



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE PROCESOS  
LOGÍSTICOS PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA  
AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS”**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORA:**

**ERIKA ELIZABETH YAULI GUAYLLAS**

Riobamba – Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE PROCESOS  
LOGÍSTICOS PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA  
AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS”**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORA:** ERIKA ELIZABETH YAULI GUAYLLAS

**DIRECTOR:** ING. CARLOS XAVIER OLEAS LARA

Riobamba – Ecuador

2023

**2023, Erika Elizabeth Yauli Guayllas**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Erika Elizabeth Yauli Guayllas, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 09 de mayo de 2023



**Erika Elizabeth Yauli Guayllas**

**0804079119**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DE TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, “**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS**”, realizado por la señorita: **ERIKA ELIZABETH YAULI GUAYLLAS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Miriam del Rocío Salas Salazar  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



2023-05-09

Ing. Carlos Xavier Oleas Lara  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-05-09

Ing. Jorge Ernesto Huilca Palacios  
**ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-05-09

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios por guiarme por el camino del bien, a mis padres por ser mi pilar fundamental, por su amor, sabiduría, paciencia y principalmente sus esfuerzos para apoyarme en cada paso que doy y no dejarme sola en el camino de cumplir mis metas; a mi hermana por darme fortaleza y no dejarme rendir en los peores momentos que sentía que ya no podía más, con su apoyo moral me supo dar el valor para seguir adelante y no rendirme, gracias por sus consejos y su sustento incondicional.

Erika

## **AGRADECIMIENTO**

Al terminar una meta más como es la carrera universitaria quiero extender mis más sinceros agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas y permitirme adquirir nuevos conocimientos, a la Autoridad Portuaria de Esmeraldas por brindarme información para que este trabajo de investigación se pueda realizar, a mi prima Mónica por apoyarme en esta última etapa con sus conocimientos, su paciencia y comprensión, a mis dos amigas que a pesar de todo me han apoyado y permanecido a mi lado desde el punto uno de mi carrera, a los ingenieros Carlos Xavier Oleas Lara y Jorge Ernesto Huilca Palacios quienes con sus conocimientos supieron guiarme en todo el proceso del trabajo de investigación.

Erika

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Limitaciones y delimitaciones.....	3
1.3 Problema General de Investigación.....	3
1.4 Problemas específicos de investigación.....	3
1.5 Objetivos.....	3
1.5.1 <i>Objetivo General</i> .....	3
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	4
1.6 Justificación.....	4
1.6.1 <i>Justificación Teórica</i> .....	4
1.6.2 <i>Justificación Metodológica</i> .....	4
1.6.3 <i>Justificación Práctica</i> .....	5

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de investigación.....	6
2.2 Referencias teóricas.....	7
2.2.1 <i>Importación</i> .....	7
2.2.1.1 <i>¿Qué es una Importación?</i> .....	7
2.2.1.2 <i>Modalidades de importación</i> .....	7
2.2.1.3 <i>Regímenes de Importación</i> .....	7
2.2.2 <i>El Puerto</i> .....	8



2.2.3	<i>Tipo de entidad portuaria por modelo de gestión</i> .....	8
2.2.4	<i>Infraestructura portuaria</i> .....	8
2.2.5	<i>Transporte Marítimo</i> .....	10
2.2.6	<i>Definición de buque</i> .....	10
2.2.6.1	<i>Tipo de Buque</i> .....	10
2.2.7	<i>La logística portuaria</i> .....	11
2.2.7.1	<i>Agentes que intervienen en el transporte marítimo</i> .....	12
2.2.8	<i>Operación Portuaria</i> .....	12
2.2.8.1	<i>Operador Portuario de Carga (OPC)</i> .....	12
2.2.9	<i>Servicios Portuarios</i> .....	13
2.2.10	<i>Clasificación de los Servicios Portuarios</i> .....	13
2.2.10.1	<i>Servicios a los Buques</i> .....	13
2.2.10.2	<i>Servicios a las cargas</i> .....	17
2.2.11	<i>Procesos</i> .....	19
2.2.12	<i>Logística</i> .....	19
2.2.13	<i>¿Qué es un proceso logístico?</i> .....	19
2.2.14	<i>El propósito del proceso logístico</i> .....	19
2.2.15	<i>Logística de importación</i> .....	20
2.2.16	<i>Procesos operativos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas</i> .....	20
2.2.17	<i>Gestión Logística en el Servicio al Cliente</i> .....	21

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	22
3.1	<b>Enfoque de investigación</b> .....	22
3.2	<b>Nivel de Investigación</b> .....	22
3.3	<b>Diseño de investigación</b> .....	23
3.3.1	<i>No Experimental</i> .....	23
3.3.2	<i>Transversal</i> .....	23
3.4	<b>Tipo de estudio</b> .....	23
3.4.1	<i>Descriptivo</i> .....	23
3.4.2	<i>Explicativo</i> .....	23
3.4.3	<i>De Campo</i> .....	24
3.5	<b>Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra</b> .....	24

3.6.1	<i>Método</i> .....	24
3.6.2	<i>Técnicas</i> .....	25
3.6.3	<i>Instrumentos</i> .....	25

#### CAPÍTULO IV

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	26
4.1	<b>Resultados del levantamiento de información a la muestra de la Autoridad</b> .....	26
4.1.1	<i>Resultados de la ficha de observación</i> .....	27
4.1.2	<i>Según los datos del levantamiento de información mediante las encuestas</i> .....	29
4.1.3	<i>Según los datos del levantamiento de información mediante las encuestas</i> .....	39
4.1.4	<i>Resultado de la entrevista al personal de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas</i> ....	43

#### CAPÍTULO V

5.	<b>MARCO DE PROPUESTA</b> .....	46
5.1	<b>Plan De Mejoramiento</b> .....	46
5.1.1	<i>Objetivo General</i> .....	46
5.1.2	<i>Objetivos específicos.</i> .....	46
5.1.3	<i>Metodología del plan de mejoramiento</i> .....	46

#### CAPÍTULO VI

	<b>CONCLUSIONES</b> .....	54
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	55
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Importaciones de vehículos .....	2
<b>Tabla 1-3:</b> Población a investigar APE.....	24
<b>Tabla 1-4:</b> Ficha de observación.....	27
<b>Tabla 2-4:</b> Conocimiento del proceso logístico .....	29
<b>Tabla 3-4:</b> Conocimiento de los costos generados en el proceso logístico .....	30
<b>Tabla 4-4:</b> Conocimiento de los procesos de importación .....	31
<b>Tabla 5-4:</b> Distribución de patios de almacenaje es más adecuado según el tipo de vehículo..	32
<b>Tabla 6-4:</b> El espacio destinado para los vehículos es el óptimo .....	33
<b>Tabla 7-4:</b> Tiempo (días) de entrega de los vehículos .....	34
<b>Tabla 8-4:</b> Proceso operativo para minimizar el tiempo de despacho de las importaciones....	35
<b>Tabla 9-4:</b> Los procesos de importación de vehículo dentro de la APE son.....	36
<b>Tabla 10-4:</b> Tiempo estimado (hora) descarga de buque .....	37
<b>Tabla 11-4:</b> Servicio prestados al buque, carga .....	38
<b>Tabla 12-4:</b> Definición de proceso logístico de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.....	43
<b>Tabla 13-4:</b> Costos que interviene en proceso logístico.....	44
<b>Tabla 14-4:</b> Piensa que los costos están acordes a los servicios prestados por la APE.....	44
<b>Tabla 15-4:</b> La APE estaría dispuesto a considerar este plan de mejoras .....	45
<b>Tabla 1-5:</b> Plan de mejoramiento de procesos de importación.....	47
<b>Tabla 2-5:</b> Resumen de las estrategias y actividades .....	53

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-2:</b>	Buque RO-RO.....	11
<b>Ilustración 2-2:</b>	Acceso al Puerto .....	14
<b>Ilustración 3-2:</b>	Fondeo .....	14
<b>Ilustración 4-2:</b>	Practicaje.....	15
<b>Ilustración 5-2:</b>	Remolcaje .....	15
<b>Ilustración 6-2:</b>	Atraque.....	16
<b>Ilustración 7-2:</b>	Amarre y Desamarre.....	16
<b>Ilustración 8-2:</b>	Descarga de vehículos .....	17
<b>Ilustración 9-2:</b>	Almacenamiento de Vehículos .....	18
<b>Ilustración 10-2:</b>	Formato de Tarja.....	18
<b>Ilustración 1-4:</b>	Formato Tarja ficha de observación.....	26
<b>Ilustración 2-4:</b>	Formato Tarja ficha de observación .....	26
<b>Ilustración 3-4:</b>	Proceso logístico del Puerto de Esmeraldas.....	29
<b>Ilustración 4-4:</b>	Costo generado en el proceso logístico.....	30
<b>Ilustración 5-4:</b>	Proceso de importación de vehículos.....	31
<b>Ilustración 6-4:</b>	Distribución de patios .....	32
<b>Ilustración 7-4:</b>	Espacios para el almacenaje de vehículos .....	33
<b>Ilustración 8-4:</b>	Tiempo de entrega de los vehículos.....	34
<b>Ilustración 9-4:</b>	Tiempo de despacho de las importaciones.....	35
<b>Ilustración 10-4:</b>	Proceso de importación de vehículos dentro de la APE .....	36
<b>Ilustración 11-4:</b>	Tiempo ( hora) de descarga de un buque carrero.....	37
<b>Ilustración 12-4:</b>	Atención personalizada y de calidad.....	39
<b>Ilustración 13-4:</b>	Eficiencia y confianza.....	40
<b>Ilustración 14-4:</b>	Especialización .....	40
<b>Ilustración 15-4:</b>	Infraestructura.....	41
<b>Ilustración 16-4:</b>	Innovación .....	42
<b>Ilustración 17-4:</b>	Servicios y competitividad.....	42
<b>Ilustración 1-5:</b>	Planificación del buque.....	49
<b>Ilustración 2-5:</b>	Operación de carga importación e ingreso de carga .....	50
<b>Ilustración 3-5:</b>	Enfoque al cliente: Innovación .....	52

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** PLANIFICACIÓN DE BUQUE.

**ANEXO B:** ARRIBO Y ZARPE DE BUQUE.

**ANEXO C:** OPERACIÓN DE CARGA IMPORTACIÓN.

**ANEXO D:** INGRESO DE CARGA IMPORTADORA A BODEGA.

**ANEXO E:** ORDEN DE AFORO Y ENTREGA DE MERCADERÍA.

**ANEXO F:** DESPACHO DE IMPORTACIÓN.

**ANEXO G:** PROCESO INTERNO DE ALMACENAJE DE VEHÍCULOS.

**ANEXO H:** FICHA DE OBSERVACIÓN.

**ANEXO I:** GUÍA DE ENTREVISTA.

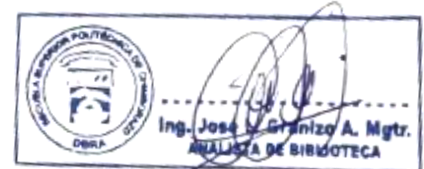
**ANEXO J:** MODELO DE ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL.

**ANEXO K:** ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue diseñar un plan de mejoras para el proceso logístico de importación de vehículos de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas para la cual se analizó los procesos operativos que realiza dicho puerto. La forma eficiente de conocer dichos procesos se realizó de manera directa e indirecta con el fenómeno, es decir, se realizó una ficha de observación y encuestas para determinar si lo manifestado por parte de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas cumple con lo establecido, se pudo establecer que los operarios no poseen conocimiento de los procesos logísticos y se evidencia que en la mayoría de los procesos operativos que realizan se cumple los protocolos indicados por la autoridad portuaria, sin embargo, en el proceso de servicio para el ingreso y salida de la nave se observó que algunos de los amarradores no los usan adecuadamente los EPP, se concluye que el puerto de Esmeraldas debe ser más ágil para poder brindar un mejor servicio por lo cual se proporcionó estrategias y acciones detalladas que se debe implementar para mejorar los procesos de importación y procesos de operación, mediante capacitaciones sobre el uso de los EPP, Calidad en el servicio al cliente y la implantación de un sistema de informático para mejorar el proceso de almacenaje y optimizar tiempo en despacho, se recomienda capacitar al personal administrativo y operativo en temas atención al cliente, uso de los EPP y para mejorar la competitividad en el proceso operativo de importación se sugiere establecer un sistema de códigos QR.

**Palabras clave:** <PROCESO LOGÍSTICO>, <SERVICIOS PORTUARIOS>, <ENTIDADES PORTUARIA>, <GESTIÓN LOGÍSTICA>, <INFRAESTRUCTURA PORTUARIA>, <LOGÍSTICA PORTUARIA>, <MODALIDAD DE IMPORTACIÓN>, <TIPO DE BUQUE>.




23-05-2023

0914-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

This research aimed to design an improvement plan for the vehicle import logistics process of the Port Authority of Esmeraldas, for which the port's operational processes were analyzed. The efficient way to know these processes was done directly and indirectly with the phenomenon, i.e., an observation form and surveys were conducted to determine whether what was stated by the Port Authority of Esmeraldas complies with what was established. It was possible to verify that the operators do not know the logistic processes, and it is evident that in most of the operative procedures they carry out, the protocols indicated by the port authority are complied with; however, in the service process for the entry and exit of the vessel, it was observed that some of the mooring personnel do not use the PPE properly. It is concluded that the port of Esmeraldas must be more agile to provide a better service; therefore, detailed strategies and actions were provided to be implemented to improve the import and operation processes through training on the use of PPE, quality in customer service and the implementation of a computer system to enhance the storage process and optimize dispatch time. Training administrative and operational personnel in customer service and the use of PPE is recommended to improve competitiveness in the import operation process. It is suggested to establish a QR code system.

**Keywords:** <LOGISTIC PROCESS>, <PORT SERVICES>, <PORT ENTITIES>, <LOGISTIC MANAGEMENT>, <PORT INFRASTRUCTURE>, <PORT LOGISTICS>, <IMPORT MODE>, <SHIP TYPE>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

## **INTRODUCCIÓN**

El Puerto de Esmeraldas está bajo la jurisdicción de la Autoridad Portuaria y actualmente cuenta con tres muelles con un calado de 11,5 metros con acceso directo a mar abierto y está cubierto por una dársena que permite la maniobrabilidad y amarre de las naves marítimas, además cuenta servicios idóneos para remolque y practicaaje. El Puerto de Esmeraldas es un Puerto que no cuenta con una concesión, pero hay presencia de representantes de Países Bajos, Puerto de Amberes en Bélgica, Yilport en Turquía y una concesionaria de Colombia que opera en los puertos de Buenaventura y Tumaco, quienes presentaron propuestas para una concesión por 35 años del Puerto de Esmeraldas.

El puerto de Esmeraldas es considerado como el tercer puerto más importante del país, después del puerto de Manta y el puerto de Guayaquil, en lo que tiene que ver con movimiento de importación de vehículos, en el presente año ha presentado un significativo aumento en las importaciones de vehículos con respecto a los años anteriores, gracias a los buques carreros que desembarcan sus cargas a través de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, la carga vehicular desembarcada entre enero-mayo del presente año ascienden a 2.187 Unidades más que el año anterior.

El trabajo de titulación está conformado por seis capítulos en donde se desarrolla dicha investigación, para la cual el Capítulo I contiene el planteamiento del problema, limitación y delimitación, problema general como específico, el objetivo general, específicos y la justificación teórica y práctica.

En el Capítulo II se procede a desarrollar el marco teórico de dicha investigación, por lo cual contiene los antecedentes de investigación y referencias teóricas.

El Capítulo III está enfocado en definir la metodología a utilizar, así como el enfoque, nivel y diseño de investigación, tipo de estudio, población y muestra, finalmente los métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

En el Capítulo IV se realizará el análisis e interpretación de los resultados de los datos obtenidos de nuestra muestra tomando en cuenta las diferentes técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información.

El Capítulo V detalla la propuesta y posteriormente se da a conocer las estrategias necesarias para alcanzar dicha propuesta, El Capítulo VI establece nuestras conclusiones y recomendaciones.



## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

El puerto comercial de Esmeraldas al ser un puerto cuenta con un acceso directo desde el Océano Pacífico en la línea ecuatorial hasta el puerto más cercano al Canal de Panamá, es de gran ventaja para las compañías navieras optimizando el tiempo y costos en el procesamiento de carga beneficiando al comercio exterior del país. A través de él, circulan grandes buques con diversos tipos de cargas para la importación de mercaderías. Entre los principales se encuentran automotores, gráneles sólidos y líquidos, carga general, etc.

Gracias a la presencia de grandes buques graneleros y carreros las importaciones en el Puerto de Esmeraldas aumentaron significativamente en el año 2021 en comparación al año 2020 quienes desembarcan sus cargas a través de Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE), facilitando la economía del país portuario.

De este modo, uno de los productos, que no ha logrado mantener un rubro considerable para la institución en el 2022, es la importación de vehículos.

**Tabla 1-1:** Importaciones de vehículos

<b>Importaciones de vehículos</b>		
<b>Puertos</b>	<b>Importaciones</b>	
	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Puerto de Manta	36032	62864
Puerto de Guayaquil	29299	58723
Puerto de Esmeralda	13221	26758
Puerto Bolívar	224	607

**Fuente:** (Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2021).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

En la tabla número 1 se presenta un cuadro competitivo de las importaciones vehiculares en los diferentes puertos del país, donde podemos observar que las importaciones realizadas en el puerto de Esmeraldas en comparación al puerto de Manta y el puerto de Guayaquil es baja. Si tomamos

en cuenta que el puerto de Esmeraldas es público esto afectaría en el volumen competitivo en la importación de vehículos en relación con los puertos que son privados, ya que debido a que no puede realizar descuentos o promociones en sus importaciones, porque ellos manejan un valor fijo que establece la Municipalidad de Esmeraldas y el Estado.

Este trabajo investigativo plantea un análisis de los procesos logísticos en la importación de vehículos para determinar las áreas donde se pueda realizar una mejora, esto se realizará bajo una metodología sistemática dentro del puerto.

## **1.2 Limitaciones y delimitaciones**

La presente investigación se realizará en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas ubicada en Ciudad de Esmeraldas, Provincia Esmeraldas, durante el periodo enero-mayo de 2022.

## **1.3 Problema General de Investigación**

¿Cómo mejorar el proceso de importación de vehículos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?

## **1.4 Problemas específicos de investigación**

- ¿Cuáles son las causas que provocan las fallas en el proceso de importación de vehículos?
- ¿Cómo identificar que las áreas de almacenamiento son adecuadas?
- ¿Mediante qué acciones estratégicas de un plan de mejoras de gestión de proceso podrá ayudar a mejorar las actividades de importación de vehículos en el puerto de Esmeraldas?

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Diseñar un plan de mejoras para el proceso logístico de importación de vehículos de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

- Analizar los procesos logísticos que realiza la Autoridad Portuaria de Esmeraldas en tema de importación de vehículos.
- Determinar la metodología a utilizar para recabar la información sobre el proceso de almacenamiento y despacho de los vehículos de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.
- Definir un plan de mejoramiento en el proceso de importación de vehículos del Puerto de Esmeraldas.

## **1.6 Justificación**

### ***1.6.1 Justificación Teórica***

En los últimos años el puerto de Esmeraldas ha movilizado un 40% más de carga que en los años anteriores y es operado por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas tanto en los embarques como en los desembarques, los tipos de carga que en mayor volumen se operan en el puerto, son los vehículos y la exportación de aceite de palma, por lo tanto, se considera analizar sus funciones operacionales para evidenciar los procedimientos que son llevados a cabo y de esta manera proponer alternativas que contribuyan a la optimización de recursos y tiempo como parte importante en las actividades portuarias.

### ***1.6.2 Justificación Metodológica***

Para el presente proyecto se utilizará el enfoque de investigación mixto, en el cual se identificará cuáles son las causas y el efecto que intervienen en el proceso de importación de vehículos por parte del puerto de Esmeraldas. Se realizará la modalidad de investigación descriptiva ya que son observacional, el de encuestas y los estudios de casos únicos, la investigación observacional consiste en registrar el proceso logístico que lleva a cabo la empresa. El tipo de investigación aplicada es cuantitativo y cualitativo, estos tipos de investigación nos permite analizar los datos recopilados.

### ***1.6.3 Justificación Práctica***

La investigación es realizable ya que se cuenta con el apoyo y la apertura por parte de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas para recabar información en campo como también brindar información documentada con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos y de tal manera ayude con la investigación.

La investigación busca analizar los diferentes procesos, tomando en cuenta los factores influyentes en la prestación de servicio al buque y carga: Acceso, muellaje, fondeadero, practicaje, remolcadores, atraque, operaciones, carga, descarga y almacenaje y así mediante dicho análisis se llegue a conocer el proceso operativo real de la prestación del servicio en el Proceso logístico y proponer estrategias que ayuden a mejorar dichos procesos.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de investigación

Después de haber analizado diferentes estudios sobre temas relacionados a los procesos logísticos en la importación de vehículos, hemos encontrado 3 antecedentes en los cuales se va a fundamentar para mi estudio.

La primera referencia que se tomó en consideración para este trabajo de investigación tiene como título: **“Diagnóstico y propuestas para el mejoramiento de los procesos logísticos y aduana en Centroamérica y Panamá”, (2010)**. Este análisis identifica las limitantes más relevantes que afectan los comercios interregionales y en especial las que están relacionadas con los trámites aduaneros y logística de importación, con el objetivo de generar propuestas de mejora, a partir de la introducción de excelentes prácticas que permite acelerar el comercio regional beneficiando a la mayoría de empresas pequeñas.

El estudio se realizó en dos fases la primera fase es a la investigación y diagnóstico y la segunda fase en la propuesta de mejoramiento. La metodología utilizada en la investigación implicó indagar en fuentes primarias y secundarias.

El segundo estudio se titula **“Diseño de un plan de acción para la mejora de procesos del departamento de calidad de importación de una empresa de Agenciamiento aduanal ubicada en Guayaquil”, (2021)**. Este estudio se centra en analizar la problemática existente en relación a la demora en los tiempos de gestión en los procesos de agenciamiento de aduana, con la finalidad de recomendar la implementación estrategia de un plan de acción para el departamento de calidad de la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Con la implementación de este plan de acción la empresa optimiza costos y tiempo dentro de su proceso de calidad, evitando pérdidas de tiempo y aumentando la confiabilidad del cliente en el proceso general del producto. Los colaboradores se beneficiarán ya que ahora tienen las herramientas que necesitan para desempeñar de manera óptima en todas sus funciones y cumplimiento de roles.

El tercer estudio se titula “**Análisis de Costos que Intervienen en el Proceso Logístico dentro del Terminal Portuario de Manta**” (2021). El objetivo de este trabajo de investigación tuvo como propósito analizar el comportamiento que tienen los costos frente a los servicios que interfieren en el proceso logístico del Terminal Portuaria de Manta para lo cual se estudió cuáles son los servicios que el puerto presta de forma directa tanto para importación y exportación de mercaderías.

## **2.2 Referencias teóricas**

### **2.2.1 Importación**

#### *2.2.1.1 ¿Qué es una Importación?*

Según la (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2021), la importación es “La acción de ingresar mercancías del territorio extranjero al país, cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras declarando en el RÉGIMEN DE IMPORTACIÓN”.

Según él (Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, 2021), define a las importaciones como un proceso que consiste en trasladar de manera legal y formal los productos que son producidos en otro territorio y demandados para el consumo o el uso por la nación a la cual son importados.

#### *2.2.1.2 Modalidades de importación*

- **Importación definitiva:** Es el ingreso definitivo de mercaderías al territorio aduanero, previo cumplimiento de todas las formalidades aduaneras correspondientes.
- **Importación/admisión temporal:** Es el ingreso temporal de ciertas mercaderías, normalmente, maquinarias o herramientas para la elaboración de un proceso productivo con suspensión del pago de tributos.

#### *2.2.1.3 Regímenes de Importación*

- Importación para el Consumo (Art. 147 COPCI)
- Admisión Temporal para Reexportación en el mismo estado (Art. 148 COPCI)
- Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (Art. 149 COPCI)
- Reposición de Mercancías con Franquicia Arancelaria (Art. 150 COPCI)
- Transformación bajo control Aduanero (Art. 151 COPCI)

- Depósito Aduanero (Art. 152 COPCI)
- Reimportación en el mismo estado (Art. 153 COPCI)

### **2.2.2 El Puerto**

El puerto puede estar construido de manera natural o artificial que ocupa un lugar en la costa, cuya función principal es proteger a las naves y efectuar la carga y descarga de mercancía y pasaje que transportan.

### **2.2.3 Tipo de entidad portuaria por modelo de gestión**

#### **Landlord Port - Puerto propietario**

Asume todas las decisiones relacionadas con el uso y disposición de su espacio e infraestructura. Este puerto garantiza, por su propio interés, una excelente funcionalidad.

#### **Service Port - Puerto público**

Se refiere a aquellos cuya propiedad, planificación, gestión está totalmente en manos del sector público. En otras palabras, el Estado es dueño de la tierra, infraestructura y superestructura que proporciona todos los servicios portuarios.

#### **Tool Port - Puerto herramienta**

El punto de partida del puerto de herramienta es que el público es el propietario de la infraestructura y es responsable de la operación y gestión y otorga algunos servicios (distribución, pilotaje, suministro o almacenaje).

#### **Puerto privado**

El puerto de servicio privado, significa la privatización de todos los elementos, incluida la propiedad de la tierra. En este sentido, el sector público sólo tiene derecho al poder de supervisión regulatoria estandarizada.

### **2.2.4 Infraestructura portuaria**

Como entidad física, las principales áreas e infraestructura de un puerto son:

**Antepuerto.** Espacio de resguardo del mar frente a algunas entradas del puerto, donde los barcos tienen la facilidad de maniobrar y fondear mientras esperan para ingresar al puerto o para refugiarse en las tormentas ocasionales, (Romero & Esteve, 2017).

**Bocana.** Paso estrecho de mar que sirve de acceso de entrada a un puerto.

**Canal de entrada.** Área del puerto entre el exterior y el muelle con una anchura y calado suficientes para el tráfico de los buques y barcos.

**Contradique.** Es un dique secundario que es construido junto del primero para reforzar la acción de socaire para evitar la entrada de arena en el puerto (Romero & Esteve, 2017).

**Dársena.** Zona o áreas protegidas artificialmente en aguas navegables que permite a los barcos atracar, carga y descarga por el costado de estos.

**Dique de abrigo.** Muro o construcción que se extiende a lo largo de la costa para contener las olas y proteger el puerto.

**Escollera.** Trabajos realizados mediante el lanzamiento de grandes piedras o bloques de cemento al fondo del agua para formar un dique de defensa contra las olas, como cimientos para muelle o para proteger el trabajo de corrientes; y evitar la erosión marina en la costa, (Romero & Esteve, 2017).

**Espaldón.** Parte del dique construida sobre la escollera, con una sección de paramento vertical de cara al mar y escalonado hacia tierra que sobresale del mar (Romero & Esteve, 2017).

**Estación marítima.** Instalación portuaria destinada a la recepción de pasajeros y sus equipajes en las operaciones de embarque y desembarque de los buques de crucero (Romero & Esteve, 2017).

**Muelle.** Está construida sobre la orilla del mar o de un río para facilitar el atraque y acercamiento de los barcos para facilitar el embarque o desembarque de carga, mercancías y pasajeros.

**Pantalán.** Está construido en el muelle sobre estacas o pilones que se proyectan dentro del mar o en el interior de las aguas portuarias.

**Terminal.** Instalación fija, flotante o móvil utilizado para la carga o el embarque y la descarga o el desembarque de mercancías y personas, dotada de equipamientos para llevar a cabo dichas



operaciones. Puede disponer de infraestructuras y servicios intermodales, ser de titularidad pública, privada o mixta, y estar o no concesionada (Romero & Esteve, 2017).

**Varadero.** Instalado junto al mar o río en la orilla; o en el interior de una zona portuaria, ubicados en un plano inclinado para sacar el agua de las embarcaciones (Romero & Esteve, 2017).

### **2.2.5 Transporte Marítimo**

Este modo de transporte está en constante crecimiento debido a la gran demanda de productos transportados por vía marítima esto se debe a la reducción del tiempo de demoras, los bajos costos del transporte, y a la calidad en el servicio (es decir dañar lo menos posible las mercancías a transportar).

### **2.2.6 Definición de buque**

Se define como buque a cualquier objeto capaz de ser utilizado como medio de transporte por agua, y que bajo circunstancias normales pueda ser comandado por su tripulación.

#### **2.2.6.1 Tipo de Buque**

- Portacontenedores
- Buque de carga General
- Buque granelero o Bulkcarrier
- Buque RO RO
- Buque Car-Carrier
- Buque Frigorífico
- Buque petrolero
- Buque de gases licuados
- Buques de carga química
- Buques de ganados

Para la importación de vehículos es necesaria la utilización del Buque RO RO:

#### **Buque Ro Ro**

Ro Ro es la abreviatura de "Roll on - Roll off" y se refiere a un tipo de buque de carga que transporta carga sobre ruedas, en su mayoría automóviles o camiones. Estas embarcaciones cuentan con rampas y plataformas para asegurar y detener todo tipo de vehículos. Las RO no pueden tener más de doce tripulantes a bordo. De lo contrario, este barco sería un ro-pax,

abreviatura de barcos mixtos. Los buques RO RO se caracterizan por un gran puerto situado en la proa o en la popa (a ambos lados según el buque), que actúa como puerto rampa por el que se enrollan o caen las mercancías a su paso.



**Ilustración 1-2:** Buque RO-RO

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

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

### **2.2.7** *La logística portuaria*

La logística en la cadena de transporte se utiliza para optimizar todos los procedimientos que conducen a la entrega de las cargas. Por lo tanto, es un factor esencial e importante para todas las empresas y, sin duda, para las que se dedican al transporte. Es por ello, la competitividad de una cadena logística, entendida como la implementación de la logística para la ejecución y control de un segmento de circulación, radica la combinación de costo / tiempo, donde el proceso de tramitación documental y el transporte deben estar informados en conjunto. La circulación física de mercancías se realiza en la cadena de transporte.

La moderna estructura del puerto está orientada a la logística, mejorando la infraestructura marítima y de transporte y aumentando la universalidad de los servicios. La economía mundial necesita puertos como centros de distribución y servicios de valor agregado. La expansión de las operaciones portuarias alcanza a los sectores industriales, comerciales y administrativos. La situación del nuevo puerto se basa en el puerto de tercera generación, y el puerto es la comunidad portuaria. La revolución logística del puerto demuestra su impacto en la conciencia económica mundial. En un mundo donde lo más rentable es fabricar, transportar al punto de consolidación y desde allí distribuir la mercancía a diferentes puntos de conexión directa con los consumidores, es necesario disponer una red de transporte rápida, eficiente y competitiva como cadena de transporte multimodal dominante en la actualidad. La puntualidad en el traslado de las mercancías

combina los diversos modos de transporte que son posibles en la ruta deseada y solicitada, de tal manera que el transporte sea económico y veloz.

Para conseguir la eliminación de almacenamientos, se necesita un sistema de transporte e información eficaz del mismo que evite la acumulación de existencias innecesarias. Los puertos no deben ser o actuar como un cuello de botella, sino que deben facilitar al máximo el acceso y disponibilidad de las mercancías. También sufren el acoso de acelerar el paso de mercadería al máximo; teniendo en cuenta los requerimientos del medio ambiente y las regulaciones laborales de la región o zona.

#### *2.2.7.1 Agentes que intervienen en el transporte marítimo*

Son varios los agentes que trabajan o realizan diversas tareas en el buque, en el que el empresario se encarga de la navegación con ayuda de sus colaboradores. Dentro de este último grupo encontramos:

- Personal marítimo al servicio del naviero que están en contacto directo con el buque y el mar como vía de transporte se conforma por capitán, tripulación, hábiles o prácticos, remolcador, amarrador y estibador.
- Personal terrestre, cuyo trabajo a realizar es en tierra firme, aunque en ocasiones se encarga de la operatividad del buque (núcleo del transporte marítimo) incluyendo las categorías de destinatario de buques, empresa estibadora, transitorio, agente del transporte, agente de aduanas, asegurador, inspector de carga, comisario de averías, liquidador de averías, sociedades de clasificación, fletador y astillero naval.

#### *2.2.8 Operación Portuaria*

Se refiere a las personas jurídicas debidamente registradas y autorizadas por el Ministerio de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial para prestar los servicios portuarios establecidos en las presentes normas y para el cual está habilitado.

##### *2.2.8.1 Operador Portuario de Carga (OPC)*

Según (Normas que Regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador, 2016) “Es la persona jurídica habilitada para brindar servicios que permiten la gestión y ejecución de actividades técnicas y específicas para la transparencia de carga que tiende a desarrollarse a bordo de las naves o en el interior de

un recinto portuario”. OPC tiene máquinas, equipos, herramientas y salvaguardas dedicados para que los trabajadores debidamente capacitados y dedicados los administren.

### **2.2.9 Servicios Portuarios**

El Reglamento de Servicios Portuarios para las Entidades Portuarias del Ecuador, define a los servicios portuarios como:

“Actividades operativas fluviales y marítimas que están presentes en el Ecuador para prestación de servicios privados, públicos y/o mixtos de forma indirecta y directa, por personas naturales o jurídicas registradas y autorizadas por la Autoridad Portuaria Nacional quienes son responsables del puerto estatal, por el concesionario portuario privado” (2010).

### **2.2.10 Clasificación de los Servicios Portuarios**

Según (Normas que Regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador, 2016) los servicios portuarios que se prestan en los puertos marítimos y fluviales del Ecuador se clasifican en:

#### **2.2.10.1 Servicios a los Buques**

Representa la gestión y ejecución de las actividades de ayuda a las naves para su acceso, estadía y salida de los puertos en zonas de aproximación y anclaje que son necesarias para una apropiada navegación y estas son:

## Acceso portuario marítimo o fluvial



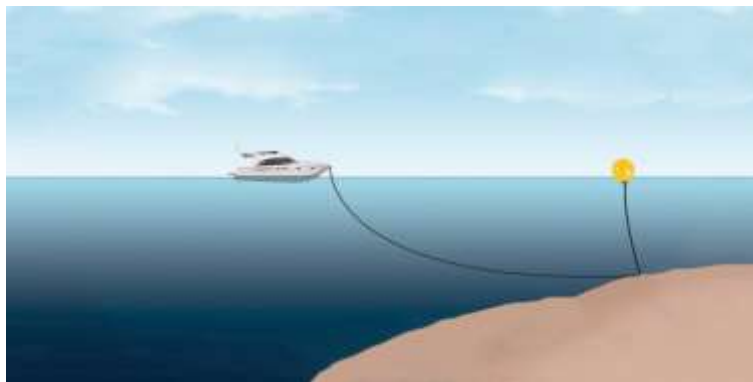
**Ilustración 2-2:** Acceso al Puerto

**Fuente:** (Monterroso, 2015).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Hace referencia al espacio o corredor marítimo o fluvial que puede ser de manera natural o artificial, utilizado para permitir y facilitar la entrada y salida en el tránsito de buques y embarcaciones dentro de los recintos portuarios, el cual incluye servicios de comunicación, dragado en la navegación operativas.

## Fondeo



**Ilustración 3-2:** Fondeo

**Fuente:** (CN, 2019).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Es la acción de fijar una embarcación en un lugar con un ancla en el fondo del agua. El fondeo es realizado en aguas portuarias y cada Autoridad Portuaria se encarga de cobrar las tarifas vigentes por asignación del puesto de fondeo.

## Practicaje



**Ilustración 4-2:** Practicaje

**Fuente:** (Valles, 2008).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Es un servicio prestado por la Autoridad Portuaria por medio del cual el práctico con su amplia experiencia y conocimiento se encarga en el puerto en hacer pasar al buque por determinados lugares con puede ser bancos de arena, rocas, infraestructuras, entre otros; además, asesora al capitán del buque para facilitar la entrada y salida a puerto y ayuda a realizar maniobras náuticas para precautelar la seguridad.

## Remolque



**Ilustración 5-2:** Remolcaje

**Fuente:** (Monterroso, 2015).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Comprende todas las operaciones náuticas que ayudan al movimiento del buque mediante el enganchamiento a otro remolque que le proporciona la fuerza propulsora motriz. El remolcador es una potente embarcación auxiliar, capaz de arrastrar y remolcar a buques de gran tonelaje; su

función es actuar como un timón de máquina para que el buque no se descarrile de su camino. Este servicio se realiza cuando el barco llega al puerto.

### **Atraque**



**Ilustración 6-2:** Atraque

**Fuente:** (Sánchez, 2021).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Atracar es el acto de mover y arrimar la embarcación a otra al muelle o a tierra. Es una acción compleja, puesto que cada puerto tiene sus propias características, por lo que en ocasiones es necesario utilizar y recurrir a una serie de servicios, como lo es el practicaaje, remolque y amarre, que facilita el desarrollo de esta operación.

### **Amarre y Desamarre**



**Ilustración 7-2:** Amarre y Desamarre

**Fuente:** (Valles, 2008).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Consiste en la asistencia en el artefacto naval, siguiendo cada una de las instrucciones que dicta capitán o del práctico encargado al personal que pasan los cabos, para recoger o soltar las amarras

de la nave para fijarlas en el punto indicado del muelle y/o en la boya, durante las operaciones de atraque o desatraque, permitiendo la libre navegación dentro del mar.

#### 2.2.10.2 Servicios a las cargas

Simboliza la gestión y operación del movimiento y almacenamiento de las cargas en las áreas portuarias y sus actividades como son:

#### **Estiba**

Estos son los diferentes procedimientos que se realizan a las mercancías para ubicarlas adecuadamente en las áreas y zonas de carga, teniendo en cuenta todos los requisitos de seguridad aplicables a los procedimientos. La estiba consta de dos etapas:

- Ingreso de la mercancía hasta la bodega
- Almacenamiento

#### **Desestiba**

Hace referencia a la remoción de la carga y la entrega al equipo que se encarga de descargar y extraer la mercancía de la bodega del buque que es previamente la mercancía estibada. Se podría decir que desestiba es la operación inversa de la estiba.

#### **Carga y Descarga**



**Ilustración 8-2:** Descarga de vehículos

**Fuente:** (Bastos, 2007).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.



Comprende desde que la unidad de carga es amarrada al equipo de carga hasta que es retirada por los estibadores del buque o viceversa. El proceso de carga/descarga se considera completo cuando la carga (mercancía) está en el vehículo que la transporta y es retirada por la grúa.

### **Almacenamiento**



**Ilustración 9-2:** Almacenamiento de Vehículos

**Fuente:** (García & Bermeo, 2018).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Comprende la provisión de instalaciones físicas tales como bodegas, galpones, patios, silos, tanques y otros que son utilizados para el almacenamiento seguro y protegido para cargas sueltas, contenedores, granos líquidos y sólidos o para cualquier otro tipo de carga.

### **Tarja**



**Ilustración 10-2:** Formato de Tarja

**Fuente:** (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2022).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Implica determinar y verificar la cantidad, marca y condiciones visuales de los artículos que son incluidos en los manifiestos de carga, en función de la carga física y traslación de la nave al muelle o viceversa, mediante la utilización de medios electrónicos o físicos (Normas que regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador, 2016).

### **2.2.11 Procesos**

Es un conjunto planificado de actividades que involucra la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para lograr un objetivo y una meta predeterminada, (Anaya & Polanco, 2007).

### **2.2.12 Logística**

La Logística se ocupa de la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de la materia prima e insumo desde el origen hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo (Bastos, 2007).

Además, es un proceso integrado diseñando para anticipar los requerimientos de los consumidores, de tal manera que se adopta y administra estratégicamente los recursos necesarios para asegurar la distribución de bienes, servicios e información hasta el cliente final, de manera completa, oportuna y rentable.

### **2.2.13 Proceso logístico**

El proceso logístico son todas las actividades que aseguran la correcta coordinación, distribución y producción de productos, mercancía y transporte.

Las actividades logísticas deben coordinarse entre sí para aumentar la eficiencia de todo el sistema de producción. Por esta razón, la logística no debe verse como una función aislada, sino como un proceso global que crea valor para los clientes, es decir, un proceso integrado en tareas que responde más rápido al mercado al menor costo.

### **2.2.14 El propósito del proceso logístico**

La finalidad de la logística es satisfacer la demanda ofreciendo calidad y servicio al mejor precio. Los costos logísticos se definen como los costos totales incurridos por las actividades de

mantenimiento logístico, capacitación de empleados, capacitación de conductores para la gestión del transporte y mejora de la gestión y entrega de mercancías.

Es importante mencionar que para el buen funcionamiento de este proceso es necesario el desarrollo de nuevos sistemas de información y optimización de los existentes; con esto se pretende elevar el grado de competitividad de la empresa, aumentando la rentabilidad de todos estos factores relevantes para satisfacer la demanda nacional e internacional.

#### ***2.2.15 Logística de importación***

La cadena global de la logística de importación realiza la planificación, información, coordinación y control de todas las operaciones desde la negociación de compra y venta, el transporte, el almacenamiento hasta la distribución de mercancías y cargas, el seguimiento de toda la cadena de suministro y por último la entrega del producto final.

#### ***2.2.16 Procesos operativos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.***

El departamento de operaciones de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, en la actualidad está conformado para la realización de las operaciones y atención a clientes, por las áreas de patio de contenedores, talleres, control aduanero, área de bodega y bahía.

Actualmente en el puerto de Esmeraldas se realiza todo tipo de operaciones, sean éstas contenedores, gráneles sólidos y líquidos, cajonería, tubería, carga proyecto, alambrón entre otros, llegando a calificarse como el puerto multipropósito.

El puerto de Esmeraldas cuenta con equipos de primera tecnología para sus operaciones, personal calificado y condiciones de trabajo que garantizan la seguridad y salud de los funcionarios, situación que les exige contar con un manual de procedimiento acorde a las nuevas regulaciones y disposiciones de los organismos de control, a fin de cumplir con los tiempos y sobre todo la satisfacción de los clientes sobre el manejo, seguridad y despacho de su carga.

Los procesos operativos que realiza el puerto son: planificación de buque, arribo y zarpe del buque, operación de carga de importación. Ingreso de carga importada a bodega, orden de aforo y entrega de mercadería y despacho de importación. El diagrama de flujo estos procesos lo podemos observar en los Anexos (A-F)

### ***2.2.17 Gestión Logística en el Servicio al Cliente***

La nueva definición de la logística interna se basa en “La planificación, la ejecución y el control de la logística e información interna de la empresa con el objetivo de optimizar los procesos, recursos y servicios con la mayor rentabilidad económica posible”, (Henriquez, 2020).

El servicio al cliente está íntimamente relacionado con la logística. La atención al cliente es el conjunto de acciones logísticas que se deben realizar para brindar un producto o servicio a un cliente en un lugar y tiempo determinado. Si se ejecuta de manera efectiva, dicho servicio al cliente y la logística relacionada se traducirán en la satisfacción del cliente, lo que fortalecerá la imagen de la empresa y fomentará futuras compras al promover la lealtad de los clientes involucrados.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Enfoque de investigación

Una vez que tenemos elaborado el problema de investigación, preguntas, objetivos, se elabora el diseño y se selecciona la muestra que se utilizará en el estudio de acuerdo con el enfoque elegido, la siguiente etapa consistió en recopilar datos relevantes sobre variables, eventos, comunidades u objetos.

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y se relaciona directamente a los métodos de investigación que son dos: método inductivo por lo general se asocia con la investigación cualitativa que consiste en ir de lo particular a la general; mientras que el método deductivo suele estar asociado a la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo específico.

En ese contexto, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) en su obra Metodología de la Investigación, sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto, este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La presente investigación tendrá un enfoque mixto ya que se manejó datos estadísticos para la asociación de variables y porque se describieron las características del proceso operativo de la importación de vehículos.

#### 3.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación está determinado por su naturaleza, la cual está relacionada con el grado de conocimiento del investigador al momento de analizar y estudiar un problema o fenómeno. De igual modo, en cada nivel de investigación emplea estrategias apropiadas que son necesarias para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, (Valderrama, 2013).

## **Nivel Descriptivo**

- El propósito de la investigación en este nivel es describir situaciones y eventos, explicando cómo es y cómo se manifiesta en un determinado fenómeno.
- La investigación descriptiva trata de especificar las propiedades relevantes de personas, grupos, comunidades, etc.

### **3.3 Diseño de investigación**

#### **3.3.1 *No Experimental***

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) explican que, “La investigación no experimental, estudia las variables sin ser manipuladas intencionalmente, el fenómeno es observado y analizado tal cual en su contexto natural”.

#### **3.3.2 *Transversal***

Como lo manifiesta (Tamayo, 2014), el estudio de la investigación es de diseño transversal porque trata de recolectar datos e información en un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este estudio es describir a la variable y analizar su incidencia en relación al momento específico.

### **3.4 Tipo de estudio**

#### **3.4.1 *Descriptivo***

En este tipo de investigación se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio, es decir la metodología se centra en las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Dicha investigación será aplicada ya que nos permitirá hacer las preguntas y analizar datos obtenidos de fuentes primarias y secundarias para describir el problema, para luego dar una solución factible.

#### **3.4.2 *Explicativo***

Esta investigación da a conocer las causas o factores que han dado origen o han condicionado la experiencia Así mismo indaga sobre la relación recíproca y enlazada de todos los hechos de la realidad, buscando dar una explicación científica, objetiva y real a aquello que se desconoce.

### 3.4.3 De Campo

Tamayo (2014) expone que; el estudio de campo recoge datos del fenómeno para conocer las condiciones reales para revisar o modificar en caso de surgir.

### 3.5 Población de estudio

Según los datos presentados por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2022) actualmente cuenta con colaboradores activos los mismos que están divididos de la siguiente manera.

**Tabla 1-3:** Población a investigar APE

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Jefe de Operadores	1
Jefe de Patios	1
Operarios	30
Importadores de vehículos	10
<b>Total</b>	<b>42</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### 3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Los métodos, técnicas y los instrumentos de investigación son los medios o formas de recolectar información que utiliza el investigador para medir el comportamiento o los atributos de las variables.

#### 3.6.1 Método

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se guiará en los siguientes métodos:

#### **Inducción – Deducción**

La inducción consiste en generalizar a partir de casos aislados, comienza con la observación de fenómenos específicos con el objetivo de llegar a conclusiones generales. La deducción es proceder de lo general a lo particular. Comenzamos observando fenómenos generales con el

objetivo de señalar verdades específicas. Los procesos deductivos por sí solos son insuficientes para explicar el conocimiento.

### **Observación**

Este método ayudará a demostrar directamente el comportamiento de las variables que se va a estudiar en relación al tema de interés.

#### **3.6.2 Técnicas**

Según Arias (2012), la técnica tiene que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, pueden clasificarse como revisión documental, observación, encuesta y técnicas socio-métricas, entre otras. Por su parte, Tamayo (2014) indica que las técnicas conducen a la verificación del problema planteado. De igual forma, los autores mencionados afirman que todo lo realizado en el estudio está sustentado en técnicas observacionales.

Para efectos de esta investigación y con el propósito de obtener los datos necesarios para cumplir con los objetivos del estudio, se utilizará la técnica de la observación, la encuesta y la entrevista.

#### **3.6.3 Instrumentos**

Según (Lerma, 2016), los instrumentos son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información. Entre los cuales se pueden mencionar: las entrevistas, cuestionarios y otros”. De acuerdo a lo expuesto por (Tamayo, 2014), el instrumento se define como una ayuda o una serie de elementos que el investigador construye con la finalidad de obtener información, que facilita la medición de los mismos.

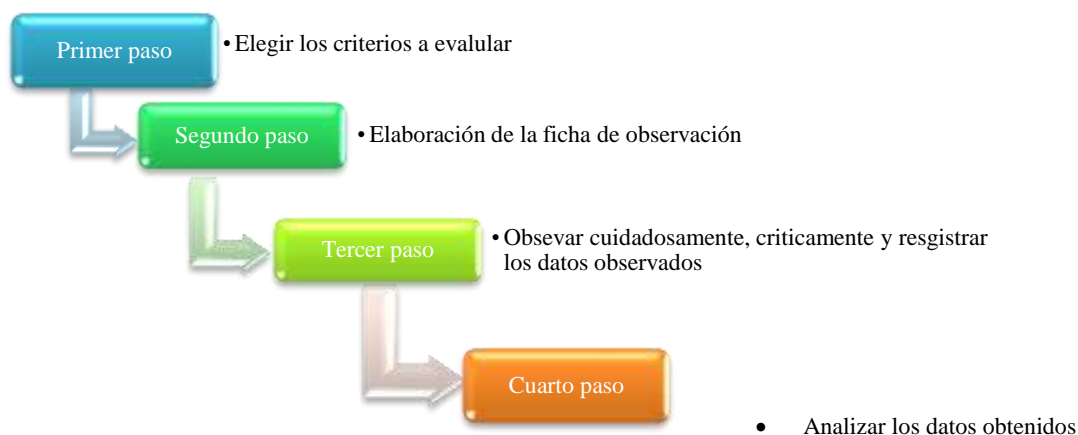
Por las características de esta investigación se considera como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el guión de la entrevista y la guía de observación.



## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la Autoridad Portuaria se realizó la ficha de observación de los servicios para el ingreso y salida de la nave, el proceso de descarga de los vehículos y almacenamiento; para eso se realizó los siguientes pasos:

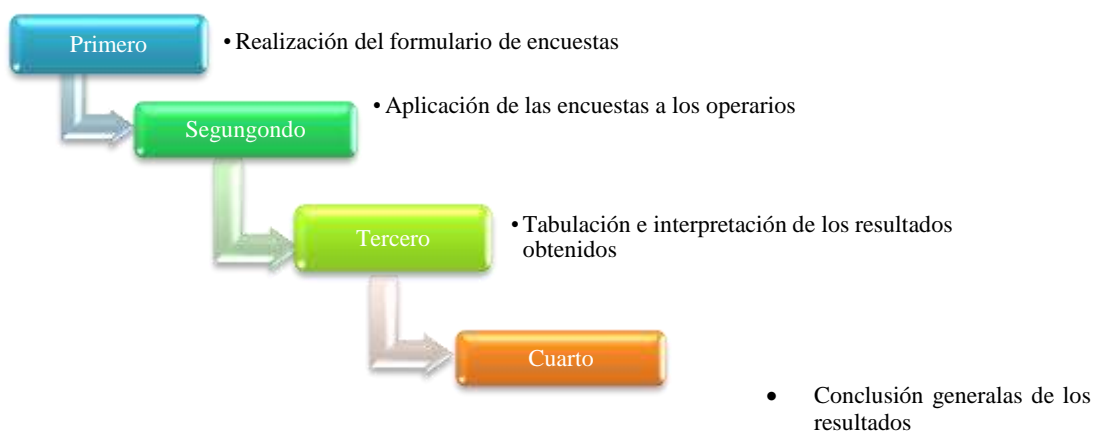


#### **Ilustración 1-4:** Formato de Tarja ficha de observación

**Fuente:** (Anaya & Polanco, 2007).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

Una vez evaluado los criterios de la ficha de observación se procedió a realizar un formulario con preguntas claves para determinar ciertos problemas en el proceso de importación; para eso se realizó el siguiente proceso:



#### **Ilustración 2-4:** Formato de Tarja encuestas

**Fuente:** (Anaya & Polanco, 2007).

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

#### 4.1 Resultados del levantamiento de información a la muestra de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

##### 4.1.1 Resultados de la ficha de observación

**Tabla 1-4:** Ficha de observación

ITEMS	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>SERVICIO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE LA NAVE</b>			
¿Se le da el servicio de asesoramiento a capitanes del buque y artefactos flotantes, prestado para el entrada y salida al puerto?	<b>X</b>		
¿El puerto realiza el servicio de remolcaje cada vez que el capitán del buque, a sugerencia del práctico, solicitará este servicio en caso de ser necesario?	<b>X</b>		
Los amarradores utilizan los equipos de protección personal como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casco</li> <li>• Orejeras (tapones de oído)</li> <li>• Overol de algodón color naranja con tiras reflejantes en la espalda.</li> <li>• Guantes.</li> <li>• Calzado de seguridad con casquillo y suela antiderrapante.</li> <li>• chaleco salvavidas de trabajo.</li> <li>• Faja sacro lumbar.</li> </ul>		<b>X</b>	No todos los amarrados utilizan los EPP
<b>PROCESO INTERNO DE DESCARGA DE LOS VEHÍCULOS</b>			
¿La destriaca de los vehículos dentro del buque son realizadas en zonas adecuadas?	<b>X</b>		
¿La manipulación de los vehículos por parte de conductores son personas capacitadas?	<b>X</b>		
¿La entrega de tickets para el conteo de los vehículos se hace de forma ordenada?	<b>X</b>		
¿Se realiza la visualización de accesorios básicos de los vehículos al momento de desembarcarlos?	<b>X</b>		
¿Siempre se realiza la tarja a los vehículos que llegan de importación?	<b>X</b>		

¿El almacenamiento de los vehículos es acorde a su marca y modelo?	X		
¿Se ha establecido un proceso para la descarga de vehículos?	X		
<b>ALMACENAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS</b>			
¿El puerto cuenta con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los vehículos?	X		
¿Se aplica una codificación a los vehículos almacenados?		X	
¿Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje?	X		
¿Se ha establecido un proceso para el almacenamiento de los vehículos?	X		
El personal usa los Equipo de Protección Personal (EPP)		X	

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### **Análisis General**

De acuerdo a la ficha de observación realizada a los procesos de servicio para el ingreso y salida de la nave, proceso interno de descarga de los vehículos, almacenamiento de los vehículos, que se realiza en el puerto de Esmeraldas se evidencia que en la mayoría de los procesos que realizan se cumple los protocolos indicados por la autoridad portuaria, sin embargo, en el proceso de servicio para el ingreso y salida de la nave se observó que algunos de los amarradores no los usan adecuadamente.

**4.1.2 Según los datos del levantamiento de información mediante las encuestas al personal operativo se obtuvo lo siguiente**

**Tabla 2-4:** Conocimiento del proceso logístico

MANIFESTACIÓN	F
SI	24
NO	6
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 3-4:** Proceso logístico del Puerto de Esmeraldas

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

**Análisis:**

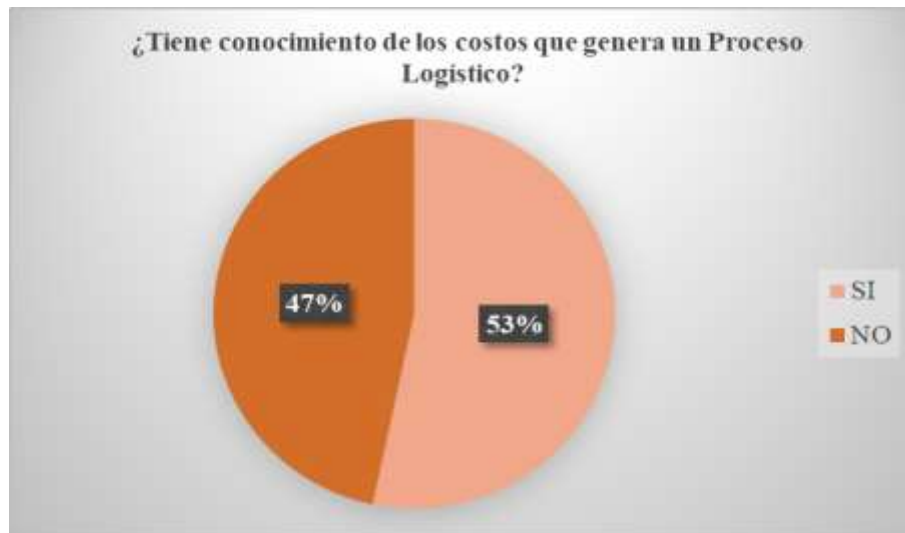
De acuerdo con los resultados ilustrados 1-4, el 80% de los operadores que colaboran en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, conocen sobre que es un proceso logístico, mientras que el 20% restante desconoce que las actividades que realizan son parte de un proceso logístico.

**Tabla 3-4:** Conocimiento de los costos generados en el proceso logístico

MANIFESTACIÓN	F
SI	16
NO	14
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 4-4:** Costo generado en el proceso logístico

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### **Análisis:**

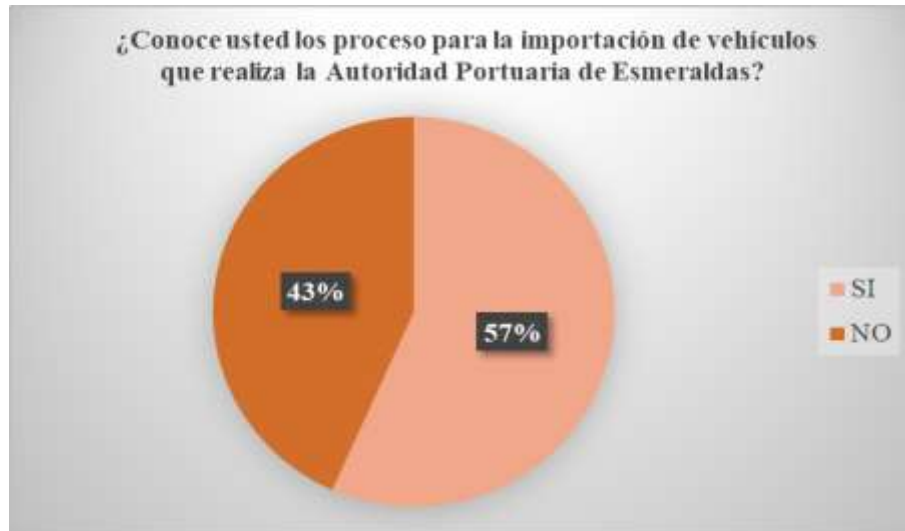
Como se muestra en la ilustración 2-4 el 53% de los encuestados saben el costo que representa un proceso logístico, mientras que el 47% restante desconocen dicho valor. Este desconocimiento se da porque el personal es rotativo, cada determinado tiempo cambia de área de trabajo.

**Tabla 4-4:** Conocimiento de los procesos de importación

MANIFESTACIÓN	F
SI	17
NO	13
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 5-4:** Proceso de importación de vehículos

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### **Análisis:**

Se puede constatar en la ilustración 3-4 que el 43% de los operadores desconocen sobre el proceso para la importación de vehículos, esto debido a que en el puerto de Esmeraldas solo se realiza el proceso de recepción y almacenaje (operación). El 57% que saben del proceso es porque han investigado por cuenta propia.

**Tabla 5-4:** Distribución de los patios de almacenaje es el más adecuado según el tipo de vehículo

MANIFESTACIÓN	F
SI	27
NO	3
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 6-4:** Distribución de patios

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### **Análisis:**

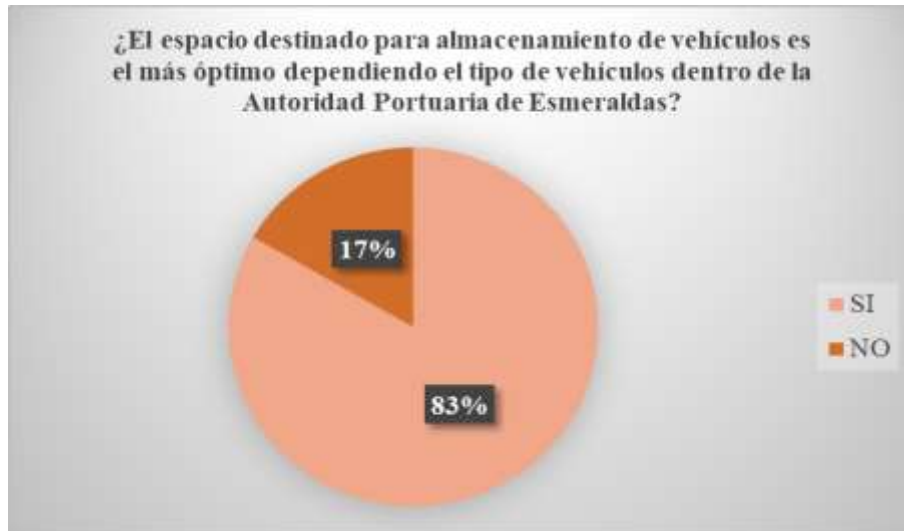
Según el 10% de los encuestados la distribución de los patios de almacenaje no es la más adecuada para la ubicación de los vehículos, mientras que el 90% afirman que sí lo es, debido a que el tiempo que tienen almacenado los vehículos es corto y no corren riesgo de sufrir daños.

**Tabla 6-4:** El espacio destinado para los vehículos es el óptimo

MANIFESTACIÓN	F
SI	25
NO	5
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 7-4:** Espacios para el almacenaje de vehículos

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### **Análisis:**

Mediante los resultados obtenidos que se evidencia en la ilustración 7-4, el 83% manifiestan que el espacio destinado para almacenar los vehículos según su tipo es el más adecuado, mientras que el 17% no comparte el criterio de distribución, consideran que debe almacenarse según el pedido que hizo el cliente, no creen que se deba separar por tipo de vehículos.

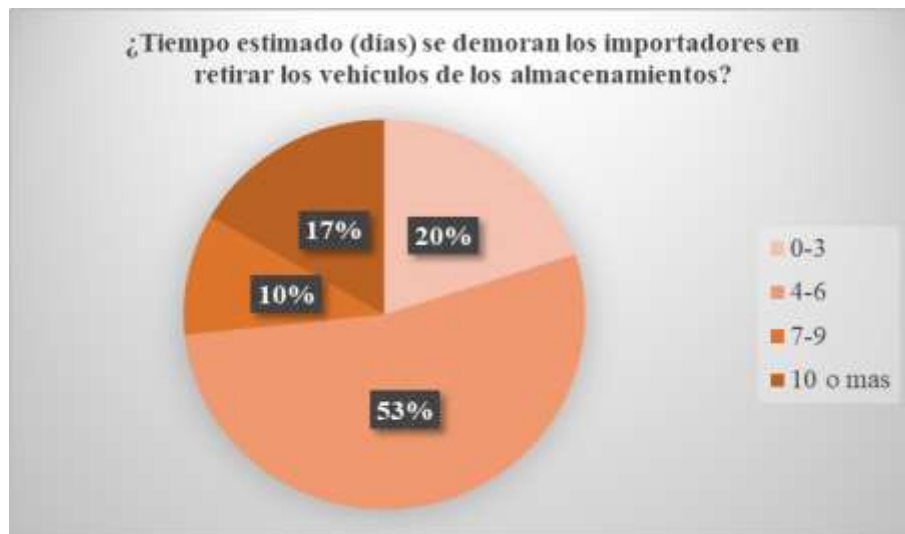


**Tabla 7-4:** Tiempo (días) de entrega de los vehículos

MANIFESTACIÓN	F
0 – 3	6
4 – 6	16
7 – 9	3
10 o más	5
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 8-4:** Tiempo de entrega de los vehículos

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### **Análisis:**

Se observa en la ilustración 8-4 que el 53% de los operarios mencionan que los vehículos son retirados del puerto entre los 4 o 6 días de haber llegado, esto debido a que los importadores aprovechan que por 6 días el almacenaje es gratuito. Hay importadores que retiran sus vehículos después de un mes, estos representan el 17%.

**Tabla 8-4:** Proceso operativo para minimizar el tiempo de despacho de las importaciones

MANIFESTACIÓN	F
SI	28
NO	2
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 9-4:** Tiempo de despacho de las importaciones

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### **Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos el 93% del personal encuestado menciona que los procedimientos que realizan están acordes a los reglamentos que deben seguir los importadores para el retiro de los vehículos.

**Tabla 9-4:** Los procesos de importación de vehículo dentro de la APE son

MANIFESTACIÓN	F
Adecuado	15
Regular	15
Limitados	0
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 10-4:** Proceso de importación de vehículos dentro de la APE

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### **Análisis:**

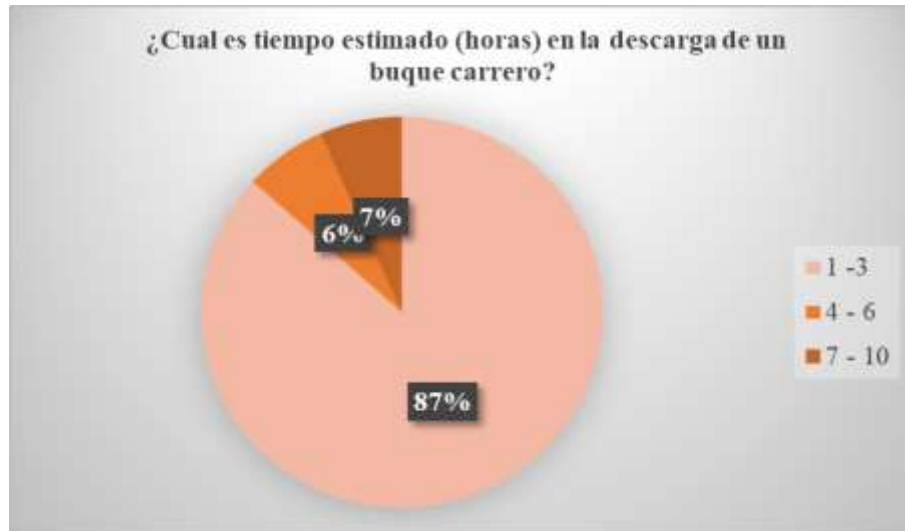
Como se muestra en la ilustración 10-4, el 50% del personal menciona que el proceso operativo para la importación es adecuado, mientras que el otro 50% cree que el proceso es regular porque no se realiza todo un proceso operativo, solo se realiza la recepción y almacenamiento de los vehículos.

**Tabla 10-4:** Tiempo estimado (hora) descarga de buque

MANIFESTACIÓN	F
1 – 3	26
4 – 6	2
7 – 8	2
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.



**Ilustración 11-4:** Tiempo (hora) de descarga de un buque carrero

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### **Análisis:**

De las personas encuestadas el 87% indican que se demoran entre 1 a 3 horas en descargar un buque; cabe mencionar que el tiempo de demora de la descarga del buque depende de la cantidad de vehículos que lleguen, por lo general se demora una hora en 100 vehículos.

**Tabla 11-4:** Servicio prestados al buque, carga

<b>¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE SE LE BRINDA AL BUQUE Y A LA CARGA?</b>			
<b>Buque</b>		<b>Carga</b>	
Muellaje	8	Almacenaje	24
Practicaje	6		
Remolcaje	12	Tarja	6
Amarre y Desamarre	4		
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

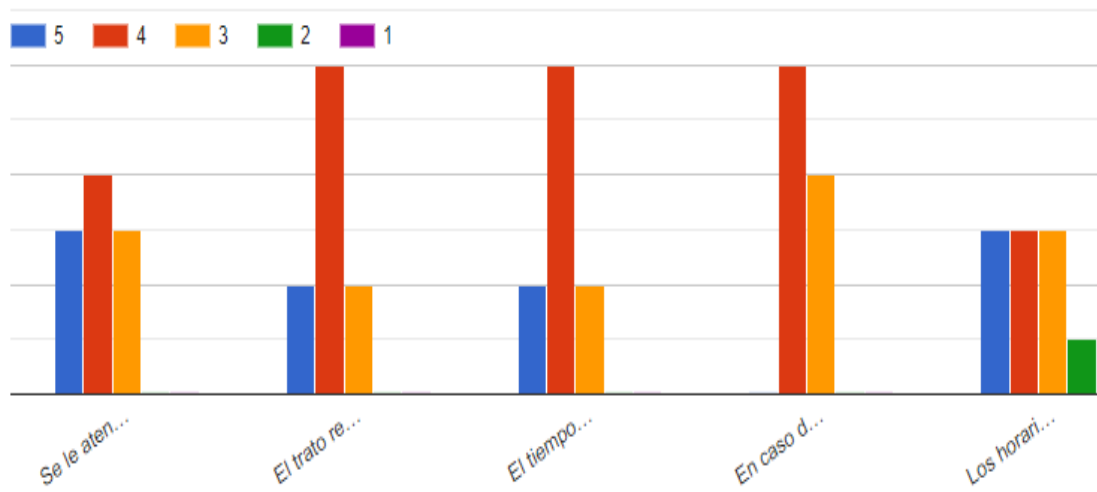
### **Análisis:**

En la tabla 11-4 podemos observar la pregunta número 10 de la encuesta, al ser esta una pregunta abierta, obtuvimos varias respuestas por parte de los operadores. Según las encuestas, al buque se le da los servicios de muellaje, practicaje, remolcaje, amarre y desamarre; mientras que a la carga se realiza el almacenaje y tarja.

### 4.1.3 Según los datos del levantamiento de información mediante las encuestas a los importadores

A los principales importadores se les realizó una encuesta de satisfacción según la escala de Likert para evaluar 6 ámbitos importantes y proporcionando la siguiente valoración (ver anexo J).

5 Excelente	4 Muy bien	3 Bien	2 Regular	1 Insuficiente
-------------	------------	--------	-----------	----------------



**Ilustración 12-4:** Atención personalizada y de calidad

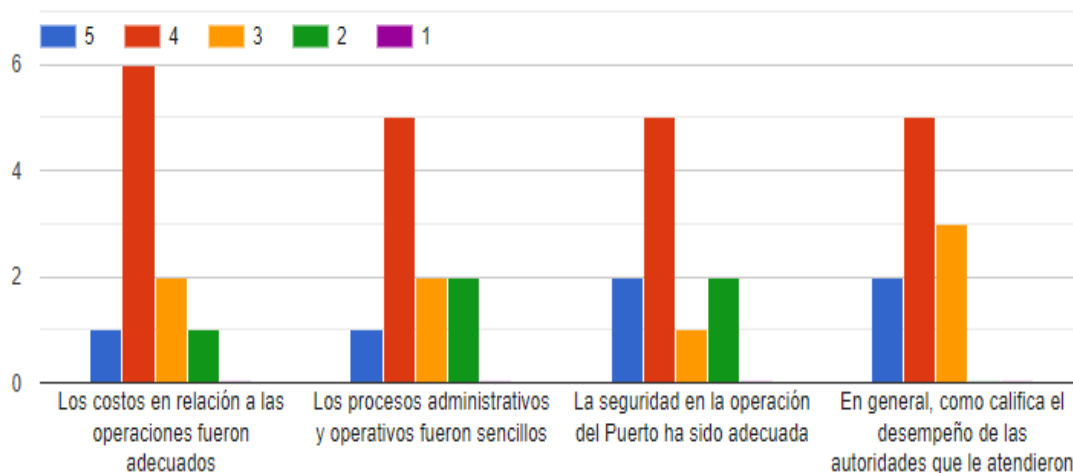
Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### Análisis:

En la ilustración 12-4 podemos observar que los criterios evaluados tienen una calificación de 4 que equivale a Muy Bien; los criterios a evaluar fueron:

- La atención con disponibilidad y oportunidad.
- El trato recibido fue amable y cordial.
- El tiempo de respuesta y la información proporcionada fueron apropiados.
- En caso de quejas o reclamaciones, se le proporcionó una solución a su problema.
- Los horarios de trabajo en el Puerto corresponden a sus necesidades.



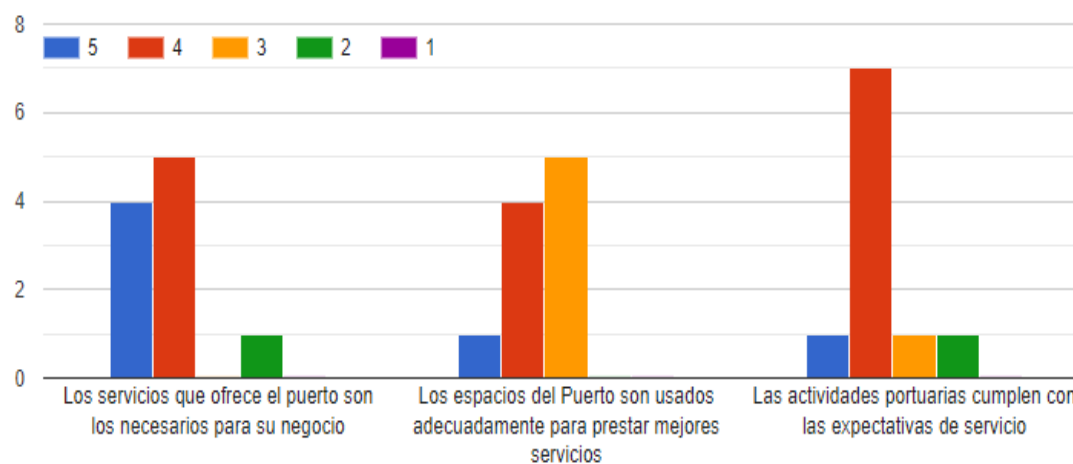
**Ilustración 13-4:** Eficiencia y confianza

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

**Análisis:**

Según los encuestados la eficiencia y confianza con la que el puerto presta su servicio es Muy Buena, en especial los costos en relación con las operaciones.



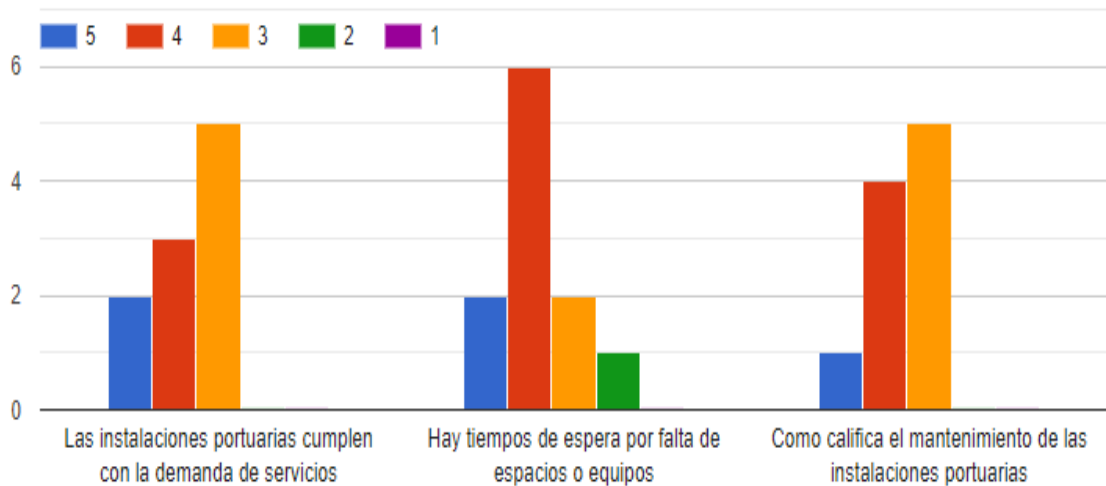
**Ilustración 14-4:** Especialización

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### Análisis:

En la encuesta realizada podemos ver que los servicios que presta el puerto son necesarios para la mayoría de los importadores, y además el espacio que se usa para prestar los servicios, los encuestados consideran que no es el más adecuado, pero está bien.



### Ilustración 15-4: Infraestructura

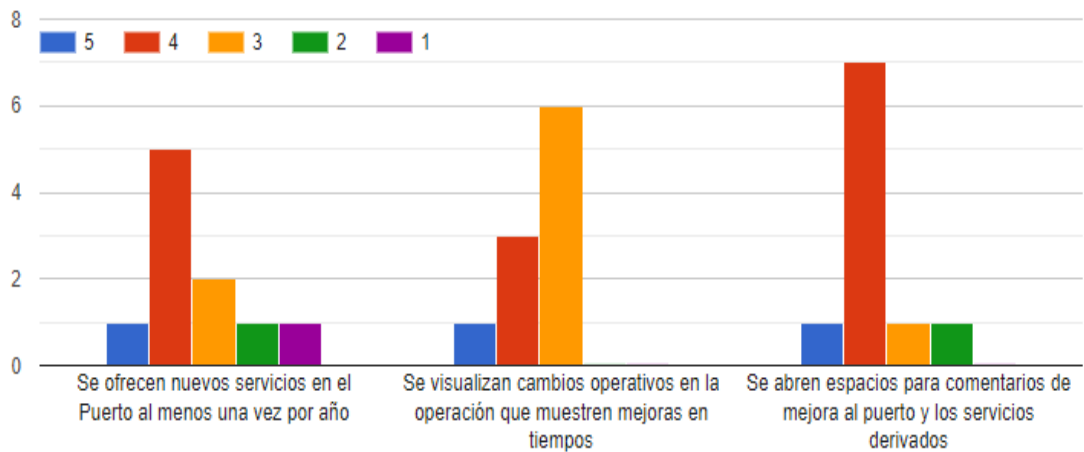
Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

### Análisis:

Como se muestra en la ilustración 15-4, las instalaciones y el mantenimiento portuario no cumplen con la demanda de servicios, ellos consideran que deberían mejorar la infraestructura para brindar un excelente servicio.





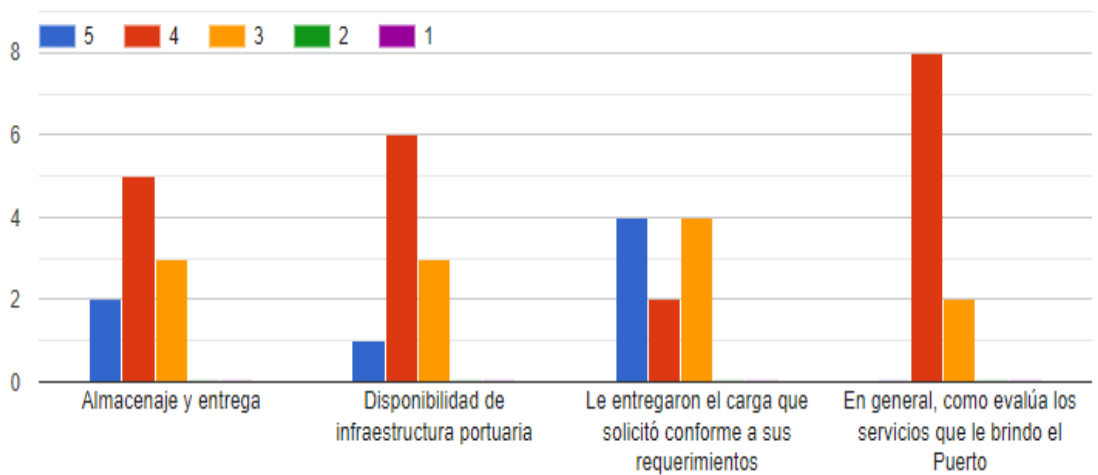
#### Ilustración 16-4: Innovación

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### Análisis:

En el ámbito de innovación, los importadores mencionan que la APE está mejorando su calidad de servicio, pero, les falta mejorar en los procesos operativos de entrega de vehículos, consideran que deben mejorar sus tiempos.



#### Ilustración 17-4: Servicio y competitividad

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### Análisis:

Según la ilustración 17-4, los servicios y competitividad de la APE es Muy Buena. Consideran que deben mejorar el servicio de almacenaje, entrega y la infraestructura del mismo.

## Análisis general

En la encuesta de satisfacción realizada a los principales importadores se evaluó 6 criterios importantes de los cuales se determinó lo siguiente:

- **Atención personalizada y de calidad:** Los clientes consideran que la atención y la calidad del servicio que se les brinda es muy buena.
- **Eficiencia y confianza:** Los usuarios manifestaron que los servicios prestados por el puerto son eficientes y de calidad.
- **Especialización:** Podemos ver que los servicios que presta el puerto son necesarios para la mayoría de los importadores, y además el espacio que se usa para prestar los servicios, los encuestados consideran que no es el más adecuado, pero está bien.
- **Infraestructura:** Los usuarios mencionaron que las instalaciones y el mantenimiento que reciben las mismas no son adecuadas.
- **Innovación:** Desde el punto de vista de los clientes, consideran que el puerto debería innovar y mejorar la tecnología en sus procesos.
- **Servicio y competitividad:** El servicio y la competitividad prestado por el puerto son considerados muy buenos por parte de los clientes.

### 4.1.4 Resultado de la entrevista al personal de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

**Tabla 12-4:** Definición de proceso logístico de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA	ÍTEM	RESPUESTA
Ing. Ivan Rhor	Jefe de operaciones	Qué es el Proceso Logístico de importación dentro de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?	Es una serie de actividades que se le brinda un servicio al buque y a la carga con la finalidad de que la carga salga del puerto en óptimas condiciones
Ing. Cesar Ribera	Jefe de Patios		Es una serie de procedimiento que se le da a la carga para que esta tenga un despacho acorde con las expectativas del cliente

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

**Tabla 13-4:** Costos que interviene en proceso logístico

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	<b>FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESPUESTA</b>
Ing. Ivan Rhor	Jefe de operaciones	¿Cómo determinan los costos por los servicios del proceso operativo?	La Autoridad Portuaria de Esmeraldas se regula de acuerdo al reglamento tarifario, este reglamento funciona para todos los puertos del país
Ing. Cesar Ribera	Jefe de Patios		Los costos de almacenaje se dan dependiendo el tipo de carga y de almacenaje por ejemplo en los vehículos la APE les da 6 días de almacenaje sin costo, luego de esos días corre un costo que sería \$3.75

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

**Tabla 14-4:** Piensa que los costos están acordes a los servicios prestados por la APE

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	<b>FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESPUESTA</b>
Ing. Ivan Rhor	Jefe de operaciones	¿Cree usted que los costos están acordes al servicio prestado por parte de la Autoridad Portuario de Esmeraldas?	Los costos son en relación a los servicios que brindamos, los servicios son de calidad por lo tanto los costos están acordes.
Ing. Cesar Ribera	Jefe de Patios		Pienso que si son los costos adecuados ya que se les brinda servicio de calidad con personas capacitadas y considero que los costos están acordes para los importadores

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

**Tabla 15-4:** La APE estaría dispuesto a considerar este plan de mejoras

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	<b>FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESPUESTA</b>
Ing. Ivan Rhor	Jefe de operaciones	La Autoridad Portuaria estaría dispuesto a considerar este plan de mejora de procesos	Considero que si estaría dispuesto la APE a considerar este un plan de mejora ya que nos ayudaría a mejorar más los procesos y así brindar mayor calidad de servicios a los importadores como exportadores
Ing. Cesar Ribera	Jefe de Patios		A mi punto de vista creo que sí podría estar considerando una propuesta de mejora porque ayudaría a mejorar más los procesos de almacenaje.

**Fuente:** APE, 2022.

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO DE PROPUESTA

#### 5.1 Plan De Mejoramiento

##### 5.1.1 *Objetivo General*

Mejorar el proceso operativo de importación de vehículos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

##### 5.1.2 *Objetivos específicos.*

- Establecer actividades de mejora como medidas preventivas y correctivas que permitan solucionar los errores encontrados.
- Constatar la implementación del plan de mejoras.

##### 5.1.3 *Metodología del plan de mejoramiento*

Para la elaboración del plan de mejora para el área operativa del puerto de Esmeraldas, se utilizó la matriz 5W+1H. Es una metodología de análisis empresarial que consiste en responder seis preguntas básicas: qué (WHAT), por qué (WHY), cuándo (WHEN), dónde (WHERE), quién (WHO) y cómo (HOW). Esta regla creada por Lasswell (1979) puede considerarse como una lista de verificación que permite generar estrategias para implementar mejoras. (Trías, González, & Laura, 2009)

Una vez establecidos los objetivos del plan de mejora propuesto para la importación de los vehículos en el puerto de Esmeraldas, se procede a describir la matriz del plan de mejoras, así como el ciclo PHVA de clasificación de las actividades

**Tabla 1-5:** Plan de mejoramiento de procesos de importación

<b>TÉCNICA 5W+ H</b>		
<b>VARIABLE</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS DEL PUERTO DE ESMERALDAS.</b>	
<b>PLANIFICACIÓN DE BUQUE</b>	QUÉ (WHAT)	<b>E1.</b> Asegurar el uso de los EPP del personal operativo y de los proveedores de servicio de practicajes
	POR QUÉ (WHY)	El uso de los EPP protege diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad
	CUÁNDO (WHEN)	Junio 2023 – Julio 2023
	DÓNDE (WHERE)	Área de operaciones del servicio al buque
	QUIÉN (WHO)	Jefe de operaciones
	CÓMO (HOW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el suministro de abastecimiento de EPP para el personal de puerto.</li> <li>• Capacitar al personal operativo sobre el uso de los EPP</li> </ul>
<b>OPERACIÓN DE CARGA IMPORTACIÓN E INGRESO DE CARGA A BODEGA</b>	QUÉ (WHAT)	<b>E2.</b> Implementar un sistema informático
	POR QUÉ (WHY)	Mediante su uso se obtienen grandes mejoras, ya que automatizan los procesos operativos que se pueden llevar a cabo en la descarga de los vehículos como lo son: ingreso al sistema SICE, registro de guía de tarja, entre otro
	CUÁNDO (WHEN)	Junio 2023 – Septiembre 2023
	DÓNDE (WHERE)	Área de operación de carga de importación Área de bodega
	QUIÉN (WHO)	Gerencia
	CÓMO (HOW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementando un sistema de información que nos ayudará a integrar distintos procesos en un solo programa,</li> </ul>

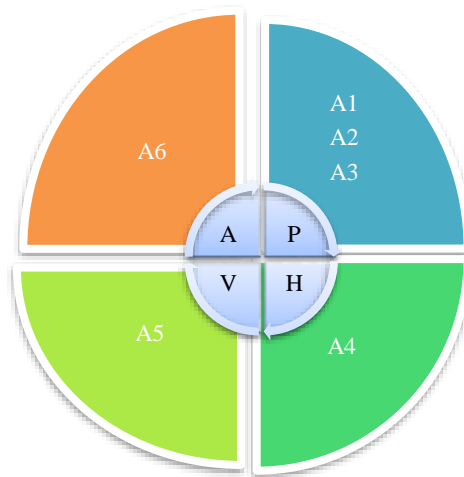
	(HOW)	<p>el sistema debería tener los siguientes elementos: guía de tarja, cantidad de vehículos de llegada, ubicación de los vehículos, a que cliente pertenece, duración de estadía en patios, usando un ordenador móvil serie MC9000 para registrar los datos y que luego emita códigos QR CODES.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizando el código QR CODES se verá reflejado automáticamente en el sistema todos los datos facilitados así la orden de despacho.</li> </ul>
<b>ENFOQUE AL CLIENTE: EFICIENCIA Y CONFIANZA</b>	QUÉ (WHAT)	E3. Asegura la calidad de servicio prestado al cliente
	POR QUÉ (WHY)	Una mala experiencia puede afectar la imagen del puerto a futuros clientes
	CUÁNDO (WHEN)	Junio 2023 – Julio 2023
	DÓNDE (WHERE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de báscula</li> <li>Departamento de comunicación</li> </ul>
	QUIÉN (WHO)	Jefe del departamento de operaciones
	CÓMO (HOW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación al personal operativo y administrativo.</li> <li>Mejorar procesos administrativos y operativos para facilitar los trámites a los clientes.</li> <li>Analizar nuevos servicios que se puede brindar a los clientes, se sugiere asesoría personalizada para los trámites de importación e implementación de un sistema informático.</li> </ul>

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

## Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

### Planificación de buque



#### **Ilustración 1-5:** Planificación del buque

**Fuente:** APE, 2022.

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

**E1.** Asegurar el uso de los EPP del personal operativo y de los proveedores de servicio de practicajes.

A1. El objetivo de la capacitación es concientizar al personal operativo sobre la importancia del uso de los EPP.

A2. El responsable de impartir la charla debe tener el cargo de analista de seguridad industrial.

A3. Esta capacitación se dará en la jornada matutina y vespertina ya que los operarios trabajan en dos turnos, dicha capacitación se llevará a cabo durante una semana matutino 11 am – 12 pm vespertino 5 – 6 pm

A4. Los temas a tratar son los siguiente:

- Seguridad y salud en el trabajo
  - Identificación de riesgo a controlar
  - Inventario de requerimiento (EPP)
  - Inspección de uso y estado (EPP)

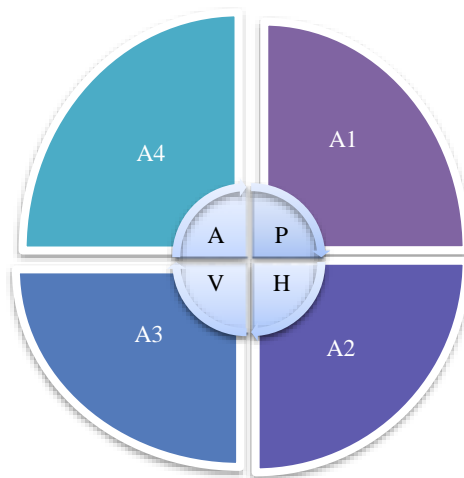


- Protección para regiones Anatómicas
  - Protección para las manos
  - Protección para la cabeza
  - Protección para el cuerpo entero
  - Protección auditiva
  - Protección de chaleco salva vida
- Costo estimado de la capacitación es de 150 dólares americanos

A5. Evaluar los conocimientos adquiridos durante la capacitación mediante cuestionarios con preguntas acerca de los temas tratados.

A6. Proveer al personal de los EPP necesarios para realizar sus actividades.

### Operación de carga importación e ingreso de carga a bodega



**Ilustración 2-5:** Operación de carga importación e ingreso de carga

**Fuente:** APE, 2022.

**Realizado por:** Yauli Erika, 2022.

**E2.** Implementar un sistema informático.

A1. Es un sistema de gestión de inventario de peso ligero, pero potente para las empresas que utiliza QR CODES, para agilizar el proceso de gestión de inventario y almacenaje está diseñado para la industria del automóvil.

A2. Los trabajadores utilizarán un ordenador móvil serie MC9000 con las siguientes características:

- **Características Físicas, dimensiones:** 40 mm alt. x 3,5 in anch. x 7,4 in alt. 9,4 pulg. (Lo) x 3,5 pulg. (An) x 7,4 pulg, peso: 26,9 oz/765 g con batería, pantalla: 10,9 cm WVGA (800 x 480), pantalla a color y conexión a internet: USB 2.0 de alta velocidad (host y cliente), WLAN y WPAN (Bluetooth),
- **Característica de rendimiento:** CPU: Qualcomm Snapdragon™ 660 de 8 núcleos, 2,2 GHz, sistema operativo: Android 11, actualizable a Android 14, memoria: Android 11, actualizable a Android 14.

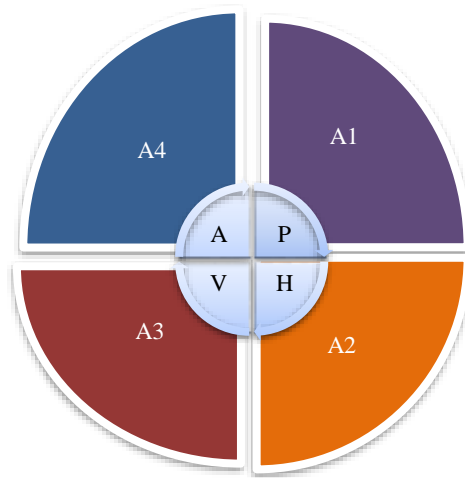
Según (Menéndez, 2011) La Autoridad Portuaria de Gijón ha implementado los códigos QR (Quick Response Barcode), el objetivo es generar nuevos códigos QR e implantarlos en distintas instalaciones del puerto para facilitar el acceso de información de una forma rápida y sencilla.

En una investigación realizada por (Ovares, 2016) menciona que el uso de los códigos QR se emplean por lo general en el control de bodegas, mientras que, en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas lo usaremos para agilizar los procesos en almacenajes; este ordenador permitirá registrar la guía de tarja, cantidad de vehículos de llegada, ubicación de los vehículos, a que cliente pertenece, duración de estadía en patios y luego emitirá un QR CODE.

A3. Utilizando el código QR se verá reflejado automáticamente todos los datos facilitando la orden de despacho.

A4. Verificar la viabilidad y confianza del dispositivo para adquirir y actualizar el sistema del puerto.

## Enfoque al cliente: Eficiencia y confianza



### Ilustración 3-5: Enfoque al cliente: eficiencia y confianza

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

#### E3. Asegurar la calidad de servicio prestado al cliente.

##### A1. Capacitación al personal operativo y administrativo.

- El objetivo de la capacitación es que el personal operativo y administrativo den un buen servicio a los clientes.
- El responsable de impartir la charla tiene es el gerente de APE
- La capacitación se realizará de lunes a viernes durante una semana en horario de 3:30 – 5 pm
- Los temas a tratar son:
  - Calidad en el servicio al cliente
    - Importancia del servicio al cliente
    - Pilares fundamentales en la calidad del servicio al cliente
  - Objetivo del servicio al cliente
    - Resolver las incidencias de los clientes
    - Medir la satisfacción del cliente
    - Problemas del servicio al cliente
- Se evaluará al final de capacitación los conocimientos adquiridos mediante cuestionarios con preguntas básicas relacionada a los temas tratados.

A2. Mejorar procesos administrativos y operativos a través de la implementación del sistema de QR CODE para facilitar los trámites y ahorrar tiempos a los clientes.

A3. Analizar nuevos servicios que se puede brindar a los clientes como son asesoría personalizada y uso de un sistema informático a implementar.

A4. Establecer los servicios de asesoría personalizada para los trámites de importación

**Tabla 5-2:** Resumen de las estrategias y actividades

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES
<b>E1.</b> Asegurar el uso de los EPP del personal operativo y de los proveedores de servicio de practicajes.	A1. El objetivo de la capacitación es concientizar al personal operativo sobre la importancia del uso de los EPP
	A2. El responsable de impartir analista de seguridad industrial.
	A3. Horario matutino 11 am – 12 pm y vespertino 5 – 6 pm
	A4. Temas <ul style="list-style-type: none"> <li>• La seguridad y la salud en el trabajo</li> <li>• Protección para regiones Anatómicas</li> </ul>
	A5. Evaluar los conocimientos adquiridos preguntas de los temas tratados.
	A6. Proveer al personal de los EPP
<b>E2.</b> Implementar un sistema informático.	A1. Es un sistema de gestión de inventario para agilizar el proceso de gestión de inventario y almacenaje
	A2. Los trabajadores utilizaran un ordenador móvil serie MC9000
	A3. Utilizando el código QR se verá reflejado automáticamente todos los datos facilitando la orden de despacho.
	A4. Verificar la viabilidad y confianza del dispositivo para adquirir y actualizar el sistema del puerto.
<b>E3.</b> Asegurar la calidad de servicio prestado al cliente.	A1. Capacitación al personal operativo y administrativo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo de la capacitación es que el personal operativo y administrativo den un buen servicio a los clientes.</li> <li>• El responsable gerente de APE</li> <li>• Horario de 3:30 – 5 pm</li> <li>• Temas               <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad en el servicio al cliente</li> <li>Objetivo del servicio al cliente</li> </ul> </li> </ul>
	A2. Mejorar procesos administrativos y operativo
	A3. Analizar nuevos servicios que se puede brindar a los clientes
	A4. Establecer los servicios de asesoría personalizada.

Fuente: APE, 2022.

Realizado por: Yauli Erika, 2022.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES

Luego de analizar cuáles son los procesos que realiza la Autoridad Portuaria de Esmeraldas se tomó en cuenta 6 procesos que consta en, planeación del buque, arribo y zarpe del buque, operación de carga de buque, ingreso de carga de importación a bodega, orden de aforo y entrega de mercancía y despacho de importación, mediante el cual se pudo determinar que existe un desconocimiento del proceso de importación por parte de los operarios y que en relación al proceso de servicio para el ingreso y salida de la nave se observó que algunos de los amarradores no usan los equipos de protección personal adecuadamente, por ende, se procedió a determinar una metodología para dar solución a la problemática.

Por medio de la metodología de observación directa y encuestas al personal operativo; se obtuvo que el Puerto de Esmeraldas cuenta con el espacio suficiente para almacenar los vehículos, el 83% de los encuestados manifestaron que es mejor almacenar según el tipo de vehículos, mientras que el 17% no comparte el criterio de distribución, ya que consideran que debe almacenarse según el pedido que hizo el cliente, no creen que se deba separar por tipo de vehículos.

Basado en la metodología 5 W + 1H se pudo establecer estrategias y actividades detalladas que se debe implementar para mejorar los procesos de importación y procesos de operación, mediante las que son el asegurar el uso de los EPP del personal operativo y de los proveedores de servicio de practicajes, implementar un sistema informático, asegura la calidad de servicio prestado al cliente donde se propone implementarlos para mejorar el proceso de almacenaje y optimizar tiempo en el despacho.

## **RECOMENDACIONES**

Para mejorar la situación actual de los procesos operativos de importación de vehículos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, se recomienda capacitar al personal operativo sobre el uso de los EPP.

Para mejorar el proceso de almacenaje interno de los vehículos se recomienda establecer un sistema informático de códigos QR en cada gestión realizada en las áreas correspondientes del proceso con la finalidad de incrementar la productividad y de ahorrar tiempo.

Además, se recomienda a la Autoridad Portuaria acoger las estrategias y actividades planteadas para mejorar los procesos esto ayudará a mejorar la eficiencia y la calidad prestado por dicha entidad y optimizar tiempo en la hora de despacho de los vehículos.

## BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2017). *Plan de Mejoras*.

Recuperado de:

[http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)

Anaya, J., & Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos : análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. 8ª. ed. Madrid: Pozuelo de Alarcón.

Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. 6ª. ed. Caracas: EPISTEME.

Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (2022). *Boletín de prensa*. Recuperado de:

<http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/boletin/2022>

Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (2022). *Ley de transparencia y acceso a la información pública*. Recuperado de:

<http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/transparencia/2022/octubre2022>

Bastos, A. (2007). *Distribución Logística y comercial*. España: Editorial Vigo.

CEPAL.(2017). *Diagnóstico y propuestas para el mejoramiento de los procesos de logística y aduana en la región de Centroamérica y Panamá*. Recuperado de:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3764/S2009864\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3764/S2009864_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Código orgánico de la producción, comercio e inversiones. (2021). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Recuperado de:

[https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/DOCUMENTO\\_CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/DOCUMENTO_CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf)

Comunidad Nautica. (2019). *Maniobra de Fondeo*. Recuperado de:

<https://comunidadnautica.com/maniobra-de-fondeo/>

Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral - DIGMER. (2010). *Reglamento de Servicios Portuarios Para las Entidades*. Recuperado de:

[http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/04/reglamento\\_servicios\\_portuarios.pdf](http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/04/reglamento_servicios_portuarios.pdf)

García, J., & Bermeo, J. (2018). *Logística Empresarial*. ( Tesis Pregrado, Universidad de Machala). Recuperado de:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14279/1/Cap.5Dise%C3%B1o%20del%20proceso%20log%C3%ADstico.pdf>

Global Transports and Logistics. (2020). *Tipos de buques de carga para el transporte marítimo de mercancías*. Recuperado de:

<https://www.dsv.com/es-es/nuestras-soluciones/modos-de-transporte/transporte-maritimo/tipos-buques-carga-transporte-maritimo>

Henríquez, A. (2020). *Logística y servicio al cliente*. Recuperado de:

<https://tendencialogistica.com/2020/06/19/logistica-y-servicio-al-cliente/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. ed. México: McGraw-Hill.

Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. 5ª. ed. Bogotá: Ecoe.

Menéndez, M. (2011). El Puerto implanta códigos QR para suministrar información. *Diario El Comercio*. Recuperado de:

<https://www.elcomercio.es/v/20111231/lamar/puerto-implanta-codigos-para-20111231.html#:~:text=A%20medio%20plazo%2C%20el%20objetivo,la%20lectura%20de%20estos%20c%C3%B3digos.>

Monterroso, E. (2015). El Proceso Logístico y la Gestión de la Cadena de Abastecimiento. *Revista Enfasis*, 22(1), 215-315. Recuperado de:

<https://logistica.enfasis.com/>

Narvaez, J. (2021). *Análisis de costos que interviene en el proceso logístico dentro del terminal portuario de Manta*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

Recuperado de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16087/1/112T0328.pdf>

Normas que regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador. (2016). *Ministerio de transporte y obras públicas*. Recuperado de:

[https://www.obraspublicas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/02/LOTAIP\\_1\\_MTOP-SPTM-2016-0060-R\\_Normas\\_que\\_regulan\\_los\\_servicios\\_portuarios\\_en\\_el\\_ecuador\\_2016.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/02/LOTAIP_1_MTOP-SPTM-2016-0060-R_Normas_que_regulan_los_servicios_portuarios_en_el_ecuador_2016.pdf)

Normas que Regulan los Servicios Portuarios en el Ecuador. (2016). *Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. Recuperado de:

<https://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/NORMAS-QUE-REGULAN-LOS-SERVICIOS-PORTUARIOS-EN-EL-ECUADOR-RESOLUCION-060-2016.pdf>

Oliveira, J. (2014). Buques de carga rodada (Ro-Ro). *El MV Tonsberg*. Recuperado de:

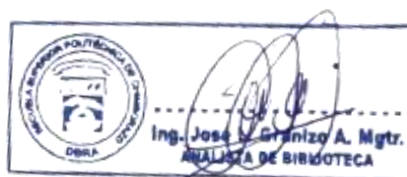
<https://vadebarcos.net/2014/09/14/buques-carga-rodada-ro-ro-mv-tonsberg/>

Ovares, J. (2016). *Aplicación de los códigos QR en el control de bodegas*. (Tesis Pregrado, Universidad de Costa Rica ). Recuperado de:



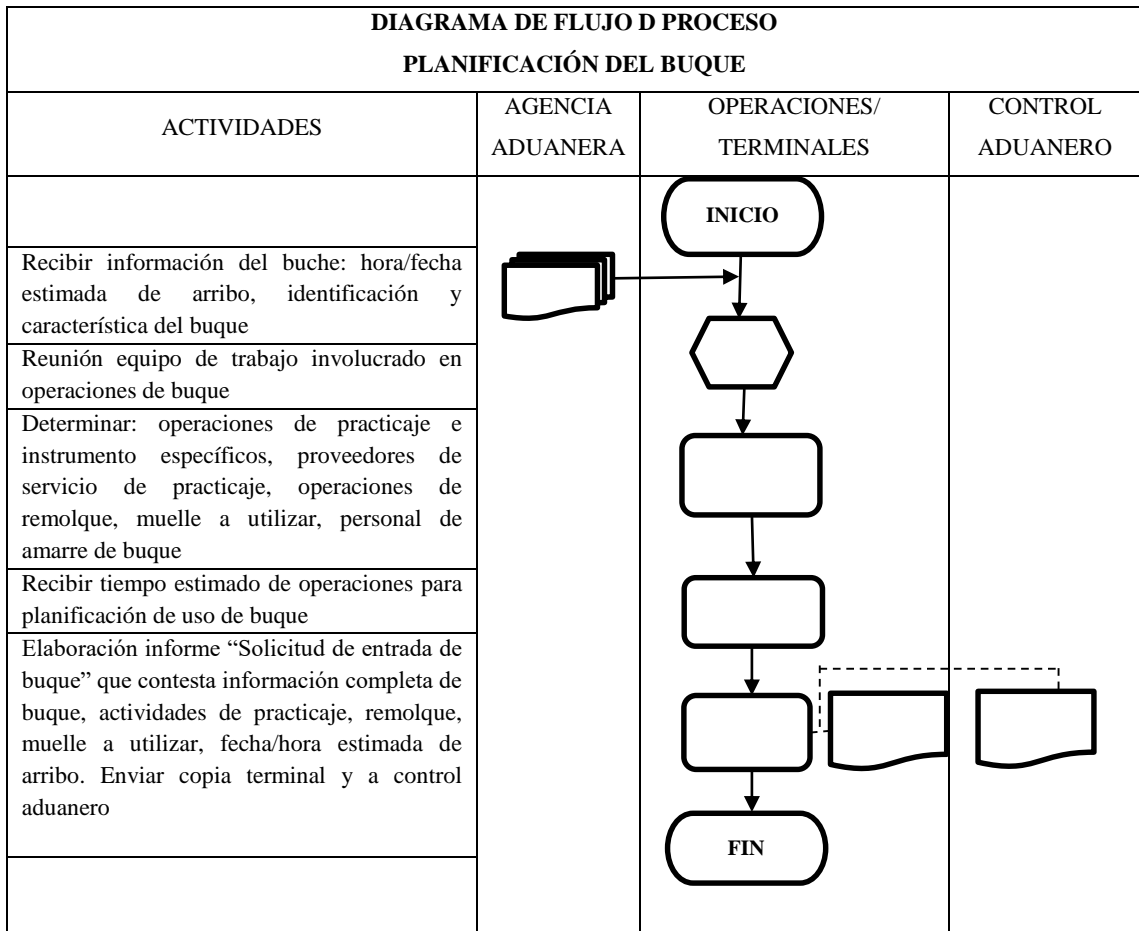
[https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7273/Aplicacion\\_codigo\\_QR\\_bodegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7273/Aplicacion_codigo_QR_bodegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Romero, R., & Esteve, A. (2017). *Transporte Marítimo de Mercancía: Los Elementos Clave, los Contratos y los Seguros*. 6ª. ed. Barcelona: StockStudio.
- Ruiz, S. (2007). *Logística para los mercados globales*. 2ª. ed. México: S.A de C.V.
- Sánchez, D. (2021). *Diseño de un plan de acción para la mejora de procesos del departamento de Calidad de importaciones de una empresa de Agenciamiento de aduana*. (Tesis Pregrado, Universidad Politecnica Nacional). Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21069/1/UPS-GT003425.pdf>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2021). *Importar*. Recuperado de:  
<https://www.aduana.gob.ec/paraimportar/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20importaci%C3%B3n%3F,que%20se%20haya%20sido%20declarado>.
- Tamayo, M. (2014). *El Proceso de La Investigación Científica*. 5ª. ed. México: Limusa.
- Trías, M., González, P., & Laura, F. (2009). *Las 5 W + H y el ciclo de mejora*.  
Recuperado de:  
[https://catalogo.latu.org.uy/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=407#:~:text=La%205W%20BH%20es%20una,%20y%20c%C3%B3mo%20\(HOW\)](https://catalogo.latu.org.uy/opac_css/doc_num.php?explnum_id=407#:~:text=La%205W%20BH%20es%20una,%20y%20c%C3%B3mo%20(HOW)).
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. 2ª. ed. Perú: San Marcos.
- Valles, A. (2008). *Consultoría en la Logística y Transporte*. [Entrada de blog]  
Recuperado de:  
<https://blog.solistica.com/el-papel-de-la-consultoria-en-la-logistica>

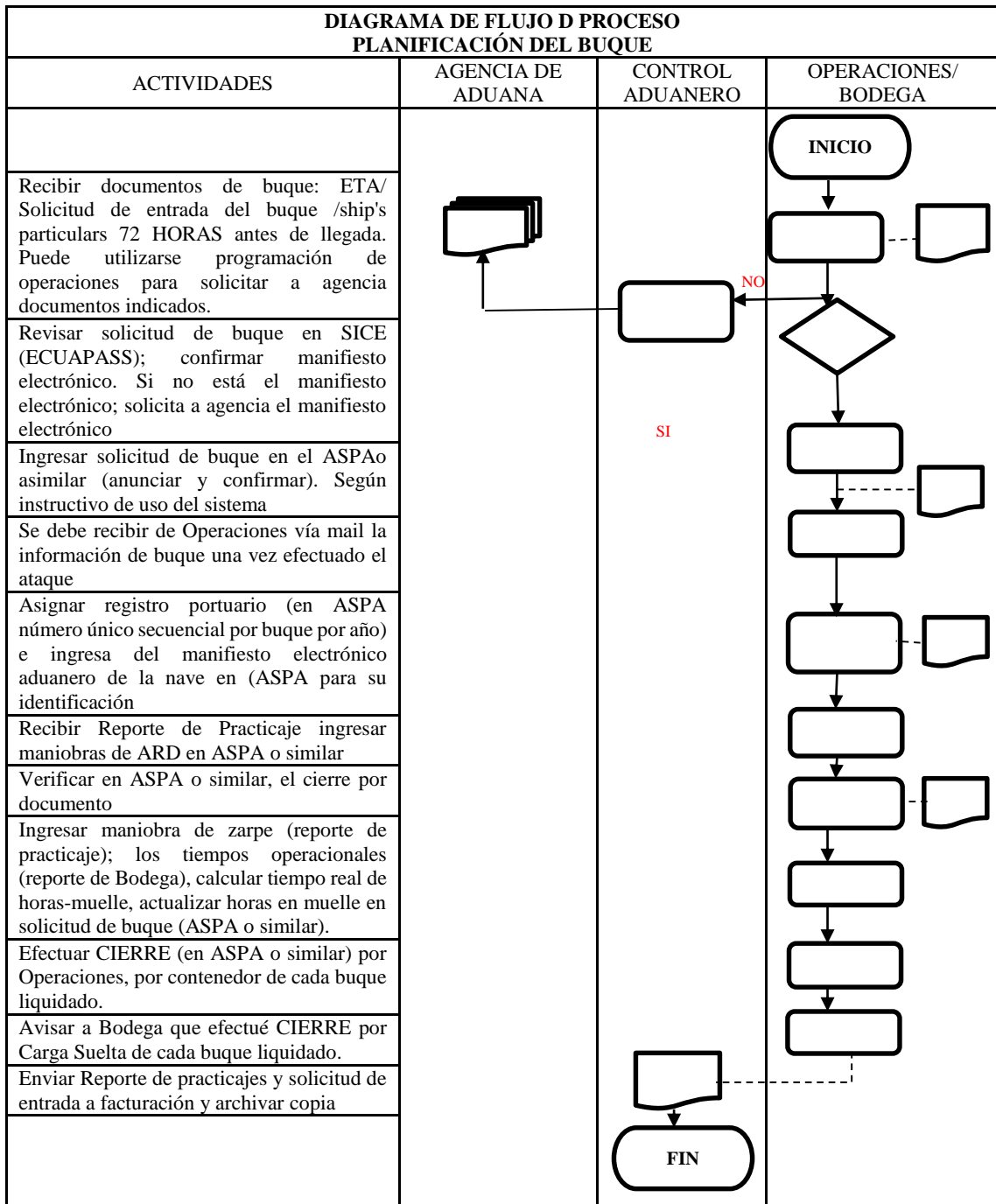


## ANEXOS

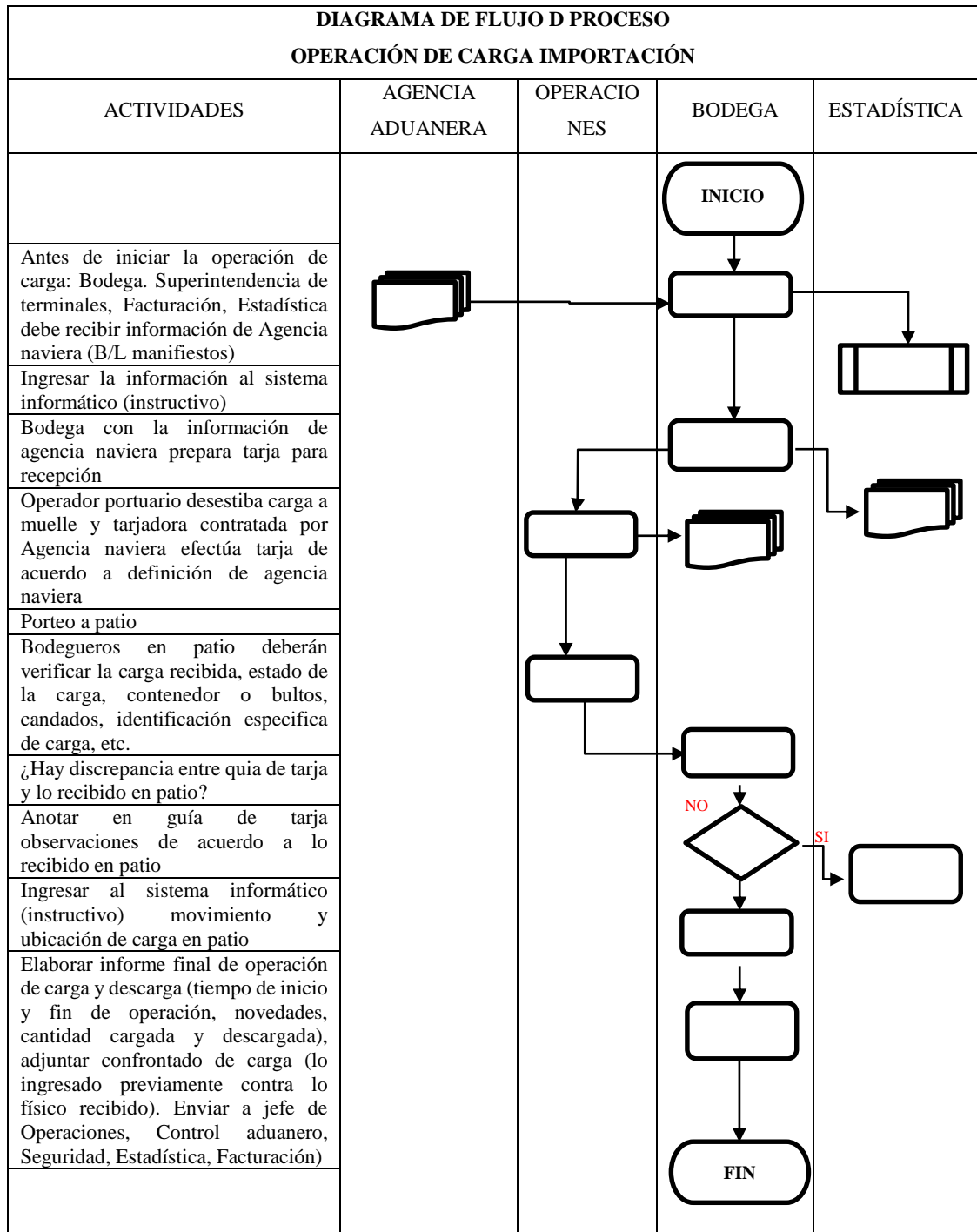
### ANEXO A: PLANIFICACIÓN DE BUQUE



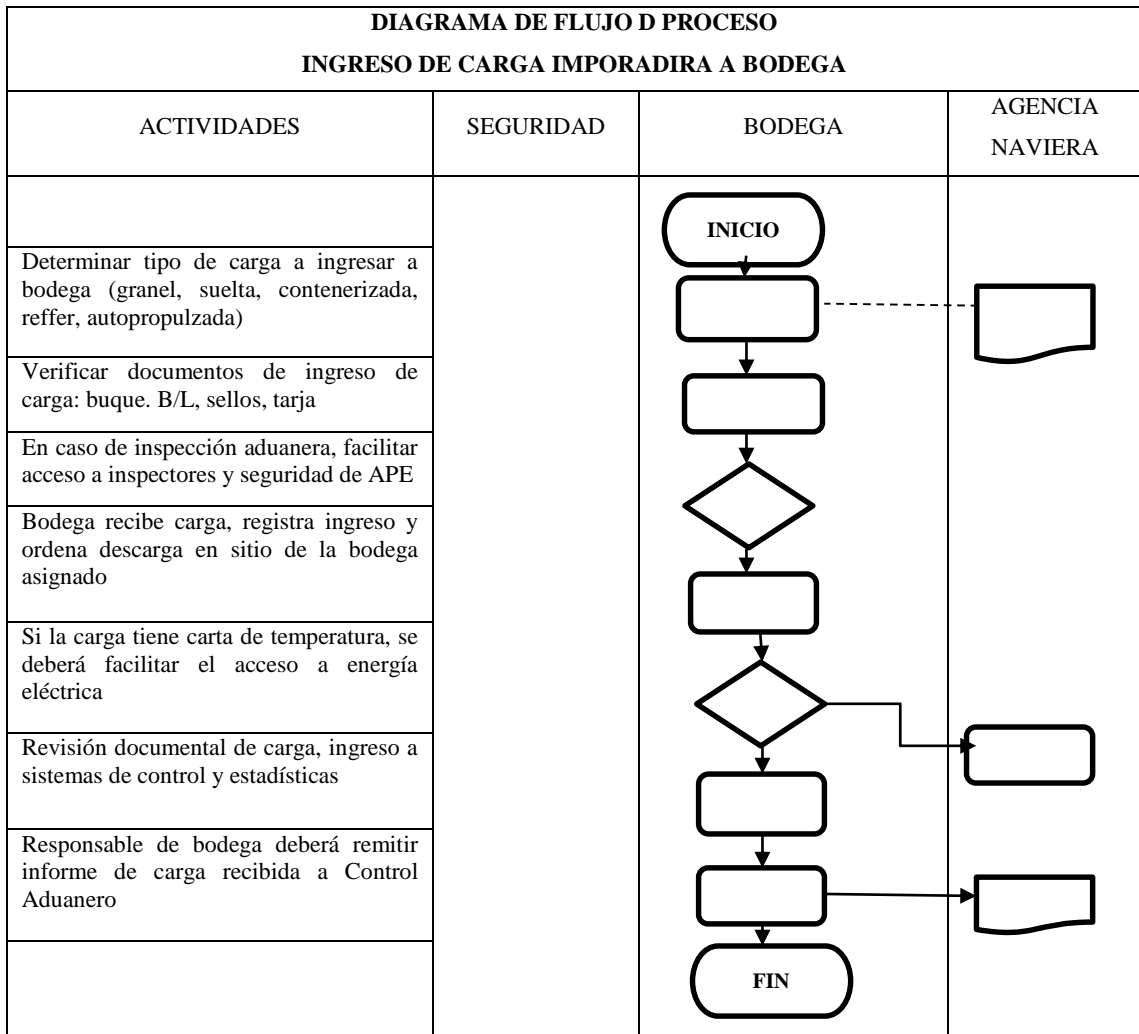
**ANEXO B: ARRIBO Y ZARPE DE BUQUE**



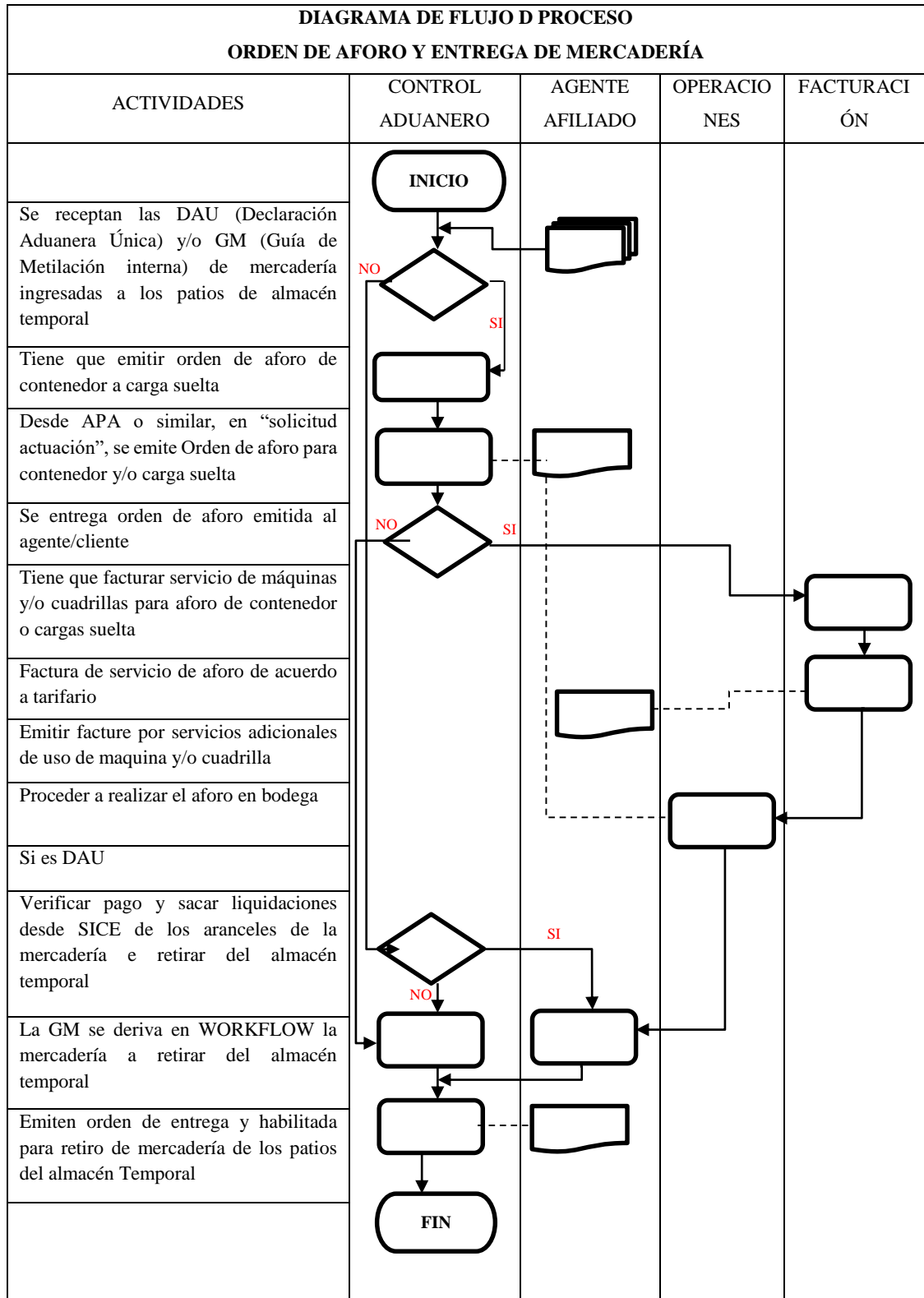
## ANEXO C: OPERACIÓN DE CARGA IMPORTACIÓN



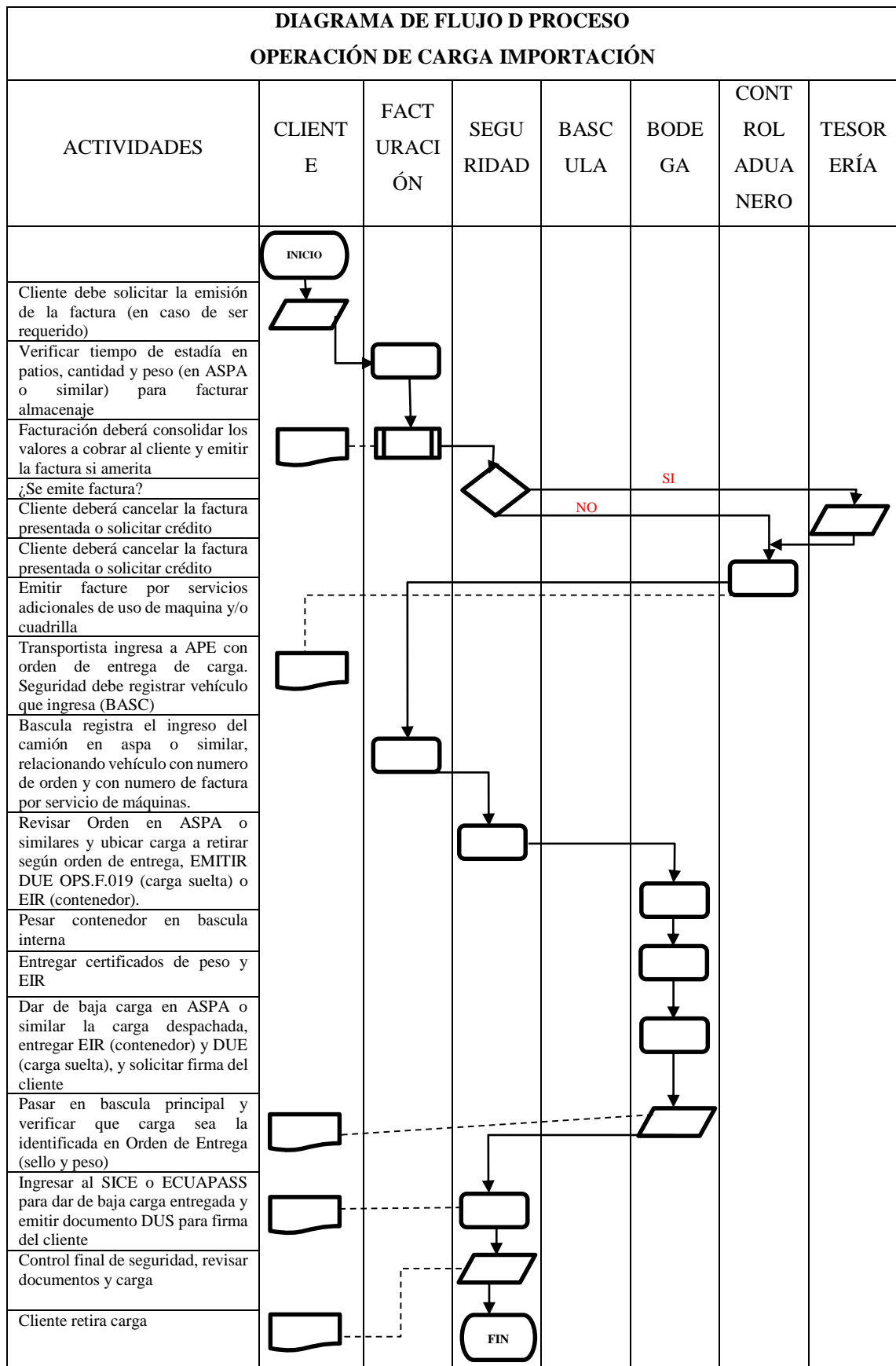
**ANEXO D: INGRESO DE CARGA IMPORTADORA A BODEGA**



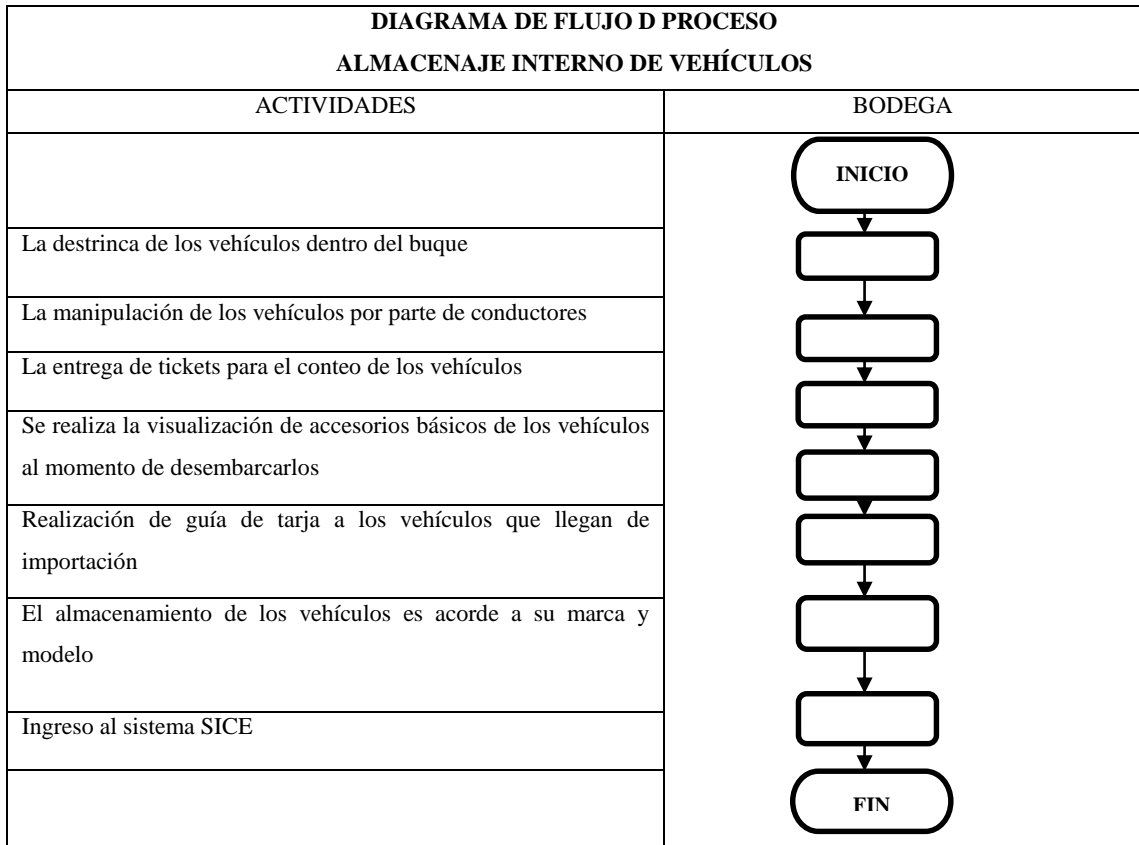
**ANEXO E: ORDEN DE AFORO Y ENTREGA DE MERCADERÍA**



**ANEXO F: DESPACHO DE IMPORTACIÓN**



**ANEXO G: PROCESO ALMACENAJE INTERNO DE VEHÍCULOS**





## ANEXO H: FICHA DE OBSERVACIÓN



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**FICHA DE OBSERVACIÓN A LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS**

**Tema:** Elaboración de un plan de mejora de procesos logísticos para la importación de vehículos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

**Instrucciones:** Según las observaciones visualizadas al momento de realizar la observación en el puerto, anotar en la presente ficha los criterios desarrollados.

ITEMS	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>SERVICIO PARA EL INGRESO Y SALIDA DE LA NAVE</b>			
¿Se le da el servicio de asesoramiento a capitanes del buque y artefactos flotantes, prestado para el entrada y salida al puerto?			
¿El puerto realiza el servicio de remolcaje cada vez que el capitán del buque, a sugerencia del práctico, solicitará este servicio en caso de ser necesario?			
Los amarradores utilizan los básico de seguridad personal como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casco</li> <li>• Overol de algodón color naranja con tiras reflejantes en la espalda.</li> <li>• Guantes.</li> <li>• Calzado de seguridad con casquillo y suela antiderrapante</li> <li>• chaleco salvavidas de trabajo.</li> <li>• Faja sacro lumbar.</li> </ul>			
<b>PROCESO INTERNO DE DESCARGA DE LOS VEHÍCULOS</b>			
¿La destrinca de los vehículos dentro del buque son realizadas en zonas adecuadas?			
¿La manipulación de los vehículos por parte de conductores son personas capacitadas?			
¿La entrega de tickets para el conteo de los vehículos se hace de forma ordenada?			
¿Se realiza la visualización de accesorios básicos de los vehículos al momento de desembarcarlos?			
¿Siempre se realiza la tarja a los vehículos que llegan de importación?			
¿El almacenamiento de los vehículos es acorde a su marca y modelo?			
¿Se ha establecido un proceso para la descarga de vehículos?			
<b>ALMACENAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS</b>			
¿El puerto cuenta con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los vehículos?			
¿Se aplica una codificación a los vehículos almacenados?			
¿Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje?			
¿Se ha establecido un proceso para el almacenamiento de los vehículos?			
El personal usa los Equipo de Protección Personal (EPP)			

## ANEXO I: GUÍA DE ENTREVISTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**Tema:** Elaboración de un plan de mejora de procesos logísticos para la importación de vehículos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

GUIÓN DE ENTREVISTA	
Nombre:	
Profesión:	
Área:	
Pregunta N°1	¿Qué es el Proceso Logístico de importación dentro de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?
Pregunta N°2	¿Cómo determinan los costos por los servicios del proceso operativo?
Pregunta N°3	¿Cree usted que los costos están acordes al servicio prestado por parte de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?
Pregunta N° 4	La Autoridad Portuaria estaría dispuesto a considerar este plan de mejora de procesos

## ANEXO J: MODELO DE ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE



**Tema:** Elaboración de un plan de mejora de procesos logísticos para la importación de vehículos en la Autoridad Portuaria de Esmeraldas

**Instrucciones:** marque con una “X” la respuesta que usted considere correcta.

### MODELO DE LA ENCUESTA A APLICAR AL PERSONAL

1. ¿Conoce usted que es un Proceso Logístico?  
SI   
NO
2. ¿Tiene conocimiento de los costos que genera un Proceso Logístico?  
SI   
NO
3. ¿Conoce usted los procesos  
4. para la importación de vehículos que realiza la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?  
SI   
NO
5. ¿Cree usted que la distribución de los patios de almacenaje es la más adecuada dependiendo el tipo de vehículo?  
SI   
NO
6. ¿Considera usted que el espacio destinado para almacenamiento de vehículos es el más óptimo dependiendo el tipo de vehículos dentro de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?  
SI   
NO
7. ¿Qué tiempo estimado (días) se demoran los importadores en retirar los vehículos de los almacenamientos?
8. ¿Piensa usted que la Autoridad Portuaria de Esmeraldas cuenta con un apropiado Proceso operativo para minimizar el tiempo de despacho de las importaciones?  
SI   
NO

9. ¿Considera usted que los procesos de operación para la importación dentro de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas son?

Adecuados  
Regulares  
Limitados

10. ¿Cuál es el tiempo estimado (horas) en la descarga de un buque carrero?

11. ¿Cuáles son los servicios que se le brinda al buque y a la carga?

-----

-----

## ANEXO K: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La Administración de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, en busca de mejorar la calidad de los servicios portuarios y el desempeño de operadores y autoridades ligadas al puerto, agradece su evaluación de las siguientes actividades y servicios en el Puerto; la cual tendrá un carácter estrictamente confidencial.

**Instrucciones.** - Favor de marcar dentro del campo, de acuerdo al nivel de satisfacción que corresponda, la evaluación de la actividad y/o servicio que aplique a su relación comercial con el Puerto, utilizando la siguiente ponderación y dejando en blanco aquellos reactivos que no apliquen a su operación.

5 Excelente      4 Muy Bien      3 Bien      2 Regular      1 Insuficiente

Puntos a Evaluar	5	4	3	2	1
<b>1. Atención personalizada y de calidad</b>					
Se le atendió con disponibilidad y oportunidad					
El trato recibido fue cordial y amable					
El tiempo de respuesta y la información proporcionada fueron adecuados					
En caso de quejas, se le dio solución a su problema					
Los horarios de trabajo en el Puerto responden a sus necesidades					
<b>2. Eficiencia y confianza</b>					
Los costos en relación a las operaciones fueron adecuados					
Los procesos administrativos y operativos fueron sencillos					
La seguridad en la operación del Puerto ha sido adecuada					
En general, como califica el desempeño de las autoridades que le atendieron					
<b>3. Especialización</b>					
Los servicios que ofrece el puerto son los necesarios para su negocio					
Los espacios del Puerto son usados adecuadamente para prestar mejores servicios					
Las actividades portuarias cumplen con las expectativas de servicio					
<b>4. Infraestructura</b>					
Las instalaciones portuarias cumplen con la demanda de servicios					
Hay tiempos de espera por falta de espacios o equipos					
Cómo califica el mantenimiento de las instalaciones portuarias					

<b>5. Innovación</b>					
Se ofrecen nuevos servicios en el Puerto al menos una vez por año					
Se visualizan cambios operativos en la operación que muestren mejoras en tiempos					
Se abren espacios para comentarios de mejora al puerto y los servicios derivados					
<b>6. Servicios y Competitividad</b>					
Almacenaje y entrega					
Disponibilidad de infraestructura portuaria					
Le entregaron la carga que solicitó conforme a sus requerimientos					
En general, como evalúa los servicios que le brindó el Puerto					



epoch

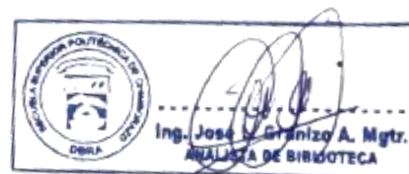
Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 23 / 05 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> ERIKA ELIZABETH YAULI GUAYLLAS
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



**0914-DBRA-UPT-2023**