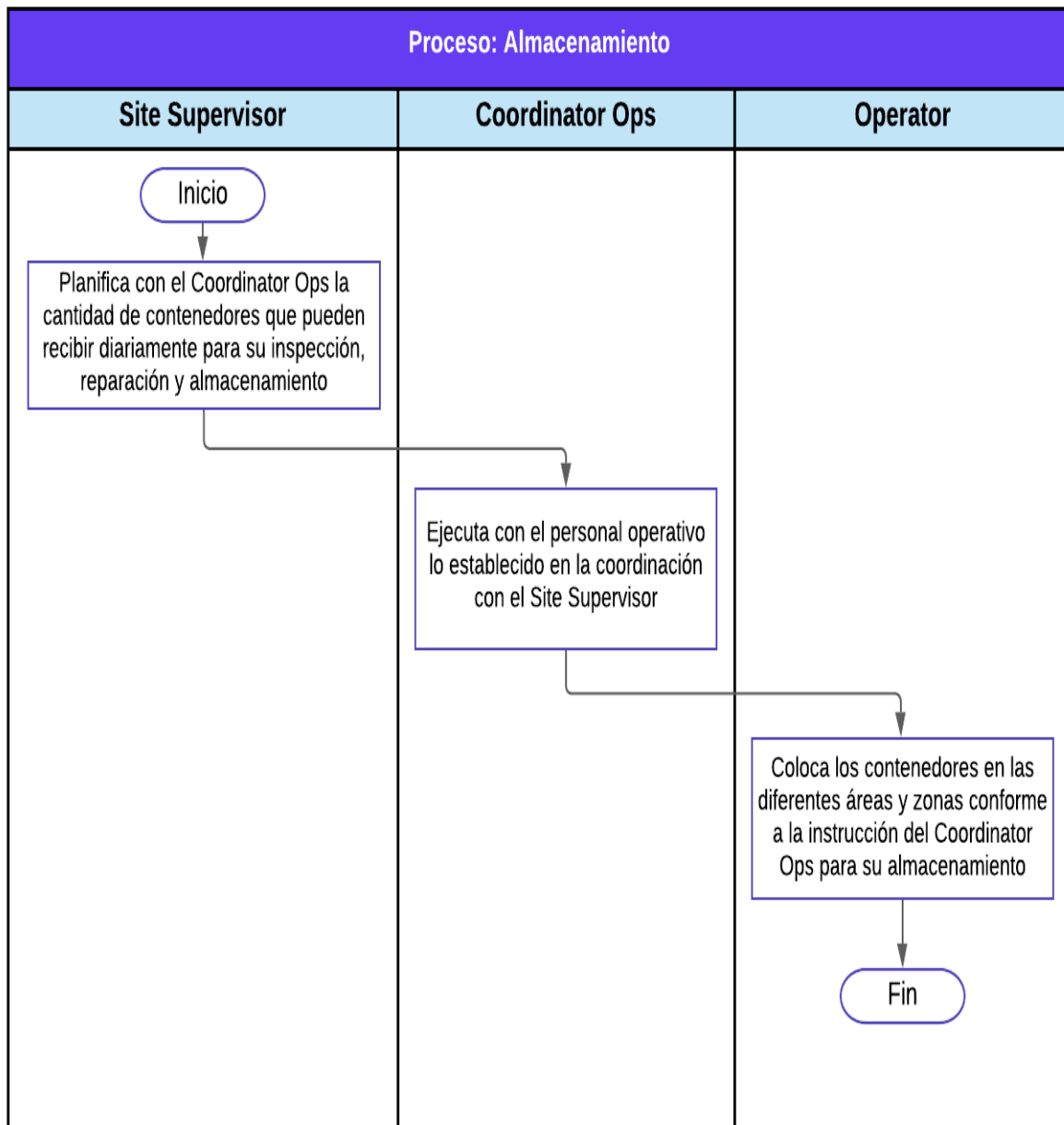


Figura 14 Proceso: Almacenamiento
Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

 <p>OPACIF Operadora del Pacífico S.A.</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACÍFICO S.A.</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
		<p>AÑO: 2021</p>

8. Control de Cambios

Tabla 14 Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
AÑO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
2021	1	Creación del documento

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

CONCLUSIONES

Debido a la Gaceta Oficial emitida el 28 de mayo de 2018 “Segunda Reforma a la ordenanza que regula las condiciones de ordenamiento y edificación de los depósitos de contenedores vacíos temporales en el cantón Guayaquil” se realizaron cambios en los horarios de servicios obligando a la empresa a trabajar 24/7, también se dieron cambios a nivel organizacional.

La empresa Operadora del Pacífico S.A. actualmente no dispone de un Manual de Procedimientos Logísticos para el Departamento de Operaciones, por lo cual existen procedimientos y funciones establecidas, pero no se encuentran articulados.

La recolección de datos sobre los procedimientos del Departamento Logístico de la empresa Operadora del Pacífico S.A. se realizaron a través de encuestas dirigidas a los exportadores de retiros semanales con mayor frecuencia en el año 2021, con el objetivo de determinar su nivel de satisfacción y recomendaciones para la mejora del servicio. Adicional, se realizaron entrevistas a los actores del negocio, con el fin de identificar la situación actual de los depósitos en relación al servicio y las mejoras que se pueden aplicar.

A través de las encuestas se evidenció que la empresa brinda un servicio de calidad y el nivel general de satisfacción de sus clientes es elevado. Adicional, los encuestados consideran que la página web es ágil al momento de separar el turno y la entrega de contenedores se realiza de forma puntual y óptima, pero recalcaron la importancia de encontrar mayor disponibilidad en horarios.

En las entrevistas realizadas se pudo determinar que el servicio a nivel general de los patios de contenedores ubicados en el sur de Guayaquil ha mejorado a través de la implementación del sistema de turnos y en las operaciones logísticas existe una limitada atención en la demanda, lo cual causa demoras y retrasos en el servicio lo cual genera un malestar en el cliente. Los actores del servicio consideran que a pesar de las mejoras implementadas no es posible realizar una mayor inversión en herramientas tecnológicas debido a los elevados costos de inversión para adquirir estos servicios.

La elaboración del Manual de Procedimientos Logísticos para el Departamento de Operaciones es de gran utilidad e importancia para la empresa debido a que es una herramienta de apoyo para conocimiento y uso de los colaboradores. En el manual se detallan los pasos a seguir y los responsables de cada procedimiento, lo cual permite optimizar recursos para obtener los resultados y objetivos planteados aumentando la satisfacción el cliente.

RECOMENDACIONES

- Implementar el Manual de Procedimientos Logísticos dentro del Departamento de Operaciones para que los colaboradores que intervienen en los procedimientos sigan los pasos establecidos para ejecutar cada actividad.
- Aplicar encuestas de satisfacción de forma periódica que permitan conocer las opiniones, impresiones y evaluación del servicio por parte de los clientes, para identificar posibles inconvenientes e implementar opciones de mejora.
- Es primordial realizar revisiones de los procedimientos de forma anual para mantener actualizado el manual de acuerdo a los cambios que se presenten en la revisión.
- Iniciar una campaña informativa dirigida a los clientes / transportistas con el objetivo de darles a conocer la importancia de realizar la reserva de los turnos de forma anticipada y el arribo al depósito en el horario reservado para evitar congestión.
- Se recomienda realizar un análisis junto al Departamento de Sistemas para administrar en la página web de una forma más eficiente y automatizada los horarios que se colocan en el sistema de turnos, con el objetivo de direccionar a los clientes para que realicen sus reservas de forma coordinada.
- Se considera que el depósito podría analizar la opción de ofrecer servicios adicionales como: consolidación de carga, inspección de seguridad, desinfecciones, preparación especial de contenedores.
- Realizar un análisis para colocar un Gate Checker adicional en la zona de despacho para que el tiempo empleado en el proceso de retiro sea menor y poder agilizar la entrega de los contenedores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016 abr-jun). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx.*, 63(2):201-206.

ASAMBLEA NACIONAL. (desde el 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Monstecristi: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Blanco. (2017). *Manual de estiba para mercancías sólidas*. Catalunya: Ediciones Upc.

Cancelas, N. G. (2016). Presentación: transporte y logística. *Redalyc.org*, 14.

EL COMERCIO. (11 de Octubre de 2018). *El conflicto por el cobro en los patios de contenedores continúa*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/conflicto-cobro-patios-contenedores-camae.html>

El Telégrafo. (10 de Noviembre de 2019). *eltelegrafo*. Obtenido de eltelegrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/nueva-tarifa-contenedores-exportadores-patios>

EL UNIVERSO. (06 de Agosto de 2019). *Expansión de los depósitos de contenedores apunta al noroeste de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/08/06/nota/7458843/expansion-depositos-contenedores-apunta-noroeste-guayaquil/>

F.S. Arbache. (2015). *Gestión de Logística, distribución y Marketing*. FGV ISBN:8522511543.

García, A. M. (09 de Febrero de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/politica.html>

Hervias, J. S. (4 de Agosto de 2020). *highbond.com*. Obtenido de highbond.com: https://help.highbond.com/helpdocs/riskbond/es/Content/projects/planning_projects/defin_ing_risks_procedures.htm

Ing. María Eugenia Vivanco Vergara. (Septiembre de 2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Obtenido de LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Joaquín, R. V. (2016). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. México: International Thomson Editores.

López C, K. (24 de Abril de 2018). *Depósitos de contenedores de Guayaquil introducen mejoras a sus servicios*. Obtenido de <http://www.camae.org/depositos-de-contenedores/depositos-de-contenedores-de-guayaquil-introducen-mejoras-a-sus-servicios/>

Ministerio de Fomento de España. (2018). *Ministerio de Fomento de España*. España.

Naciones Unidas. (2018). El transporte marítimo. En N. Unidas, *Conferencia de las Naciones Unidas sobre* (págs. 1-72).

Norma ISO UNE 10855. (01 de Agosto de 2018). <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060378>. Obtenido de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060378>: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060378>

Norma ISO UNE 10855. (01 de Agosto de 2018). <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060378>. Obtenido de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060378>: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060378>

Pérez, R. (2017). *Prospectiva para contrarrestar los riesgos en los procesos logísticos asociados a las acciones para la reducción de desastres*. PNAP CGC-MINCIN.

Q-BO. (09 de DICIEMBRE de 2019). *ISO 2716 de transporte marítimo-SISTEMA DE CÓDIGOS PARA LOS CONTENEDORES DEL TRANSPORTE MARÍTIMO*. Obtenido de ISO 2716 de transporte marítimo-SISTEMA DE CÓDIGOS PARA LOS

CONTENEDORES DEL TRANSPORTE MARÍTIMO: <https://q-bo.org/iso-2716-de-transporte-maritimo/>

Quinaluisa Morán Nancy. (Junio de 2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Real Academia Española. (2020). *Almacenamiento*. En Diccionario de la lengua española (Edición del Tricentenario). Recuperado el 17 de 11 de 2021, de www.dle.rae.es

REGÍMENES ADUANEROS ESPECIALES. (2017). *REGÍMENES ADUANEROS ESPECIALES*. Uruguay: IMPO.

Suárez, A. (2018). *El desarrollo de la logística y las cadenas de suministro como parte de la actualización del Modelo Económico Cubano*. La Habana. Cuba.

Villanueva, A. (Julio de 2020). *elolympo.com*. Obtenido de elolympo.com: <https://elolympo.com/propiedad-horizontal/gestion-administrativa/27-procesos-administrativos/225-definicion-y-tipos-de-politica-empresarial>

ANEXOS

Anexo I Correo de Autorización

Re: TEMA DE TESIS

Fohodil Galeas <fohodil.galeas@apmterminals.com>

Mié 12/5/2021 17:15

Para: Edwin Loor Medina <Edwin.Loor@inlandservices.com>

De acuerdo señor

Fohodil Galeas

On 12 May 2021, at 17:15, Edwin Loor Medina <Edwin.Loor@inlandservices.com> wrote:

This message was sent from outside of your organization. Please do not click links or open attachments unless you recognize the source of this email and know the content is safe.

Hola @Galeas, Fohodil

Conforme lo conversado, solicito tu autorización para poder ingresar a mi programa de titulación como tema de tesis el diseño de un manual de procedimientos logísticos para Opacif.

Quedo atento.

SlDs.

Estimado Cliente,

Compartimos a continuación actualizaciones importantes referentes a nuestro servicio en los diferentes países del Área de la Costa Oeste de Suramérica.

- Tarifas de Demora y Detención - [Leer aquí](#)
- Portal Web - Facturas OPACIF - [Leer aquí](#)
- Manual Portal Web - [Leer aquí](#)

[¡Tu opinión es importante!](#)

¿Cómo calificaría nuestro servicio el día de hoy?

Danos a conocer tus comentarios dando clic aquí.

[<image001.png>](#)

Edwin Loor Medina

Depot Customer Services Supervisor

OPACIF S.A. an APM Terminals Company
Av. 25 de Julio Diagonal a la Base Naval Sur
Guayaquil -Ecuador

Office + 593-4-2577495 ext.143

Mobile + 593 9 58878564

edwin.loor@inlandservices.com

Lifting Global Trade

Fuente: Operadora del Pacífico S.A.

Anexo 2 Gaceta Oficial Segunda Reforma a la ordenanza que regula las condiciones de ordenamiento y edificación de los depósitos de contenedores vacíos temporales en el cantón Guayaquil



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE GUAYAQUIL
(M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL)

GACETA OFICIAL

Administración del Señor
Ab. Jaime Nebot Saadi
ALCALDE DE GUAYAQUIL

Período 2014-2019

Guayaquil, Miércoles 30 de mayo de 2018 No. 85

Guayaquil: Pichincha 605 y Clemente Ballén.

INDICE

CONCEJO MUNICIPAL		Páginas	EL M. I. CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL
ACLARATORIA A LA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DE LA LEGALIZACIÓN DE PREDIOS, ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA REFORMA A LA LEY 2007-88 PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 105 DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2013.....	1		CONSIDERANDO
SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS CONDICIONES DE ORDENAMIENTO Y DE EDIFICACIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE CONTENEDORES VACÍOS TEMPORALES EN EL CANTÓN GUAYAQUIL.....	3		QUE, con fecha 3 de octubre de 2007 se publicó en el Registro Oficial No. 183 la Ley 2007-88 denominada "Ley de Legalización de la tenencia de tierras a favor de los moradores y posesionarios de predios que se encuentran dentro de la circunscripción territorial de los cantones Guayaquil, Samborondón y El Triunfo";
			QUE, en el Registro Oficial No. 359 del 10 de enero de 2011 consta publicada la reforma a la Ley referida en el Considerando anterior, y en el Suplemento del Registro Oficial No. 105 del 21 de octubre de 2013, se publicó una segunda reforma, en la que se estableció las coordenadas geo referenciadas para delimitar los sectores: Trinidad de Dios, Canelar –

Olguita, 26 de Agosto – Realidad de Dios y Monte Sinahí;

QUE, el Concejo Municipal de Guayaquil aprobó la “Ordenanza para la aplicación de la legalización de predios, acorde a lo establecido en la Reforma a la Ley 2007-88 publicada en el Registro Oficial No. 105 del 21 octubre del 2013”, publicada en la Gaceta Oficial No. 70 del 24 de enero del 2014, en la que se establecen los códigos catastrales de cada uno de los sectores referidos en la citada Ley Reformatoria, la misma que contó con una reforma publicada en la Gaceta Oficial No. 55 del 03 de febrero del 2017, que actualizó los referidos códigos catastrales a efectos de que únicamente consten los inmuebles afectados en aplicación de dicha normativa; y,

QUE, es necesario aclarar en la “Reforma a la Ordenanza para la aplicación de la legalización de predios, acorde a lo establecido en la reforma a la Ley 2007-88 publicada en el Registro Oficial No. 105 del 21 de octubre del 2013”, aquellos predios que no se encuentran sujetos a las disposiciones de las normas referidas por no encontrarse en ellos asentamientos humanos consolidados sujetos a ser legalizados.

En ejercicio de la facultad legislativa que confiere el artículo 240 de la Constitución de la República, en armonía con lo previsto en los artículos 7 y 57, letra a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización,

EXPIDE:

La “**ACLARATORIA A LA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DE LA LEGALIZACIÓN DE PREDIOS, ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA REFORMA A LA LEY 2007-88 PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 105 DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2013**”

Artículo Único.- En el inmueble identificado con el código catastral No. 58-6043-005, (remanente del lote con RC 4685 IP 1578) no existe asentamiento humano alguno a ser legalizado conforme lo informó la

Dirección de Terrenos, por lo tanto no se logra configurar en éste el supuesto jurídico exigible para que tal predio se sujete a las disposiciones previstas en la Ordenanza para la Aplicación de la Legalización de Predios y su Reforma.

Encárguese del cumplimiento de la presente Aclaratoria a la Dirección de Terrenos y Servicios Parroquiales, y a la Secretaría Municipal la notificación al Registrador de la Propiedad de Guayaquil.

La presente aclaratoria se publicará en la Gaceta Oficial Municipal, y registrará desde su publicación en ésta.

DADA Y FIRMADA EN LA SALA DE SESIONES DEL M.I. CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL, A LOS DIEZ DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2018.

Jaime Nebot Saadi
ALCALDE DE GUAYAQUIL

Ab. Martha Herrera Granda
SECRETARIA DEL M.I. CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL

CERTIFICO: Que la presente **ACLARATORIA A LA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DE LA LEGALIZACIÓN DE PREDIOS, ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA REFORMA A LA LEY 2007-88 PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 105 DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2013**, fue discutida y aprobada por el M. I. Concejo Municipal de Guayaquil, en sesiones ordinarias de fechas 3 y 10 de mayo de 2018, en primero y segundo debate, respectivamente.

Guayaquil, 11 de mayo de 2018

Ab. Martha Herrera Granda
SECRETARIA DEL M.I.
CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL

De conformidad con lo prescrito en los artículos 322 y 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, **SANCIONO** la **ACLARATORIA A LA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DE LA LEGALIZACIÓN DE PREDIOS, ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA REFORMA A LA LEY 2007-88 PUBLICADA EN EL REGISTRO**

OFICIAL No. 105 DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2013, y ordeno su PROMULGACIÓN a través de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil.

Guayaquil, 14 de mayo de 2018

Ab. Jaime Nebot Saadi
ALCALDE DE GUAYAQUIL

Sancionó y ordenó la promulgación a través de su publicación en la Gaceta Oficial, la **ACLARATORIA A LA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DE LA LEGALIZACIÓN DE PREDIOS, ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA REFORMA A LA LEY 2007-88 PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 105 DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2013**, el señor abogado Jaime Nebot Saadi, Alcalde de Guayaquil, a los catorce días del mes de mayo del año 2018.- LO CERTIFICO.-

Guayaquil, 14 de mayo de 2018

Ab. Martha Herrera Granda
SECRETARIA DEL M.I.
CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL

M. I. CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL

CONSIDERANDO

QUE, con fecha 14 de octubre del 2014 se publicó en la Gaceta Oficial Municipal No. 10 la **"Ordenanza que Regula las Condiciones de Ordenamiento y de Edificación de los Depósitos de Contenedores Vacíos Temporales en el Cantón Guayaquil"**, regulando en su Art. 20 los horarios de atención de tales depósitos, así como en su Art. 24 las sanciones. Tal Ordenanza fue objeto de una reforma publicada en la Gaceta Oficial Municipal No. 82 del 29 de marzo del 2018;

QUE, la actividad portuaria es permanente en la ciudad de Guayaquil, es decir que se labora 24 horas al día, 7 días a la semana. Por tanto, los patios de contenedores también deben trabajar en el mismo horario y días.

En ejercicio de la facultad legislativa que confiere el artículo 240 de la Constitución de la República, en armonía con lo previsto en los artículos 7 y 57 letra a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización,

EXPIDE:

La **SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS CONDICIONES DE ORDENAMIENTO Y DE EDIFICACIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE CONTENEDORES VACÍOS TEMPORALES EN EL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Artículo 1.- Deróguense los numerales 20.1 y 20.2 del Artículo 20, y sustitúyanse por el siguiente texto:

*"20.1. El ingreso-salida de los vehículos con contenedores vacíos para la carga y descarga de los mismos será de **24 horas al día, los siete días de la semana.**"*

*20.2. Los depósitos de contenedores vacíos temporales, **deberán dar obligatoriamente atención las 24 horas, los siete días de la semana.**"*

Artículo 2.- Añádase al Artículo 24, el siguiente numeral:

*"24.6. Se sancionará con multa de 100 salarios básicos unificados y clausura temporal y/o definitiva el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales **20.1 y 20.2.**"*

La presente reforma de Ordenanza se publicará en la Gaceta Oficial Municipal.

DADA Y FIRMADA EN LA SALA DE SESIONES DEL M.I. CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL, A LOS VEINTICUATRO DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2018.

Jaime Nebot Saadi
ALCALDE DE GUAYAQUIL

Mgs. Daniel Veintimilla Soriano
SECRETARIO DEL M.I.
CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL (E)

CERTIFICO: Que la presente **SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS CONDICIONES DE ORDENAMIENTO Y DE EDIFICACIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE CONTENEDORES VACÍOS TEMPORALES EN EL CANTÓN GUAYAQUIL**, fue discutida y aprobada por el M. I. Concejo Municipal de Guayaquil, en sesiones ordinarias de fechas 17 y 24 de mayo de 2018, en primero y segundo debate, respectivamente.

Guayaquil, 24 de mayo de 2018

Mgs. Daniel Veintimilla Soriano
SECRETARIO DEL M.I.
CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL (E)

De conformidad con lo prescrito en los artículos 322 y 324 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, **SANCIONO la SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS CONDICIONES DE ORDENAMIENTO Y DE EDIFICACIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE CONTENEDORES VACÍOS TEMPORALES EN EL CANTÓN GUAYAQUIL**, y ordeno su **PROMULGACIÓN** a través de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil.

Guayaquil, 28 de mayo de 2018

Ab. Jaime Nebot Saadi
ALCALDE DE GUAYAQUIL

Sancionó y ordenó la promulgación a través de su publicación en la Gaceta Oficial, la **SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS CONDICIONES DE ORDENAMIENTO Y DE EDIFICACIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE CONTENEDORES VACÍOS TEMPORALES EN EL CANTÓN GUAYAQUIL**, el señor abogado Jaime Nebot Saadi, Alcalde de Guayaquil, a los 28 días del mes de mayo del año 2018.- **LO CERTIFICO.-**

Guayaquil, 29 de mayo de 2018

Ab. Martha Herrera Granda
SECRETARIA DEL M.I.
CONCEJO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL

Fuente: M.I. Concejo Municipal de Guayaquil

Anexo 3 Modelo de Encuesta

Encuesta de satisfacción del cliente

Objetivo: Identificar la situación actual de la empresa Operadora del Pacífico S.A.

La información brindada será de absoluta confidencialidad y de uso exclusivo.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

***Obligatorio**

¿Cómo calificaría la calidad del servicio recibido? *

- Excelente
- Muy buena
- Regular
- Mala

¿Cómo calificaría el nivel general de satisfacción por nuestro servicio? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

¿Considera que la entrega de contenedores se maneja de forma puntual y óptima? *

- Si
- No

¿Usted ha tenido inconvenientes en el retiro de contenedores? *

- Si
- No

En caso de que haya tenido inconvenientes, por favor indicar a continuación cuáles fueron *

Tu respuesta

¿Considera que la empresa Operadora del Pacífico S.A. le brindó solución oportuna a su inconveniente? *

- Si
- No

¿Se encuentra satisfecho(a) con la solución otorgada al inconveniente presentado? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

¿Cree que la página web es ágil al momento de separar el turno? *

- Si
- No

¿Qué servicios en general le gustaría que brinde Operadora del Pacífico S.A.? *

Tu respuesta

¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende a otras empresas exportadoras? *

- Muy probable
- Probable
- Poco probable
- Nada probable

¿En qué área o aspecto usted cree que debemos mejorar para satisfacer sus necesidades? *


Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)

Anexo 4 Modelo de Entrevista

	UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR PROYECTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGISTICOS PARA LA EMPRESA OPERADORA DEL PACIFICO S.A. FICHA DE ENTREVISTA	
	OBJETIVO:	Identificar la situación actual de los depósitos de contenedores del sur de Guayaquil en relación al servicio y las mejoras que se pueden implementar.
ENTREVISTADO:		
ENTREVISTADOR:		
PATRON:		
Preguntas abiertas		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1. En general ¿Cómo considera el servicio de los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?		
2. ¿Cuál(es) sería(n) su(s) recomendación(es) para mejorar el servicio de los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?		
3. En la era de la tecnología que vivimos ¿Cómo calificaría usted el uso de las herramientas tecnológicas en los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?		
4. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar el uso de las herramientas tecnológicas en los depósitos de contenedores de la zona sur de Guayaquil?		
5. Desde su experiencia ¿Cuáles son los errores comunes que se comenten en la operación y logística de un depósito de contenedores vacíos?		
6. ¿Considera importante y necesaria la elaboración y aplicación de un manual de procedimientos logísticos en los depósitos de contenedores?		
7. ¿Qué otros servicios considera ud que pueden brindar los depósitos de contenedores vacíos como un valor agregado?		

Elaborado por: Castro, R. & Loor, E. (2021)