

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Tema: **“Plan de mejora en los procesos logísticos de recepción y despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Ingenieras en Logística y Transporte

AUTORAS: Anama Pitacuar Lady Valeria

Erazo Tulcán Joselin Dayana

TUTOR: MSc. Realpe Cabrera Iván Alirio

Tulcán, 2023

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Anama Pitacuar Lady Valeria y Erazo Tulcán Joselin Dayana con el número de cédula 0401812185 y 0402119069 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Plan de mejora en los procesos logísticos de recepción y despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



---

MSc. Realpe Cabrera Iván Alirio

**TUTOR**

Tulcán, marzo de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Ingenieras en la Carrera de Logística y Transporte de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial


Nosotras, Anama Pitacuar Lady Valeria y Erazo Tulcán Joselin Dayana con cédula de identidad número 0401812185 y 0402119069 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

Anama Pitacuar Lady Valeria

**AUTORA**



---

Erazo Tulcán Joselin Dayana

**AUTORA**

Tulcán, marzo de 2023

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

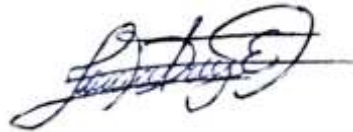
Nosotras Anama Pitacuar Lady Valeria y Erazo Tulcán Joselin Dayana declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Plan de mejora en los procesos logísticos de recepción y despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Anama Pitacuar Lady Valeria

**AUTORA**



---

Erazo Tulcán Joselin Dayana

**AUTORA**

Tulcán, marzo de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar gracias a Dios por darme todo el valor necesario para afrontar todo obstáculo que se presentó en mi camino para llegar hasta este punto de mi vida, a mi familia por estar siempre a mi lado, a esta prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi por acogerme durante todos estos años de estudio, a mi tutor MSc. Iván Realpe por todo el tiempo dedicado en esta investigación, a mi compañera y amiga de trabajo Dayana Erazo por el esfuerzo y dedicación durante este proceso.

**Anama Pitacuar Lady Valeria**

Agradezco a Dios por la vida y guiarme en mi camino, a mi madre por siempre ser mi apoyo, mi abuelita y mis familiares y todas las personas que confiaron en mi para alcanzar este logro.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a la carrera de ingeniería en Logística y Transporte y a los docentes que compartieron sus conocimientos para llegar a formarme como profesional.

Agradezco también a la empresa Transbolivariana C.A. por permitir realizar este plan de TIC en sus instalaciones, conocer sus procesos y actividades, logrando dar una mejora a los problemas encontrados.

De igual forma agradezco a mi tutor MSc. Realpe Cabrera Iván Alirio por sabernos guiar de la mejor manera compartiendo sus conocimientos en todo este proceso de investigación y a mi compañera Lady Anama siendo una gran amiga y apoyo en el transcurso de este proceso.

**Erazo Tulcán Joselin Dayana**

## **DEDICATORIA**

Lo dedico a mi ángel del cielo, mi padre; a mi madre por ser mi apoyo incondicional, por enseñarme que todo sacrificio tiene su recompensa, por darme ánimos cuando más lo necesitaba y por estar presente en cada uno de mis logros y fracasos, te amo mamá; a mis hermanos por ser el mejor ejemplo a seguir, por su apoyo y cariño incondicional, porque sé que nunca estaré sola, los amo.

**Anama Pitacuar Lady Valeria**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme sabiduría, paciencia y sobre todo fortaleza para afrontar con todos los obstáculos que se me presentaron en el camino, que con esfuerzo y sacrificio se puede lograr grandes resultados como poder culminar una etapa más en mi vida como es mi carrera universitaria.

A mi madre Carmen Tulcán por ser motivo y motor por incentivar me a superarme siempre y ser mejor persona, agradezco por su paciencia y enseñarme que no importa las dificultades que tenga en la vida a ser una guerrera y que a pesar de su enfermedad no hay que darse nunca por vencida y que todo esfuerzo vale la pena siendo ella madre y padre a la vez, en segundo lugar le dedico a mi segunda madre Rocío Tulcán y hermano Kevin Castro quien me enseñó que por más difícil que sea una situación nunca hay que darse por vencida, que luchar por lo que uno desea es de valientes y sobre todo a mi abuelita Rosita Tulcán quien me ha dado sus sabios consejos y ánimos para salir adelante y ser una buena persona en la vida, sintiendo un gran orgullo en aun tenerla a mi lado y me vea cumplir esta gran meta.

**Erazo Tulcán Joselin Dayana**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	16
ABSTRACT .....	17
INTRODUCCIÓN .....	18
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>20</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
1.4.1. Objetivo General .....	23
1.4.2. Objetivos Específicos .....	23
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	23
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
2.2.1. Procesos.....	27
2.2.2. Proceso de recepción.....	28
2.2.3. Proceso de despacho.....	28
2.2.4. Almacenamiento.....	28
2.2.5. Mercancía .....	29
2.2.6. Operario del almacén.....	29
2.2.7. Riesgos laborales.....	29
2.2.8. Gestión logística.....	30
2.2.9. Plan de mejora.....	30
2.2.10. Depósito Temporal.....	30
2.2.11. Autorización para operar como OCE Depósito Temporal.....	31
2.2.12. Tipo de carga.....	32

2.2.13. Aforo aduanero .....	33
2.2.14. Nomenclatura de designación y codificación de mercancías del Ecuador .....	34
2.2.15. COPCI (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones) ...	35
2.2.16. Resolución 407: Requisitos para brindar el servicio aduanero de Depósito Temporal.....	36
2.2.17. Documentación legal .....	37
2.2.18. Softwares que usa el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.....	37
2.2.19. Proceso administrativo .....	38
2.2.20. Sistema de Gestión de Calidad. (SGC) .....	41
2.2.21. Semaforización de variables.....	42
2.2.22. Manual de funciones.....	42
2.2.23. Teoría general de sistemas.....	43
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>44</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>44</b>
3.1.1. Enfoque.....	44
3.1.2. Tipo de Investigación.....	44
<b>3.2. IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>50</b>
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>50</b>
3.5.1. Fuentes primarias y secundarias.....	50
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1.1. Situación actual del depósito temporal Transbolivariana C.A .....	52
4.1.2. Evaluación de los procesos de recepción - despacho de mercancías ....	90
4.1.3. Plan de mejora en los procesos de recepción – despacho de mercancías. ....	156



4.2. DISCUSIÓN .....	170
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	179
5.1. CONCLUSIONES.....	179
5.2. RECOMENDACIONES .....	181
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	182
VII. ANEXOS.....	190

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Procesos de control .....	41
<b>Figura 2.</b> Depósito Temporal Transbolivariana C.A.....	53
<b>Figura 3.</b> Organigrama estructural.....	54
<b>Figura 4.</b> Báscula del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.....	56
<b>Figura 5.</b> Tipo de mercancía .....	58
<b>Figura 6.</b> Layout actual Depósito Temporal Transbolivariana C.A.....	63
<b>Figura 7.</b> Layout actual descripción .....	63
<b>Figura 8.</b> Layout actual bodega 1 .....	64
<b>Figura 9.</b> Zonas Bodega 1 .....	66
<b>Figura 10.</b> Layout Bodega 2.....	66
<b>Figura 11.</b> Zonas Bodega 2 .....	67
<b>Figura 12.</b> Layout Bodega 3.....	68
<b>Figura 13.</b> Zonas Bodega 3 .....	69
<b>Figura 14.</b> Layout Patio 1 .....	70
<b>Figura 15.</b> Zonas Patio 1 .....	71
<b>Figura 16.</b> Patio 2 .....	72
<b>Figura 17.</b> Zonas Patio 2 .....	73
<b>Figura 18.</b> Peso en kilogramos de mercancía del año 2022.....	74
<b>Figura 19.</b> Diagrama de flujo del proceso de recepción .....	81

<b>Figura 20.</b> Tipo de Aforo año 2022. ....	82
<b>Figura 21.</b> Participación de aforos mes de agosto del año 2022.....	84
<b>Figura 22.</b> Diagrama de flujo del proceso de despacho de mercancías.....	87
<b>Figura 23.</b> Suma de kilogramos por empresa de transporte. ....	89
<b>Figura 24.</b> Ingreso de transporte de mercancía. ....	196
<b>Figura 25.</b> Ingreso de vehículos Mavesa. ....	196
<b>Figura 26.</b> Pesaje de vehículo en báscula.....	197
<b>Figura 27.</b> Revisión de documentación de mercancía. ....	197
<b>Figura 28.</b> Traslado de mercancía por estibadores.....	197
<b>Figura 29.</b> Mercancía cargada lista para despachar. ....	198
<b>Figura 30.</b> Mercancía almacenada en bodegas ....	198
<b>Figura 31.</b> Mercancía almacenada en bodegas. ....	198
<b>Figura 32.</b> Patios del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. ....	198
<b>Figura 33.</b> Visita técnica al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.....	199
<b>Figura 34.</b> Toma de mediciones en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. ....	199
<b>Figura 35.</b> Visita técnica al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.....	199

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable independiente: Gestión logística .....	46
<b>Tabla 2.</b> Variable dependiente: Procesos de recepción – despacho .....	47
<b>Tabla 3.</b> Cantidad de mercancía en Kilogramos de acuerdo con su tipo.....	57
<b>Tabla 4.</b> Clase y descripción de mercancía. ....	58
<b>Tabla 5.</b> Medidas del predio de Transbolivariana C.A. ....	62
<b>Tabla 6.</b> Área depósito.....	64
<b>Tabla 7.</b> Zonas bodega 1 .....	65
<b>Tabla 8.</b> Zonas Bodega 2 .....	67
<b>Tabla 9.</b> Zonas Bodega 3 .....	68

<b>Tabla 10.</b> Área de patios.....	69
<b>Tabla 11.</b> Zonas Patio 1.....	70
<b>Tabla 12.</b> Zonas Patio 2.....	72
<b>Tabla 13.</b> Peso en KG de mercancía que ingresó al Depósito por mes del año 2022	73
<b>Tabla 14.</b> Tarifas de almacenaje.....	74
<b>Tabla 15.</b> Peso en Kilogramos y CIF \$ por descripción de código arancelario .....	75
<b>Tabla 16.</b> Proceso de recepción de mercancía .....	78
<b>Tabla 17.</b> Tipo de aforo .....	82
<b>Tabla 18.</b> Peso en KG de mercancía según el tipo de aforo por mes del año 2022 ..	82
<b>Tabla 19.</b> Peso en Kilogramos de mercancía mes de agosto año 2022 .....	83
<b>Tabla 20.</b> Tiempo en los procesos de recepción por tipo de vehículo .....	84
<b>Tabla 21.</b> Tiempo del proceso de recepción por tipo de mercancía.....	85
<b>Tabla 22.</b> Proceso de despacho de mercancías .....	85
<b>Tabla 23.</b> Tiempo del proceso de despacho por tipo de vehículos .....	88
<b>Tabla 24.</b> Tiempo del proceso de despacho por tipo de mercancía .....	88
<b>Tabla 25.</b> Listado de clientes analizando la cantidad de viajes DAU en el año 2022.	88
<b>Tabla 26.</b> Parámetros de calificación según la Norma ISO 9001:2015.....	90
<b>Tabla 27.</b> Descripción de actividad 1.....	91
<b>Tabla 28.</b> Actividad 1: Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior. ....	93
<b>Tabla 29.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	93
<b>Tabla 30.</b> Descripción actividad 2. ....	94
<b>Tabla 31.</b> Actividad 2: Verificar espacios y áreas de bodega disponibles. ....	95
<b>Tabla 32.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	95
<b>Tabla 33.</b> Descripción de actividad 3.....	96
<b>Tabla 34.</b> Actividad 3: Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega.....	98
<b>Tabla 35.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	98

<b>Tabla 36.</b> Descripción actividad 4.....	99
<b>Tabla 37.</b> Actividad 4: Revisar el sistema ECUAPASS .....	100
<b>Tabla 38.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	100
<b>Tabla 39.</b> Descripción actividad 5.....	101
<b>Tabla 40.</b> Actividad 5: Verificar y revisar previamente los documentos de comercio exterior.....	102
<b>Tabla 41.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	102
<b>Tabla 42.</b> Descripción actividad 6.....	103
<b>Tabla 43.</b> Actividad 6: Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.....	104
<b>Tabla 44.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	104
<b>Tabla 45.</b> Descripción de la actividad 7.....	105
<b>Tabla 46.</b> Actividad 7: Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar	107
<b>Tabla 47.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	107
<b>Tabla 48.</b> Descripción actividad 8.....	108
<b>Tabla 49.</b> Actividad 8: Direccionar al conductor al área y bodega asignada .....	109
<b>Tabla 50.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	109
<b>Tabla 51.</b> Descripción de la actividad 9.....	110
<b>Tabla 52.</b> Actividad 9: Ingreso de información al sistema NIGISU .....	111
<b>Tabla 53.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	111
<b>Tabla 54.</b> Descripción actividad 10.....	112
<b>Tabla 55.</b> Actividad 10: Estar presente en los procesos operativos.....	114
<b>Tabla 56.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	114
<b>Tabla 57.</b> Descripción de la actividad 11.....	115
<b>Tabla 58.</b> Actividad 11: Elaborar el reporte de novedades.....	116
<b>Tabla 59.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	116
<b>Tabla 60.</b> Descripción de la actividad 12.....	117
<b>Tabla 61.</b> Actividad 12: Registro de ingreso IMDT, en ECUAPASS.....	118

<b>Tabla 62.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	118
<b>Tabla 63.</b> Descripción de la actividad 13.....	119
<b>Tabla 64.</b> Actividad 13: Cierre de puertas.....	120
<b>Tabla 65.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	120
<b>Tabla 66.</b> Descripción de la actividad 14.....	121
<b>Tabla 67.</b> Actividad 14: Salida del vehículo. ....	122
<b>Tabla 68.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	122
<b>Tabla 69.</b> Descripción de la actividad 1.....	123
<b>Tabla 70.</b> Actividad 1: Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras. ....	124
<b>Tabla 71.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	124
<b>Tabla 72.</b> Descripción de la actividad 2.....	125
<b>Tabla 73.</b> Actividad 2: Receptar las órdenes de carga y nacionalización del pedido a despacharse.....	126
<b>Tabla 74.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	126
<b>Tabla 75.</b> Actividad 3: Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.....	128
<b>Tabla 76.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	128
<b>Tabla 77.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	129
<b>Tabla 78.</b> Actividad 4: Identifica mercancía en bodegas para despachar.....	130
<b>Tabla 79.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	130
<b>Tabla 80.</b> Descripción de la actividad 5.....	131
<b>Tabla 81.</b> Actividad 5: Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, carga, enganche.....	132
<b>Tabla 82.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	132
<b>Tabla 83.</b> Descripción de la actividad 6.....	133
<b>Tabla 84.</b> Actividad 6: Direccionar al conductor al área y bodega asignada para carga o enganche. ....	134
<b>Tabla 85.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	134

<b>Tabla 86.</b> Descripción actividad 7.....	135
<b>Tabla 87.</b> Actividad 7: Estar presente en los procesos operativos.....	137
<b>Tabla 88.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	137
<b>Tabla 89.</b> Descripción actividad 8.....	138
<b>Tabla 90.</b> Actividad 8: Elaborar el reporte de novedades en tiempo real. ....	139
<b>Tabla 91.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	139
<b>Tabla 92.</b> Descripción de la actividad 9.....	140
<b>Tabla 93.</b> Actividad 9: Digita e ingresa información al sistema NIGISU.....	141
<b>Tabla 94.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	141
<b>Tabla 95.</b> Descripción de la actividad 10.....	142
<b>Tabla 96.</b> Actividad 10: Registro de SMDT, en ECUAPASS. ....	143
<b>Tabla 97.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	143
<b>Tabla 98.</b> Descripción de la actividad 11.....	144
<b>Tabla 99.</b> Actividad 11: Cierre de puertas.....	145
<b>Tabla 100.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	145
<b>Tabla 101.</b> Descripción de la actividad 12.....	146
<b>Tabla 102.</b> Actividad 12: Salida del vehículo. ....	147
<b>Tabla 103.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	147
<b>Tabla 104.</b> Actividad 13: Facturación.....	149
<b>Tabla 105.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	149
<b>Tabla 106.</b> Descripción de la actividad 14.....	150
<b>Tabla 107.</b> Actividad 14: Archivo.....	151
<b>Tabla 108.</b> Definición de las etapas y parámetros. ....	151
<b>Tabla 109.</b> Resumen de la gestión logística. ....	152
<b>Tabla 110.</b> Matriz FODA.....	154
<b>Tabla 111.</b> Acciones de mejora en los procesos de recepción – despacho de mercancías.....	157

<b>Tabla 112.</b> Manual de funciones - Actividad A1: R-D.....	160
<b>Tabla 113:</b> Manual de funciones - Actividad A2: R .....	161
<b>Tabla 114.</b> Manual de funciones - Actividad A3: R .....	162
<b>Tabla 115.</b> Manual de funciones - Actividad A3: D - A6: R .....	163
<b>Tabla 116.</b> Manual de funciones - Actividad A4: D .....	165
<b>Tabla 117.</b> Manual de funciones - Actividad A5: D - A7: R .....	166
<b>Tabla 118.</b> Manual de funciones - Actividad A6: D - A8: R .....	167
<b>Tabla 119.</b> Manual de funciones - Actividad A7: D - A10: R .....	168
<b>Tabla 120.</b> Manual de funciones - Actividad A12: D - A14: R .....	169
<b>Tabla 121.</b> Calificación según el estudio de Pozo (2016).....	171
<b>Tabla 122.</b> Parámetros de calificación según la Norma ISO 9001:2015.....	172
<b>Tabla 123.</b> Calificación según el estudio de Elescano (2018) .....	173
<b>Tabla 124.</b> Causas observadas en el estudio de Elescano (2018) .....	174
<b>Tabla 125.</b> Discusión situación actual - plan de mejora.....	177

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	190
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	192
<b>Anexo 3.</b> Entrevista dirigida al gerente del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. .....	194
<b>Anexo 4.</b> Entrevista dirigida al bodeguero operativo del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. ....	195
<b>Anexo 5.</b> Registro fotográfico.....	196

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Analizar la gestión logística y los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., año 2022, el cual partió de la caracterización de la situación actual del depósito, donde se recopiló información aplicando instrumentos de recolección como: entrevista al gerente de la empresa y bodeguero operativo del depósito, además de la ficha de observación, seguimiento y control de la operatividad en las actividades de los procesos, obteniendo la información necesaria para poder cumplir con los objetivos planteados: como evaluar la gestión logística del Depósito Temporal a través de tres etapas del procesos administrativo que son: planificación, organización y control, por medio de las cuales se designaron mediciones por cada una de las actividades que se realizan en los procesos de recepción - despacho, permitiendo poner en conocimiento el porcentaje de cumplimiento y la meta a cumplir por cada actividad, en el diseño del plan de mejora propuesto se realizó una matriz FODA, un cuadro de acciones de mejora en los procesos de recepción - despacho permitiendo establecer los objetivos a conseguir y los beneficios esperados, además, se realizó un Manual de funciones para la persona responsable en cada una de las actividades que intervienen en los procesos de recepción - despacho de mercancía teniendo como finalidad dar a conocer a cada responsable las funciones a realizar en su debido orden permitiendo mejorar la calidad de servicio en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. Para llevar a cabo estos objetivos se utilizaron herramientas informáticas como: Excel, SketchUp y plataformas online como DataSur, las mismas que sirvieron como base para la mejora continua de los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., año 2022.

**Palabras Clave:** Procesos, Gestión Logística, Manual de funciones.



## ABSTRACT

The objective of this investigation was to propose Analyze the logistics management and the processes of reception - dispatch of merchandise in the Transbolivariana Temporary Warehouse C.A., year 2022, which started from the characterization of the current situation of the deposit, where I collect information by applying collection instruments such as: interview with the manager of the company and operational warehouse keeper, in addition to the observation, monitoring and control sheet of the operation in the activities of the processes, obtaining the necessary information to be able to comply with the stated objectives: how to evaluate the logistics management of the Temporary Deposit through three stages of the administrative process that are: planning, organization and control, through which measurements were designated for each of the activities carried out in the logistics processes of reception and dispatch, allowing to inform the porce The compliance score and the goal to be met by each activity, in the design of the proposed improvement plan, a SWOT matrix was made, a table of improvement actions in the logistics processes of reception and dispatch, allowing to establish the objectives to be achieved and the expected benefits. In addition, a Manual of functions was prepared for the person responsible for each of the activities involved in the logistics process of reception and dispatch of merchandise, with the purpose of informing each person in charge of the functions to be carried out in due order, allowing improvement. the quality of service in the Depósito Temporal Transbolivariana C.A., to carry out these objectives, computer tools such as: Excel, SketchUp and online platforms such as DataSur were used, the same ones that served as the basis for the continuous improvement of the logistics processes of reception and dispatch of merchandise in the Depósito Temporal Transbolivariana C.A., year 2022.

**Keywords:** Processes, Logistics Management, Manual of functions.

## INTRODUCCIÓN

Los depósitos temporales tienen como objetivo resguardar y almacenar mercancías por un plazo establecido por lo cual tienen la necesidades de mejorar cada día la calidad de servicio principalmente por los tiempos de atención y operatividad, teniendo como objetivo ser más rentables y mejorar continuamente en sus procesos de recepción y despacho de mercancías, por esta razón esta investigación tiene como tema “Plan de mejora en los procesos de recepción y despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A”.

En la presente investigación se recopila información brindada por el gerente y el bodeguero operativo del depósito temporal, así como también la recolección de información a través de la observación en cada una de las actividades de los procesos de recepción y despacho de mercancías. Es por eso que se tiene como objetivos:

- Caracterizar la situación actual del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.
- Evaluar la gestión logística del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. con respecto a los procesos de recepción - despacho.
- Diseñar el plan de mejora en los procesos para la optimización en la recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

En el capítulo I se establece el planteamiento y la formulación del problema de la presente investigación, donde es necesario saber cómo se originan los problemas en cada una de las actividades que intervienen en los procesos de recepción – despacho de mercancías, los mismo que generan cuellos de botella y afectan la operatividad, además se lleva a cabo la justificación de este problema, en la que se pretende dar solución a cada uno de los problemas presentes tales como los siguientes: la falta de automatización en el manejo del sistema informático, falta de maquinaria, maquinaria en mal estado, falta de implementos de seguridad y demora operativa en los procesos de recepción – despacho de mercancías, y para finalizar en este capítulo se da a conocer los objetivos que detallan lo que se espera de la investigación.

En el capítulo II se detallan los antecedentes investigativos los mismo que servirán para la discusión con respecto a los resultados obtenidos en esta investigación, la fundamentación teórica está basada en la Teoría General de Sistemas, y por medio

del marco teórico se podrá esclarecer definiciones que permitirán un mejor entendimiento de la problemática de esta investigación.

En el capítulo III se da a conocer la metodología que se utilizó para esta investigación, el enfoque metodológico que lleva a cabo de esta investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, los tipos de investigación que se llevaron a cabo fueron: descriptiva y de campo, la idea a defender nace del planteamiento del problema, en la definición y operacionalización de variables se especificó los procesos, áreas de investigación y los instrumentos necesarios para realizar esta investigación.

En el capítulo IV se detallan los resultados que se obtuvieron mediante los datos obtenidos a través de las entrevistas dirigidas al gerente, al bodeguero operativo y también se presentan los datos obtenidos de la plataforma DataSur, visitas de campo para la observación de los procesos de recepción - despacho de mercancías, información que sirvió de ayuda en el uso de herramientas para la mejora de la operatividad de sus procesos, se realizó una matriz FODA en la que se detallan las características de cada una de las actividades, a través del procesos administrativo fue posible detallar las mediciones de cada una de las actividades en los procesos de recepción - despacho basándose en tres etapas que son: planificación, organización y control, además se realizó un cuadro de acciones de mejora en los procesos de recepción – despacho de mercancía permitiendo establecer los objetivos a conseguir y los beneficios esperados, y finalmente se realizó manuales de funciones que describen cada una de las actividades que deben realizar el personal involucrado en los procesos de recepción – despacho de mercancías.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las mismas que fueron establecidas en base a los objetivos planteados.

En el capítulo VI se especifican las referencias bibliográficas que han sido necesarias en el desarrollo de esta investigación.

Y finalmente en el capítulo VII en la que se plasman los anexos detallados en la investigación: Formato de las entrevistas y fotografías de las visitas al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La ciudad de Tulcán es considerada la capital del comercio y el transporte terrestre por ser la puerta de entrada al Ecuador y por estar ubicada junto a uno de los mayores socios comerciales que tiene el país, Colombia, lo que ha permitido el desarrollo de empresas dedicadas a la realización del comercio exterior y actividades como los depósitos temporales y el transporte de mercancías, las cuales se realizan a través del Puente Internacional Rumichaca que divide al Ecuador con el país de Colombia, razón por la cual se convierte en el escenario propicio donde se presentan varios problemas relacionados con el comercio exterior, los más representativos son el transporte internacional de mercancía y almacenaje de estas, que es el servicio que ofrece el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. objeto de esta investigación.

En el Ecuador existen muchos agentes económicos que realizan actividades relacionadas con el comercio exterior por lo que tienen la necesidad de almacenar sus mercancías en lugares autorizados por la SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) razón por la cual se emplea el servicio de almacenamiento de mercancías por parte de los Depósitos Temporales, debido a esta situación se hace primordial la importancia del buen desempeño en el servicio de almacenaje.

En el país, gran parte de las empresas no prestan atención a la gestión eficaz de sus centros de almacenamiento, considerándolo un área que no necesita una metodología de trabajo. Sin embargo, con el paso del tiempo, trabajar de esta manera ha generado una serie de inconvenientes que en ocasiones se vuelven inmanejables, por lo que han incidido en que se busquen alternativas voluntarias u obligatorias para llegar a una solución. (Torres, 2018)

Según, el Art. 53 del Reglamento General del Libro V del COPCI, establece que el Depósito Temporal es un servicio aduanero prestado directamente por la Autoridad aduanera o por un tercero autorizado de dicho servicio, designadas para mercancías que no puedan ser cargadas o descargadas directamente hacia o desde el medio

En el Distrito Tulcán se cuentan operativos ocho depósitos temporales bajo la autorización del SENA E uno de ellos es el Depósito Temporal Transbolivariana C.A, estos depósitos temporales son los encargados de custodiar la mercancía que ingrese a sus instalaciones hasta el levante de las mismas, el incorrecto manejo de los procesos de recepción - despacho de mercancías manejadas en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A ha sido un obstáculo para la mejora del servicio brindado a los diferentes operadores de comercio exterior (OCE), los problemas frecuentemente presentes en el Depósito Temporal en los procesos de recepción - despacho de mercancías son los siguientes: no contar con la debida delimitación del área de aforo debidamente señalizado, cuentan con espacios individualizado pero sin embargo no se respeta la delimitación del área asignada para cada tipo de mercancía, falta de automatización en el manejo del sistema informático que permite la asignación de espacios y la localización de la mercancía, falta de maquinaria para movilización de las mercancías de acuerdo al tipo y volumen de esta, el personal que labora en el depósito no se encuentra permanentemente uniformado además de no contar con equipo de protección adecuado de acuerdo a las actividades asignadas.

Además de estos problemas se ha podido percibir escasez de comunicación entre áreas provocando confusiones, mala coordinación y organización en cada una de las actividades en los procesos de recepción - despacho provocando demoras en la atención de servicio generando congestión en la operatividad de las actividades causando demora de trámites operativos en facturación y pagos de almacenaje.

La situación actual del Depósito Temporal Transbolivariana C.A., requiere que internamente se replantee su funcionamiento, revisando sus procesos, con el propósito de minimizar o incluso eliminar los problemas actuales que se presentan en los procesos de recepción - despacho de mercancías, utilizando eficientemente sus recursos para que pueda responder con prontitud y ganarse la confianza de sus clientes con respecto a los servicios que ofrece.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la gestión logística del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. mejora los procesos de recepción – despacho, año 2022?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

Se considera oportuna la elaboración de esta investigación, la cual consiste en Analizar la gestión logística y los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. En la provincia del Carchi, ciudad de Tulcán, en vista de que su economía se centra en dos sectores específicos que son el agrícola y servicios relacionados con el comercio internacional por ser una ciudad fronteriza, teniendo en cuenta que el sector de transporte y logística es uno de los sectores que genera mayor cantidad de empleos e ingresos para la población, sin embargo, este no consta de la preparación suficiente y adecuada que le permita estar acorde a las exigencias del mercado actual.

Son varias las organizaciones en el Ecuador hoy en día que han decidido hacer un cambio de cultura analizando los requerimientos de sus clientes y evaluando todos sus procesos operativos para poder implementar en una estrategia abierta las principales debilidades o actividades que son ineficaces y el uso de tecnologías innovadoras que tengan un efecto positivo en la organización y permitan incrementarla en todos los niveles de gestión. (Torres, 2018)

La calidad de servicio es considerada como una de las características más importantes en el mundo de los negocios, teniendo como objetivo principal cumplir con la satisfacción y requerimientos del cliente, cerciorándose que todos los procesos de una organización contribuyan a cumplir con este objetivo. El Depósito Temporal Transbolivariana C.A. está sujeto al desarrollo de procesos eficientes, generados con el adecuado uso de recursos y entregado bajo especificaciones que demanden los clientes.

El plan de mejora en los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., será un plan que genere una reacción positiva ya que al basarse en la resolución 407 del SENA (2015), el Depósito Temporal permitirá brindar un servicio eficiente basándose en los requerimientos físicos y técnicos mínimos, requerimientos para el personal de operaciones de la empresa y requerimientos de documentación para realizar la inspección permitiendo el adecuado almacenaje en las bodegas y la delimitación de espacios designados para cada tipo de mercancía contando con la señalización apropiada, así mismo contando con un sistema de automatización y maquinaria que permita la correcta manipulación de mercancía, el personal contará con el equipo de protección

adecuado para la ejecución de las actividades designadas teniendo un mejor rendimiento y servicio, beneficiando directamente a sus clientes ya que también será posible la agilización de actividades como la documentación, tramites y actividades operativas de almacenaje permitiendo la reducción de tiempos en los procesos de recepción - despacho de mercancías, a cambio de brindar un servicio eficiente cubriendo las expectativa de los clientes, incitando a un crecimiento en la mejora de operación donde los resultados llevan a tener una ventaja competitiva frente a las demás empresas generando un aumento económico al Depósito Temporal.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión logística y los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., año 2022.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar la situación actual del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.
- Evaluar la gestión logística del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. con respecto a los procesos de recepción - despacho.
- Diseñar el plan de mejora en los procesos para la optimización en la recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo es la situación actual de los procesos de recepción - despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.?
2. ¿Cómo evaluar la gestión logística de los procesos de recepción - despacho de mercancía del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.?
3. ¿Cuál es el plan de mejora en los procesos que permita la optimización en la recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de haber revisado sobre estudios semejantes a esta investigación, se ha relacionan con el tema presentado por Pozo (2016), realizado en la Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Ciencias Económicas y negocios de la carrera de comercio exterior, integración y aduanas, para la obtención del título de ingeniero en comercio exterior, integración y aduanas cuyo tema fue "Plan de mejora en los procesos de logística de la empresa de transporte internacional Transcomerinter (TCI) de la ciudad de Tulcán para el periodo 2016- 2018", esta investigación tuvo como objetivo principal establecer cómo realizar un adecuado plan de mejora en los procesos de logística de la empresa de transporte internacional (TCI) de la ciudad de Tulcán para el periodo 2016 – 2018, mediante la aplicación de métodos y herramientas logísticas que permitan una mejor organización, manejo y ubicación de mercancías.

Este estudio tiene gran relación con la investigación planteada ya que se relaciona con el almacenamiento y manejo de mercancías en el depósito temporal Transcomerinter (TCI), su objetivo es diseñar un sistema que mejore las actividades y servicios que brindan las almaceneras, para lograr este objetivo según el autor es cumplir con los requerimientos del cliente mediante procesos eficientes de la organización y estos contribuyan a satisfacer las necesidades de este.

Con el plan de mejora de la empresa Transcomerinter se analizó el estado actual de los clientes y los procesos, identificando como son las actividades para el ingreso, almacenamiento , despacho y transporte de mercancías realizando un análisis de los elementos críticos mediante el FODA y un análisis de causa – efecto, una vez teniendo en conocimiento las debilidades y causas de estas se genera la propuesta del proceso logístico en donde se desarrolló una propuesta de mejoramiento de los procesos para las operaciones logísticas de Transcomerinter, en los cual se busca solución a los problemas encontrados, donde permitió optimizar los procesos operativos y por ende mejorar la satisfacción del cliente.



Se tomaron acciones para el mejoramiento de los procesos operativos a través de:

- Mejoramiento: al reducir tiempos y costos.
- Eliminación: con la exclusión de actividades o procesos.
- Fusión: al combinar o unir actividades o procesos.
- Creación: implementando nuevas actividades

En base a todos los causales que afectan la gestión de los procesos logísticos de la empresa, se han plantado propuestas de mejoramiento, los cuales han sido priorizados en términos de su impacto al cliente y los costos que su implementación representaría para la empresa.

Según el trabajado de investigación de Elescano (2018), realizado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de Lima – Perú, Trabajo de Suficiencia de la Facultad de comercio exterior y relaciones internacionales, cuyo tema de investigación fue “Mejora del proceso de Recepción y Despacho para contenedores de Importación en el Depósito Temporal APM Terminal Inland Services – Callao”, el cual tuvo como objetivo general, Mejora de los procesos logísticos de recepción y despacho para contenedores de importación en el Depósito Temporal APM Terminals Inland Services – Ventanilla.

Uno de los objetivos principales planteados en este trabajo es mejorar el proceso logístico en la acogida de mercancías de los puertos hasta el ingreso del tránsito al depósito aduanero y la calidad de atención en los contenedores definidos en la cantidad de tiempo en las instalaciones operativas, mejorando la calidad de servicio que exige el cliente, este estudio se realizó con la aplicación de modelos y análisis en el proceso de movimiento de contenedores dentro del depósito temporal y la recepción de vehículos pesados.

La propuesta de mejora según su autor es analizar los procesos correspondientes a la recepción y despacho de contenedores de importación, para llevar a cabo esta propuesta se basó en la Metodología SIPOC (Supplier, Inputs, Process, Outputs, Customers) para la identificación de los procesos internos de la empresa, en el VOC (Voz del Cliente) para una tener una mejor perspectiva acerca del feedback del cliente permitiendo identificar en que parte de los procesos de recepción y despacho se generan cuellos de botella o donde hay alternativas de mejora, también se utilizó el diagrama de Ishikawa (causa- efecto) donde se identifica los problemas principales como la demora en el retiro e ingreso del contenedor por la

falta de comunicación entre áreas causando congestión en el ingreso y salida del transportista, además se basó en la metodología de " Los 5 porqués" permitiendo identificar y seleccionar las posibles soluciones a las causas de raíz, además de la realización de una matriz causa – solución.

Según el trabajo de investigación de Sierra (2020) realizado en la Fundación Universidad de América facultad de educación permanente y avanzada especialización gerencia de la calidad, Bogotá D.C, Monografía para optar el título de Especialista en Gerencia de la Calidad, cuyo tema de investigación fue una "Propuesta de un plan de mejoramiento basado en indicadores para el proceso logístico de una empresa de distribución de alimentos", el cual tuvo como objetivo general proponer un plan de mejoramiento basado en indicadores para el proceso logístico de la empresa.

Dos de los objetivos principales planteados en este trabajo es establecer por medio de indicadores de gestión que permitan el seguimiento y control de los procesos logísticos y detallar las actividades de mejora a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico y la medición de los indicadores logísticos. Esta empresa se basa en cinco subprocesos claves para la ejecución del proceso, estos son: recepción de pedidos, alistamiento y certificación, facturación, despacho, transporte y entrega, y finalmente devoluciones y redespacho de pedidos.

Este estudio se realizó a partir de los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico mediante indicadores logísticos de mejoramiento y control, el cual obtuvieron resultados comparativos en periodos de tiempo diferentes calculados con los indicadores logísticos mediante fórmulas, la propuesta de mejora en esta investigación se basó en proponer actividades de mejoramiento derivados de los resultados obtenidos del diagnóstico del proceso logístico, con el fin de identificar las dificultades que son más perceptibles del proceso inicial de diagnóstico y permitir conectar la propuesta del plan de mejoramiento, para llevar a cabo el objetivo general de esta investigación se realizó y analizó una matriz FODA en la que se pudo proponer una oportunidad de mejora en cada subproceso en el que se plasma información como la descripción de cada uno de los subprocesos del área logística, luego se describen las causas que provocan el problema y se proponen acciones de mejora, que permitan conocer los resultados potenciales en la medición de cada uno de los indicadores, finalmente después de haber propuesto en cada uno de los

subprocesos las acciones de mejora, se consigna un plan de mejora donde se registra cada una de las acciones de mejoras, las tareas, los responsables de la medición y el análisis, además, del indicador de seguimiento como propuesta de mejoramiento del proceso de logística en la empresa distribuidora de alimentos.

Según el estudio presentado por Chávez (2019) realizado en la Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, para la obtención del grado académico de Maestro en la Administración de Negocios (MBA) cuyo tema fue "Manual de organización y funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa Gredos Perú SAC", esta investigación tuvo como objetivo general brindar la información integral de toda la estructura organizacional de la empresa con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos de la misma. En este documento se hace una descripción teniendo en cuenta funciones, responsabilidades, alcances, dependencias y líneas de autoridad. Este estudio tiene una gran relación con la investigación planteada ya que se desarrolla una mejora en el desempeño laboral de las personas que pertenecen a la empresa Gredos Perú SAC su objetivo es analizar su estructura organizacional, identificando los puestos de trabajo, las diferentes áreas que lo conforman, grados de autoridad, responsabilidad y la descripción de las funciones mediante la delimitación de cada uno de ellos, mediante la implementación del manual de organización y funciones, se realizó una propuesta de la estructura organizacional y de distribución de las tareas y la responsabilidades, teniendo un efecto directo en la productividad y el incremento en el desempeño laboral logrando cumplir las metas y objetivos de la empresa.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

Para la realización de esta investigación se identifica cada uno de los conceptos básicos que son manejados dentro de los procesos de recepción y despacho de mercancías, además de establecer definiciones de los principales factores que están involucrados en las variables planteadas y otros conceptos necesarios de los cuales su terminología servirá de apoyo para el entendimiento y desarrollo de esta.

### 2.2.1. Procesos

Según Mallar (2010):

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios

obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (pág. 7)

Por lo tanto, los procesos se refieren a todas las actividades que permiten la correcta funcionalidad del transporte, distribución de mercancías, así como también, la producción. Los procesos además permiten llevar a cabo la planificación con las condiciones que permitirán que el control de flujo se ejecute de manera adecuada.

#### 2.2.2. Proceso de recepción

Según MC Comercial (2020):

La recepción de mercancías es el proceso mediante el cual los productos que han sido adquiridos a un proveedor llegan al almacén para que sean clasificados, controlados y colocados en él. Este es uno de los procesos clave en la gestión de un almacén, ya que, si no se realiza de forma correcta, puede haber riesgo de pérdidas o accidentes en los productos, que afecta de forma directa en la capacidad de cumplir con los encargos de los clientes. (párr.2)

#### 2.2.3. Proceso de despacho

La logística de despacho es un proceso que se ejecuta cuando el producto está listo para su respectivo control de calidad y distribución, la misma que se realiza cuando los procedimientos de seguridad vehicular y documentación de la mercancía se encuentra verificada y lista para su despacho, algunas de estas características que se debe tomar en cuenta antes de que las mercancías sean despachadas es que cumplan con las condiciones de peso, calidad y apariencia sin mostrar algún problema evidente de deterioro.

Según Benavides (2021):

El despacho de mercancías se refiere a todos los trámites, administración y proceso logístico en el cual se efectúan la importación y exportaciones ante el ente aduanal, su principal objetivo es llevar los productos solicitados desde el almacén hasta su origen, esto, bajo la premisa de ser entregados al cliente en óptimas condiciones y bajo los tiempos acordados. (párr.1)

#### 2.2.4. Almacenamiento

Se puede decir que el almacenamiento es toda instalación que se dedica a controlar el ingreso de mercancía de todo tipo en donde se recibe, conserva y se asegura

la mercancía, una de las características más esenciales de un almacén es el valor que añade lugar de manera indirecta a los materiales presentes en la cadena de suministro.

Al respecto Silva (2006) define que el almacenamiento:

Son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Son manejados a través de una política de inventario. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados. Al elaborar la estrategia de almacenamiento se deben definir de manera coordinada el sistema de gestión del almacén y el modelo de almacenamiento. (pág.7)

#### 2.2.5. Mercancía

“La mercancía es el resultado del proceso en el que un producto, bien sea un objeto o un servicio, se convierte en una mercancía de intercambio o circulación, con un carácter o naturaleza separada de su producción” (Ahedo, 2019, pág. 674).

#### 2.2.6. Operario del almacén

Según Uno logística (s.f):

El operario de almacén, denominado de forma habitual “almacenero” o “almacenista”, se encuentra dentro del departamento de logística y su lugar de trabajo es el almacén. Dependiendo del tipo de empresa, se dedica a realizar distintas tareas siempre en condiciones de productividad y respetando la normativa de seguridad, salud y prevención de riesgos. (pág. 12)

#### 2.2.7. Riesgos laborales

De acuerdo con Pantoja et al. (2017), “Los riesgos laborales son aquellos peligros existentes en el entorno o lugar de trabajo, los que puede provocar cualquier incidente o tipo de siniestro que puede ocasionar heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, entre otros” (pág. 1).

Se puede decir que el riesgo laboral es cualquier aspecto del trabajo que tiene el potencial de causar algún daño o afectación a los trabajadores, pueden ocurrir por accidentes y enfermedades profesionales, cuyos efectos generan situaciones de incapacidad temporal o permanente.

### 2.2.8. Gestión logística

La gestión logística es un proceso descriptivo para ordenar y realizar una operación. Cuando hablamos del negocio, este proceso es el flujo de trabajo de extremo a extremo que debe realizarse con las expectativas del consumidor y la organización.

La gestión logística maneja los recursos que varían desde bienes tangibles (materiales, equipos y consumibles), hasta alimentos u otros artículos. Como tal, la gestión logística se ocupa de la integración del flujo de información y sus herramientas de gestión, el manejo de materiales, la producción de empaques, el inventario, el transporte, el almacenamiento e incluso la seguridad. (UCSP, 2022)

### 2.2.9. Plan de mejora

Según Proaño et al. (2017):

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. (pág. 52)

### 2.2.10. Depósito Temporal

Los depósitos temporales son lugares habilitados y autorizados por la autoridad aduanera que tiene como finalidad de almacenar temporalmente mercancías pendientes de la documentación relevante por parte de la autoridad aduanera. Los servicios que se brindan directamente en el depósito son almacenaje, revisión de documentación, emisión de volantes, validación de datos, transmisiones electrónicas ante la aduana, en caso de cargas de importación o exportación por los diferentes nodos como son los pasos fronterizos terrestres, así como los depósitos temporales portuarios y aéreos los cuales son regulados por la distinta aduana de cada país.

Según Contrans (2021):

Se le llama depósito temporal a los lugares que la autoridad aduanera autoriza para que se descarguen mercancías y permanezcan allí durante un plazo máximo establecido en días. Cabe resaltar que cada país establece en su ley de aduanas el número total de días en que se pueden almacenar dichas mercancías. (párr.3)

### 2.2.11. Autorización para operar como OCE Depósito Temporal

Según la (SENAE, 2022):

El trámite "Autorización para operar como OCE Depósito Temporal" está dirigido a las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras que cumplan con los requisitos para calificarse como OCE-Depósito Temporal y prestar el servicio de almacenamiento temporal de mercancías conforme las necesidades del comercio exterior. (pág. 1)

Según la SENAE (2022) manifiesta que los requerimientos físicos y técnicos mínimos son:

- Las áreas del depósito temporal deberán albergar todas las facilidades a fin de que se pueda cumplir con el servicio aduanero de depósito temporal. No se permitirá que coexistan personas jurídicas adicionales en este terreno.
- Cerramiento de composición mixta, de 4 metros de altura. (Puede entregarse fotos donde se visualice la altura del perímetro o puede especificarse en el plano de implantación general).
- Área de oficina. (Presentar plano de la oficina con la indicación del metraje de esta. También se debe adjuntar fotos).
- Área de almacenamiento: Para Depósitos en Fronteras Terrestres, mínimo: 400 m<sup>2</sup> cubiertos o 1.000 m<sup>2</sup> de patios, ubicados a máximo 10 kilómetros del punto de control aduanero.
- Delimitación del área de aforo debidamente señalizado tanto en las áreas de almacenamiento cubiertas, como en los patios.
- Contar con un área específica delimitada, para carga peligrosa en caso de requerirse.
- Para los casos de carga contenerizada, delimitación del área de almacenamiento de contenedores.
- Para carga suelta deberá contar con estanterías y/o áreas con espacios individualizados para el almacenaje de carga por cada documento de transporte, con un sistema informático que permita asignar espacios y localizar la carga.
- Balanzas, básculas u otro mecanismo de pesaje dentro del Depósito Temporal, para el ingreso y salida de las mercancías, que deberá ser de acuerdo con el tipo de carga y al peso de la mercancía.

- Sistema cámaras de video para vigilancia permanente (CCTV), el cual deberá cubrir por lo menos el área de almacenaje y el área de aforo.
- Sistema de control de ingreso y salida de personas, mediante el uso de tecnología biométrica, en el que se registre, por lo menos, fotografías y huellas digitales.
- Acceso a internet, correo seguro y correo electrónico (e-mail) con su proveedor local. (pág. 2)

#### 2.2.12. Tipo de carga

- Carga general

La carga general puede presentarse en estado sólido, líquido o gaseoso y ser tratada como una unidad en su condición empacada o sin empacar. Los productos clasificados como carga general deben cumplir con ciertos requisitos debido a que no representa un peligro para la salud, amenaza de la estabilidad y el medio ambiente de quienes manipulan el producto y no tiene una vida útil específica. (Córdor, 2013)

La carga general se transporta en embalajes que se adaptan a sus propias características en cuanto a forma, peso y tamaño. La carga general se puede dividir en:

- Carga General Fraccionada: se basa en bienes sueltos o individuales como, por ejemplo: paquetes, sacos y cajas, entre otros.
- Carga General Unitarizada: se compone de artículos individuales que se agrupan en unidades como pallets o contenedores. (Córdor,2013)

- Carga a granel (sólida, líquida, gaseosa)

Córdor (2013) menciona que la carga a granel "Es el conjunto de productos que son transportados a grandes cantidades, cuyo único recipiente es el vehículo de transporte. Esta carga es usualmente depositada o vertida con una pala, balde o cangilón en ferrocarriles, camiones o buques" (párr.5).

La carga a granel se divide en:

- Granel Sólido: Se incluye en esta clasificación productos como, por ejemplo: los granos, el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la bauxita, la sal, etc.
- Granel Líquido: Es la carga que está en estado líquido o gaseoso, esta condición hace que su transportación sea a través de vehículos tanqueros de por lo menos 1000 galones, los productos considerados como graneles



líquidos son los siguientes: químicos y alimentos líquidos (aceite vegetal, aceite de cocina, etc.), gas natural licuado, gasolina, y petróleo. (Córdor, 2013)

- Carga perecedera

Según Córdor (2013):

Un cierto número de productos, en especial los alimenticios, sufren una degradación normal en sus características físicas, químicas y microbiológicas como resultado del paso del tiempo y de las condiciones del medio ambiente. En la mayoría de los casos se requieren ciertos medios de preservación, como el control de la temperatura, para mantener sus características originales de sabor, gusto, olor, color, etc., de manera que se conserven en buenas condiciones durante la movilización entre el productor y el consumidor. (párr. 9)

- Carga frágil

El manejo de productos frágiles requiere ciertas operaciones debido a que debe realizarse con el máximo cuidado, integrando el embalaje, la manipulación y el propio traslado. No importa lo limpio que esté un producto, siempre es posible protegerlo adecuadamente si se rodea con el material de amortiguación adecuado. (Córdor, 2013)

### 2.2.13. Aforo aduanero

Importaciones Ecuador (2022) menciona que "Aforo es el acto de determinación tributaria a cargo de la Administración Aduanero, para el despacho de las mercancías que requieran Declaración Aduanera" (párr.1).

Tipos de Aforo:

Aforo Automático:

Importaciones Ecuador (2022) menciona que "Es la modalidad de despacho que se efectúa mediante la validación electrónica de la Declaración Aduanera a través del sistema informático con la aplicación de perfiles de riesgo establecidos por el Servicio Nacional de Aduanas de Ecuador" (párr.4).

Aforo Electrónico:

Según Importaciones Ecuador (2022):

Consiste en la verificación de la Declaración Aduanera y/o de sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, con el objeto de determinar la correcta liquidación de tributos al comercio exterior y/o el cumplimiento de las disposiciones aduaneras exigidas según el régimen aduanero y mercancías declaradas. (párr.5)

Aforo Documental:

Según Importaciones Ecuador (2022):

Consiste en la verificación de la Declaración Aduanera y de sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, con el objeto de determinar la correcta liquidación de tributos al comercio exterior y/o el cumplimiento de las disposiciones aduaneras exigidas según el régimen aduanero y mercancías declaradas. (párr.6)

Aforo Físico:

Según Importaciones Ecuador (2022):

Es el reconocimiento físico de las mercancías, para comprobar su naturaleza, origen, condición, cantidad, peso, medida, valor en aduana y/o clasificación arancelaria, en relación con los datos contenidos en la Declaración Aduanera y sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (párr.7)

#### 2.2.14. Nomenclatura de designación y codificación de mercancías del Ecuador

Según COMEX (2017) menciona que "El Arancel del Ecuador ha sido elaborado en base a la Nomenclatura Común de los Países Miembros de la Comunidad Andina (NANDINA), con la inclusión de subpartidas adicionales" (pág.12).

COMEX (2017) indica que:

La NANDINA constituye la Nomenclatura Arancelaria Común de la Comunidad Andina y está basada en el Sistema Armonizado de Designación y

Codificación de Mercancías. Comprende las Secciones, Capítulos, Subcapítulos, partidas, subpartidas correspondientes, Notas de Sección, de Capítulo y de Subpartidas, Notas Complementarias NANDINA así como las Reglas Generales para su interpretación. (pág.11)

También se menciona que, el Código numérico de la NANDINA está compuesto de ocho (8) dígitos:

COMEX (2017) menciona que “Los dos primeros identifican el Capítulo; al tener cuatro dígitos se denomina Partida; con seis dígitos subpartida del Sistema Armonizado y los ocho dígitos conforman la subpartida NANDINA” (pág.11).

Además, según COMEX (2017):

Las mercancías se identificarán en la NANDINA haciendo referencia a los ocho (8) dígitos del código numérico que corresponda. Si una subpartida del Sistema Armonizado no se ha subdividido por necesidades comunitarias, los dígitos, séptimo (7) y octavo (8) serán ceros (00). (pág.11)

Otra de las características que se mencionó en COMEX (2017) fue que, “la subpartida nacional se obtiene agregando dos dígitos a la subpartida NANDINA, por lo que ningún producto se podrá identificar en el Arancel de Aduanas sin que sean mencionados los diez dígitos” (pág.12).

#### 2.2.15. COPCI (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones)

Según Asamblea Nacional (2019):

El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, ecoeficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza. (pág. 4)

#### 2.2.16. Resolución 407: Requisitos para brindar el servicio aduanero de Depósito Temporal.

La Resolución 407 abarca con los requisitos que todo depósito temporal necesita para brindar sus servicios, esta resolución contiene 5 artículos cada uno especificando diferentes reglamentos que un depósito temporal debe aplicar, el artículo 1 aborda el tema de los requerimientos legales que trata acerca de los requisitos legales a cumplir los mismos que se deben llevar a cabo durante la postulación, su funcionamiento y en la renovación de sus contratos. (SENAE, 2017)

El artículo 2 se enfoca en los requerimientos físicos y técnicos mínimos durante la postulación, funcionamiento y para la renovación de sus contratos los mismos que tratan de las áreas con las que debe contar el depósito temporal así también como sus delimitaciones, balanzas, básculas u otros mecanismos de pesaje dentro del depósito temporal, programa contable y el control de inventarios, sistema de control del personal que labora en el depósito, registro digital de todo el personal, y acceso a internet que sea seguro, todo esto con la finalidad de que este pueda albergar todas las facilidades a fin de que se pueda cumplir con el servicio aduanero de depósito temporal. (SENAE, 2017)

El artículo 3 se basa en todos los requerimientos de documentación para realizar la inspección, se requerirán documentos tales como los diagramas de flujo, planos de implantación con sus respectivas características, copia de todas las pólizas de seguros con las que cuente el depósito temporal, documentos que acrediten propiedad o tenencia de los bienes muebles con los que se realizará las operaciones de depósito temporal, plan de seguridad tanto física e industrial, copia del recibo de pago de inspección, todos estos documentos deberán tener firma de responsabilidad. (SENAE, 2017)

El artículo 4 se enfoca en el personal que labora en el depósito temporal y como deben llevar su uniforme, credencial de identificación visible y que esté afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el artículo 5 trata acerca del proceso de calificación por parte de la Dirección encargada de revisar los requisitos deberá recibir la constancia de la disponibilidad del espacio donde funcionará el Depósito Temporal, misma que podrá ser un título de propiedad, concesión, contrato, convenio o compromiso de arrendamiento debidamente suscrito por quien tenga la facultad de disponer del espacio. (SENAE, 2017)

### 2.2.17. Documentación legal

Para que sea posible la recepción - despacho de mercancías dentro del Depósito Temporal Transbolivariana C.A, esta entidad debe registrarse a toda la documentación necesaria y solicitada por la aduana, los cuales son documentos exigibles en estos procesos, a continuación, se mencionan los documentos necesarios para la recepción - despacho de mercancías:

- CPIC (Carta de Porte Internacional por Carretera): Según SENAE (2015) “el documento que prueba que el transportista autorizado ha tomado las mercancías bajo su responsabilidad y se ha obligado a transportarlas y entregarlas de conformidad con las condiciones establecidas en ella o en el contrato correspondiente” (pág.2).
- MCI (Manifiesto de Carga Internacional): Es un expediente de control aduanero que protege las mercancías que se transportan por carretera en tráfico internacional desde el lugar donde se cargan a bordo del vehículo o unidad de carga autorizada hasta el lugar donde se descargan para su entrega al destinatario. (SENAE, 2015)
- DAI (Declaración Aduanera de Importación): Es un documento por medio del cual se declara la intención de retirar las mercancías de la potestad aduanera por su propietario o consignatario, o su representante legal una vez que haya llegado al país y se hayan realizado todos los trámites legales pertinentes. (SENAE, s.f)
- DAE (Declaración Aduanera de Exportación): Es un documento electrónico en el que el exportador proporciona información sobre la mercancía y sugiere el destino aduanero a utilizar. La información contenida en el certificado aduanero de exportación pasará por un proceso de verificación que dará como resultado su aprobación o rechazo. (SENAE, 2022)
- DTAI (Declaración de Tránsito Aduanero Internacional): Según el SICE (s.f) “El documento aduanero único de los Países Miembros en el que constan todos los datos e informaciones requeridos para la operación de tránsito aduanero internacional en el transporte por carretera” (párr.12).

### 2.2.18. Softwares que usa el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

- NIGISU: Es un Sistema Administrativo Financiero Contable, se lo denomina de esta forma ya que es un sistema que se encuentra integrado por Multi-

Empresa, Multi-Sucursal, Multi-bodega, además permite diseñar formatos de impresión de documentos, contiene módulos de Contabilidad, Caja y Bancos, Cuentas por pagar y cobrar, Acreedores, Clientes, Inventario, Compras, Ventas, Seguridad, Mantenimiento y Configuración de módulos adicionales. (Vega, 2019)

- ECUAPASS: Según Aduana del Ecuador (s.f), "Es el sistema aduanero ecuatoriano que permitirá a los Operadores de Comercio Exterior poder realizar todas sus operaciones aduaneras de importación y exportación" (pág.1).
- DIGISOFT: Está orientada a satisfacer las necesidades de control del Depósito Temporal Transbolivariana C.A., desde el control del inventario, egresos o gastos, reportes de ley, y muchos reportes gerenciales que permiten tener el control del depósito.

#### 2.2.19. Proceso administrativo

Varios autores concuerdan que en el proceso administrativo debe estar conformado por etapas que deben ser cumplidas de manera coordinada e integral que permita alcanzar objetivos planteados con la utilización de recursos como materiales, humanos, tecnológicos y financieros.

Según Editorial Etecé (2022) menciona que, "El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz" (párr. 2).

Según Davis (1937), como se citó en López (s.f) "un proceso administrativo compuesto por tres funciones básicas: planeación, organización y control" (párr.22).

##### 2.2.19.1. Etapas del proceso administrativo

###### 1. Planeación

Según Koontz et al. (2012):

La base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (pág. 108)

## Fases de la planeación

- Propósitos:  
En esta etapa están involucrados tanto la misión y visión de una empresa.
- Misión  
Son las tareas que generalmente se consideran el (por qué) o (la razón de ser) de una organización han sido presentadas y defendidas por varios autores gerenciales como medios fundamentales para el desarrollo organizacional y el buen desempeño. (Rey, 2011)
- Visión  
Según Aliat Universidades (s.f), "La visión es una panorámica de todo lo que, en un sentido amplio, quiere ser una empresa y de aquello que quiere lograr en última instancia" (párr.1).
- Objetivos:  
Son aquellos fines que la organización busca alcanzar a través de su existencia y operaciones. Entonces, son un resultado medible que una organización pretende alcanzar y que guía a todos sus miembros a lograrlo. (Santander Universidades, 2022)
- Estrategias:  
Según Koontz et. al (2012), indican que la estrategia "se define como la forma en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos" (pág. 111).
- Programas:  
Según Couch (2013) menciona que programas "Es un esquema en donde se establece la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución" (párr.19).
- Presupuestos:  
Para Robbins y Coutler (2005) "Un presupuesto es un plan numérico para distribuir recursos a actividades específicas" (pág. 212).

- Procedimientos:

Koontz et al. (2012) mencionan que "Los procedimientos son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas" (pág.112).

## 2. Organización

Según Robbins y Coutler (2005) mencionan que la organización es "el proceso de crear la estructura de una organización. Ese proceso es importante y sirve para muchos propósitos" (pág. 234).

- Importancia de la organización

El hecho de conformar es una herramienta de actuación en la que se realizan combinaciones de constituyentes (los elementos son los responsables de la producción), y para esas combinaciones se diseña la estructura para permitir el máximo efecto viable. Esta actividad está directamente ligada a la separación del trabajo, un conjunto de zonas de responsabilidad (o departamentos) en función de las características y el tamaño de la organización. (Barrera, 2018)

El mismo autor señala que las organizaciones pueden ser de muchas formas o tipos según su estructura, se pueden clasificar en dos tipos:

### a. Organización Formal

Se distinguen por mantener una estructura clara y rígida, guiada por reglas preestablecidas y limitadas. Hay una misión que busca la permanencia en ese momento, y las personas que forman parte de ella reconocen que está relacionada con ellos. Sobre recursos que deben ser acordados por la empresa. (Barrera, 2018)

### b. Organización Informal

Se caracteriza por tener una organización que no está bien definida, sobre todo estas empresas nacen de forma inesperada y en algunos casos no suelen tener una duración determinada, sus integrantes tienen una frecuencia definida, es decir, no tienen claro si pertenecen. (Barrera, 2018)

## 3. Control

Para Robbins y Coutler (2005) "Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa" (pág. 458).



Siguen mencionando dichos autores que el proceso de control consiste en tres etapas:



**Figura 1.** Procesos de control  
**Fuente:** Robbins y Coutler (2005, pág. 460)

Que incluye la medición del rendimiento real, la comparación de este con una norma y la toma de medidas administrativas para corregir desviaciones o normas inadecuadas.

Según Koontz et al. (2012) indica que:

Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes. (pág.31)

#### 2.2.20. Sistema de Gestión de Calidad. (SGC)

Según Ortíz (2011):

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (párr. 1)

### 2.2.20.1. Gestión de calidad según la Norma ISO 9001

Según Díaz (2019):

La ISO 9001 es la norma más reconocida a nivel mundial, trata acerca de los requisitos que un sistema de gestión de calidad debe cumplir para garantizar su eficacia, forma parte de la familia de normas ISO 9000 y ayuda a las empresas a cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes internos y externos de los sistemas entre otros beneficios que abarca la norma. (pág.28)

### 2.2.21. Semaforización de variables

Para tener conocimiento de si el cumplimiento de la actividad fue el adecuado o esperado, se establecen parámetros de semaforización, la información clasificada conforme a semáforos indica el nivel de avance de la variable, con el objeto de evaluar su efectividad. Mediante los parámetros de semaforización se indica cuando el comportamiento de la actividad es:

- Crítico (color rojo): El valor de lograr la actividad es mucho mayor o menor que la meta establecida, ya que muestra el valor que se considerar como un defecto de planeación.
- Con riesgo (color amarillo): Significa que el valor alcanzado de la actividad es menor que la meta establecida, pero permanece dentro del rango especificado. Es decir, son variables que reportaron avances que no fueron tan significativos para el logro de sus objetivos.
- Aceptable (color verde): El valor alcanzado de la actividad está en el rango por encima y por debajo de la meta programada, pero se mantiene dentro de los parámetros establecidos como aceptables. (Del Razo, 2016)

### 2.2.22. Manual de funciones

Esta herramienta es controlada internamente, pero el documento en sí es manejado específicamente por el departamento o unidad de talento humano de la empresa, ya que se refiere a las funciones que cada persona debe desempeñar en su cargo.

Un manual de funciones permite describir de manera detallada tanto las funciones, responsabilidades y compromisos de cada puesto de trabajo, teniendo como finalidad que los trabajadores realicen sus actividades manera correcta y eficiente,

de una manera más ordenada, precisa y clara con el objetivo de fortalecer habilidades de gestión que permita el cumplimiento de metas. (Guevara, 2021)

### 2.2.23. Teoría general de sistemas

Según Arnold y Osorio (1998), "La Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias" (pág.2).

Es recomendable conocer los términos que abarcan dentro de la Teoría general de sistemas para que sea posible la mejor comprensión del plan de investigación que se está realizando, así como también, cada una de las partes que componen al sistema, los términos de mayor relevancia son los siguientes:

#### Entradas – Input

Arnold y Osorio (1998) indican que "Todo sistema abierto requiere de recursos de su ambiente. Se denomina input a la importación de los recursos (energía, materia, información) que se requieren para dar inicio al ciclo de actividades del sistema" (pág.8).

#### Salidas - Output

Arnold y Osorio (1998) mencionan "Se denomina así a las corrientes de salidas de un sistema. Los outputs pueden diferenciarse según su destino en servicios, funciones y retroinputs" (pág.8).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

##### 3.3.1.1. Enfoque cualitativo

Según Hernández et al. (2006) indican que el enfoque cualitativo “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (pág. 16).

Por medio del enfoque cualitativo se obtuvo información de gran importancia en base a entrevistas realizadas al gerente y bodeguero operativo del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. permitiendo obtener la información necesaria en base a la situación actual del depósito.

##### 3.3.1.2. Enfoque cuantitativo

Según Hernández et al. (2006) indican que el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág.15).

El enfoque cuantitativo de esta investigación permitirá obtener información relevante para que sea posible determinar: la cantidad de mercancía que ingresa al depósito tanto en kilogramos, cantidad de clientes, cantidad de mercancía que ingresa según su tipo de aforo, tiempos en los procesos de recepción - despacho de mercancías.

##### 3.1.2. Tipo de Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó dos tipos de investigación, descriptiva, de campo y explicativa, permitiendo a través de estas, la obtención de información y análisis de datos logrando ampliar el conocimiento en el estudio

##### 3.1.2.1. Investigación descriptiva

Según Mejía (2020):

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de

describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. (párr.1)

Se describe de manera detallada la situación actual del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. en base a los datos del año 2022, la información y descripción de cada uno de los procesos de recepción - despacho de mercancía, su gestión logística, maquinaria, bodegas y patios de almacenamiento, personal que interviene en cada uno de los procesos y los problemas presentes a lo largo de la recepción y despacho de mercancías.

### 3.1.2.2. Investigación de campo

Según Arias (2012):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (pág. 31)

La investigación de campo permitió recopilar sin manipular o controlar la información exacta para el desarrollo de la presente investigación, la cual permitió a los investigadores poder registrar los fenómenos establecidos en la investigación a través de fichas de observación en tiempo real de cada una de las actividades involucradas en los procesos de recepción - despacho de mercancía.

### **3.2. IDEA A DEFENDER**

¿De qué forma la evaluación a la gestión logística mejorará los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., año 2022?

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable independiente: Gestión logística

Variable dependiente: Procesos de recepción - despacho

**Tabla 1.** Variable independiente: Gestión logística

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
Gestión logística	Según UCSP (2022): La gestión logística administra los recursos que pueden ir desde bienes tangibles (como materiales, equipo y suministros) hasta alimentos u otros artículos consumibles. De este modo, la gestión logística se ocupa de integrar el flujo de información y sus herramientas de gestión, manipulación de materiales, producción de embalaje, inventario, transporte, almacenamiento y, a veces, seguridad. (párr.4)	Planificación	Nº de actividades que se establecen	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en establecerse con respecto a la planificación?	Observación	Ficha de observación
			Nº de actividades que se implementan	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en implementarse con respecto a la planificación?		
			Nº de actividades que se mantienen	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en mantenerse con respecto a la planificación?		
		Organización	Nº de actividades que se establecen	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en establecerse con respecto a la organización?	Observación	Ficha de observación
			Nº de actividades que se implementan	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en implementarse con respecto a la organización?		
			Nº de actividades que se mantienen	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en mantenerse con respecto a la organización?		
		Control	Nº de actividades que se establecen	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en establecerse con respecto a el control?	Observación	Ficha de observación
			Nº de actividades que se implementan	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en implementarse con respecto a el control?		
			Nº de actividades que se mantienen	¿Cuáles son las actividades que tiene mayor dificultad en mantenerse con respecto a el control?		

**Tabla 2.** Variable dependiente: Procesos de recepción – despacho

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ítem	Técnica	Instrumento		
<b>Procesos de recepción - despacho</b>	Según Mallar (2010): Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (pág. 7)	Recepción – despacho: infraestructura	Nº total del área para el Depósito Temporal en m2.	¿Cómo es la división de áreas en m2 del Depósito Temporal?	Entrevista	Formulario de preguntas abiertas		
			Nº total del área para el almacenamiento de contenedores.	¿Hay un área delimitada para el almacenamiento de contenedores?				
			Nº total del área para mercancía peligrosa	¿Hay un área delimitada para el almacenamiento de mercancía peligrosa?				
			Nº total de área adicional para el funcionamiento	¿Considera que es necesario que el Depósito Temporal cuente con una mayor área de almacenamiento para la mercancía?				
			Nº total del área para bodega cubierta	¿Cuál es el área total de bodega cubierta para el almacenamiento y como está distribuida?				
		Nº total del área para patios para el almacenamiento de mercancía	¿Cuál es el área total de patios para el almacenamiento y como está distribuida?					
		Recepción – despacho: Maquinaria	Nº total del área según su división	¿Cómo está dividida la infraestructura del Depósito Temporal?			Entrevista Observación	Formulario de preguntas abiertas Fichas de observación
			Nº de básculas utilizadas	¿Cuántas básculas utiliza el Depósito Temporal para el pesaje de la mercancía?				
			Nº de equipos utilizados	¿Qué equipos utiliza el Depósito Temporal para la carga y descarga de la mercancía?				

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
			Nº de mantenimientos de equipos en un tiempo determinado	¿El Depósito Temporal cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos utilizados para la carga y descarga de mercancía?		
		Recepción: Almacenamiento o	Tiempo promedio de almacenamiento de la mercancía	¿Cuál es el tiempo promedio mínimo y máximo en el almacenamiento de la mercancía?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de preguntas abiertas</li> <li>▪ Ficha de observación</li> </ul>
			Cantidad de mercancía según su tipo.	¿Qué tipo de mercancía ingresan al Depósito Temporal?		
		Recepción – despacho: Softwares	Cantidad de softwares o sistemas para los controles operativos en las diferentes áreas	<p>¿Qué sistemas tecnológicos utiliza el Depósito Temporal para el control de ingreso y salida de la mercancía?</p> <p>¿Cómo lleva el control de inventarios en el ingreso y salida de la mercancía?</p> <p>¿Cuál es el sistema de control en el ingreso y la salida del personal en general?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de preguntas abiertas</li> </ul>
		Recepción – despacho: Documentación	Nº de documentos exigibles para el control del ingreso de la mercancía	¿Cuáles son los documentos exigibles al ingreso de la mercancía al Depósito Temporal?		
			Nº de documentos exigibles para el control de la salida de la mercancía	¿Cuáles son los documentos exigibles para controlar la salida de la mercancía?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de preguntas abiertas</li> </ul>



Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
			Valor de la garantía aduanera	¿Cuál es el monto de garantía que tiene con el SENA E para la operatividad del Depósito Temporal?		
		Recepción – despacho: Aduana	Cantidad de cumplimiento de resoluciones emitidas por el SENA E	¿Qué resoluciones debe cumplir el Depósito Temporal frente al SENA E?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de preguntas abiertas</li> <li>▪ Ficha de observación</li> </ul>
			Nº de empleados	¿Cuántos empleados trabajan en el Depósito Temporal?		
			Nº de flujogramas de procedimientos de recepción elaborados	¿Cuál es el procedimiento en la recepción de la mercancía?		
		Recepción – despacho: Servicios	Nº de flujogramas de procedimientos de despacho elaborados	¿Cuál es el procedimiento en el despacho de la mercancía?		
			Valor de las tarifas por el servicio prestado	¿Cuál es la tarifa por el servicio prestado en el almacenamiento de la mercancía?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de preguntas abiertas</li> <li>▪ Fichas de observación</li> </ul>
			Valor de las tarifas para la descarga y carga de mercancías	¿Cuáles son las tarifas para la carga y descarga de la mercancía según el medio de transporte y tipo de mercancía?		
		Recepción - Despacho: Transporte	Tiempo de demora de tipos de vehículo que más ingresan al Depósito Temporal	¿Cuáles son los tiempos de demora dependiendo del tipo de vehículo que ingrese o salga del depósito?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de preguntas abiertas</li> <li>▪ Ficha de observación</li> </ul>

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

Método analítico: Este método permite realizar un análisis de la situación actual del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. especialmente en los procesos de recepción – despacho, teniendo como finalidad conocer la problemática existente en el depósito.

Método inductivo: Este método permite estudiar el problema desde el proceso más simple al complejo, es decir desde las partes hacia el todo, permite tener un conocimiento amplio de los problemas encontrados en los procesos de recepción – despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. con el fin de poder corregir el problema planteado.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Según Smith (s.f):

Es la ciencia de recopilar, explorar y presentar grandes cantidades de datos para descubrir patrones y tendencias implícitos. Las estadísticas se aplican todos los días – en la investigación, la industria y el gobierno – para volvernos más científicos acerca de las decisiones que se necesitan tomar. (Smith, s.f, párr.2)

Para el procesamiento de los datos se utilizará herramientas informáticas que permitirán el análisis de datos estadísticos recolectados a través de Data Sur y brindados por el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., mediante la elaboración de tablas estadísticas e ilustraciones.

#### **3.5.1. Fuentes primarias y secundarias**

Fuentes primarias: Contienen información sin procesar tal como se publicó por primera vez y no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por otros. Son el resultado de investigaciones o actividades altamente creativas que forman la colección principal de la biblioteca y están disponibles en formato impreso o digital. (Universidad de Guadalajara, 2023)

Las fuentes primarias en esta investigación se utilizaron en las entrevistas realizadas al gerente y bodeguero operativo del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. permitiendo recolectar toda la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Fuentes secundarias: Contiene información primaria que ha sido sintetizada y reestructurada para facilitar y maximizar el acceso a fuentes primarias o su contenido. Forman la colección de referencia de la biblioteca y se usan cuando las fuentes primarias no están disponibles por razones específicas, los recursos son limitados y las fuentes no son confiables, y confirman los hallazgos y amplían la investigación. Contenido de información de fuentes primarias. (Universidad de Guadalajara, 2023)

Se utilizan fuentes secundarias de información como revistas que han sido publicadas, libros que contienen información relacionada con el manejo de mercancías, así como también, como se realiza los procesos de recepción - despacho de estas, también existen investigaciones que sirven como antecedentes investigativos que están relacionado con el tema planteado permitiendo su desarrollo.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. RESULTADOS**

Para dar cumplimiento con los objetivos de esta investigación, se identificó cada uno de los componentes importantes que intervienen en los procesos de recepción – despacho de mercancías.

#### **4.1.1. Situación actual del depósito temporal Transbolivariana C.A**

Transbolivariana C.A. – Tulcán, nació en 1992 como resultado de la experiencia y liderazgo de Don Luis Felipe Vizcaíno Jiménez, empresario transportador de reconocida experiencia y prestigio en el Ecuador. Está ubicada en la provincia del Carchi en la ciudad de Tulcán – Ecuador, Av. Andrés Bello y Panamericana Norte.

Su objetivo inicial fue suplir las necesidades del servicio de transporte, se dedica a la actividad de almacenamiento de mercancías para atender los requerimientos que el desarrollo de los países comunitarios necesita y el dinámico intercambio Internacional de mercancías que se movilizan a través de Venezuela, Colombia, Ecuador y Perú.

Fue así como Transbolivariana C.A. inicia su participación en el transporte nacional e internacional de carga, trabajo que requiere un alto grado de experiencia y una estrecha coordinación con los clientes, para operar dentro de una logística y normas de calidad especializadas y estrictas. Hoy en día, Transbolivariana C.A., cuenta con una completa infraestructura de depósito temporal y departamento de Comercio Exterior. Logrando brindar a sus clientes un servicio logístico integral, que la hacen una de las compañías transportadoras más importantes del Ecuador.

Para que el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. lleve su operatividad de la mejor manera este cumple con los requerimientos que dispone la Resolución 407 de la SENA 2015 de la que se basa en los requerimientos legales, físicos y técnicos mínimos para que un depósito temporal pueda funcionar.

#### 4.1.1.1. Misión y visión del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

- Misión

Somos una empresa que contribuye con el comercio exterior, moderna, innovadora y eficaz, que brinda el servicio de almacenamiento, distribución, asesoramiento logístico y aduanero, para todos los tipos de bienes a nivel nacional e internacional.

(Transbolivariana, s.f)

- Visión

Ser referencia a nivel nacional en el servicio de Depósito Aduanero y Transporte Internacional, trabajar con calidad, eficiencia y rapidez, superando las expectativas de nuestros clientes nacionales y extranjeros con herramientas informáticas, tarifas competitivas en un ambiente laboral, solidario, capacitado y productivo.

(Transbolivariana, s.f)



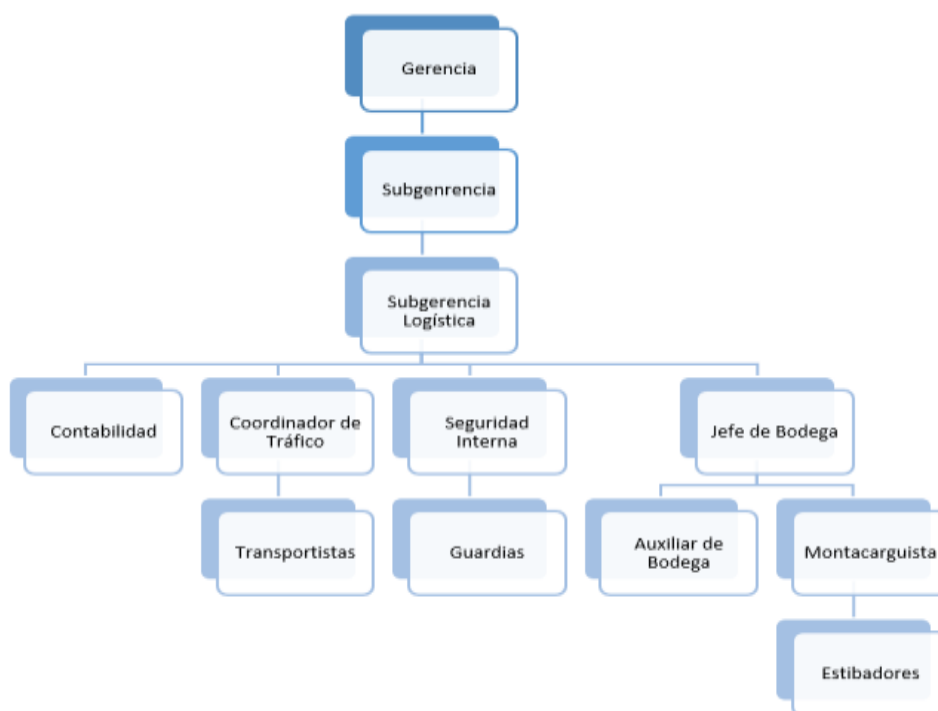
**Figura 2.** Depósito Temporal Transbolivariana C.A.  
**Fuente:** Transbolivariana (s.f)

#### 4.1.1.2. Garantía aduanera

El Depósito Temporal Transbolivariana C.A. actualmente cuenta con una garantía aduanera de 150.000 USD. anuales.

#### 4.1.1.3. Organigrama estructural de la empresa

El depósito está conformado por niveles de jerarquía como se puede observar en la siguiente figura.



**Figura 3.** Organigrama estructural

En la actualidad el depósito cuenta con 13 trabajadores en nómina de IESS, en el área de gerencia 1 trabajador, en el área de subgerencia 1 trabajador, en el área de contabilidad 1 trabajador, en el área de logística 2 trabajadores un gerente y un coordinador logístico, en el área de relaciones públicas 1 trabajador, en el área de operarios de maquinaria 1 trabajadores, en el área de tráfico 1 trabajador, en el área de bodega cuenta con 3 trabajadores y 16 trabajadores independientes (estibadores) y además cuenta con outsourcing (seguridad privada).

#### Responsabilidades

- Bodegueros: Encargados de la recepción - despacho de mercancía, de acuerdo con el requerimiento del cliente, ubicar y optimizar espacios, controlar y cuantificar la mercancía, coordinar con el personal de estiba, asegurar la mercancía, mantener adecuadas y limpias todas las áreas de bodega.
- Seguridad: Realizar controles a personas y vehículos e instalaciones al ingreso y salida, monitorear la mercancía.
- Personal Administrativo y operacional: Apoyar las actividades de bodega, asignar bodegas, llevar control de facturación, gestionar actualizaciones de información y sistemas, mantener la documentación almacenada y ordenada.

#### 4.1.1.4. Ingreso y Salida de personal del Depósito Temporal

Se rigen en base a la autorización de funcionamiento que otorgó la aduana, la misma se renueva cada 10 años y el sistema que la aduana exige es que se utilice el sistema biométrico con detección de huellas dactilares y control de la parte facial de todo el personal que ingrese al depósito.

Para el control de accesos, clientes, proveedores y trabajadores que acuden a las instalaciones de Transbolivariana C.A. se registra obligatoriamente la "Bitácora de Control de Visitantes" donde canjearán su documento de identidad con la credencial de visita del depósito, al mismo tiempo los conductores entregarán la documentación de comercio exterior.

#### 4.1.1.5. Distribución de la planta del depósito

En la actualidad el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. cuenta con actividades de recepción, almacenaje y despacho de mercancías, la cual brinda servicios integrales a grandes empresas nacionales y de la Comunidad Andina, equipos de carga especializada, talento humano capacitado, permitiendo soluciones a problemas logísticos que se presenten. La planta del depósito está distribuida en las siguientes áreas:

##### 4.1.1.5.1. Área administrativa

El área administrativa del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. está encargada de controlar y aplicar distintas medidas con el fin de asegurar el cumplimiento de los reglamentos y leyes que está obligada la Aduana a aplicar, es decir que los documentos estén respectivamente aprobados por la SENAE, además, en esta área se mantiene el registro y el control de inventarios, también se realizan autorizaciones, pagos, control de actividades en los procesos de recepción - despacho de mercancías, contratos y análisis empresarial.

##### 4.1.1.5.2. Área de agencia de aduana

El área de área de agencia de aduana del depósito cuenta con agentes afianzados de Aduana en Ecuador, Colombia y Perú, así como también para trámites de importación, exportación y DTAI (Declaración de Tránsito Aduanero Internacional).

#### 4.1.1.5.3. Área de almacenamiento

- Bodegas: Cuenta con 3 bodegas monitoreadas y vigiladas para diferente tipo de mercancía. Además, cuenta con 2 muelles para agilizar la recepción - despacho de mercancías de acuerdo con el tipo de camión agilizando el proceso.
- Servicio de montacarga: cuenta con dos unidades de montacarga y cuatro gatos hidráulicos para el proceso de recepción - despacho de estas.
- Servicio de estibaje: cuenta con personal capacitado como son los estibadores que se encargan en el área operativa del manejo de la mercancía en la recepción - despacho evitando daños a la misma.
- Servicio de báscula: Cuenta con una báscula camionera para el pesaje de la mercancía y constatando que la mercancía este completa aplicando un sistema de medición regulado al estándar internacional.



**Figura 4.** Báscula del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.  
**Fuente:** Transbolivariana (s.f)

- Servicio de Hammar: Cuenta con una elevadora lateral Hammar su función es la carga y descarga de contenedores reduciendo el riesgo de lesiones a los trabajadores.
- Mercancía vigilada: Cuenta con sistema integrado de seguridad en el monitoreo de recepción - despacho de mercancías las 24 horas cuenta con un circuito cerrado de televisión y herramientas informáticas.



4.1.1.6. Plan de mantenimiento de equipos utilizados para los procesos de recepción - despacho de mercancía.

El Depósito Temporal Transbolivariana C.A. cuenta con un plan de contingencia y un plan preventivo, permitiendo que la maquinaria cada cierto tiempo entren a un mantenimiento, de igual manera el equipo informático tiene un control preventivo para evitar caídas informáticas o sucesos que puedan presentarse en la operatividad. El mantenimiento de equipos se lo realiza cada seis meses (dos veces al año).

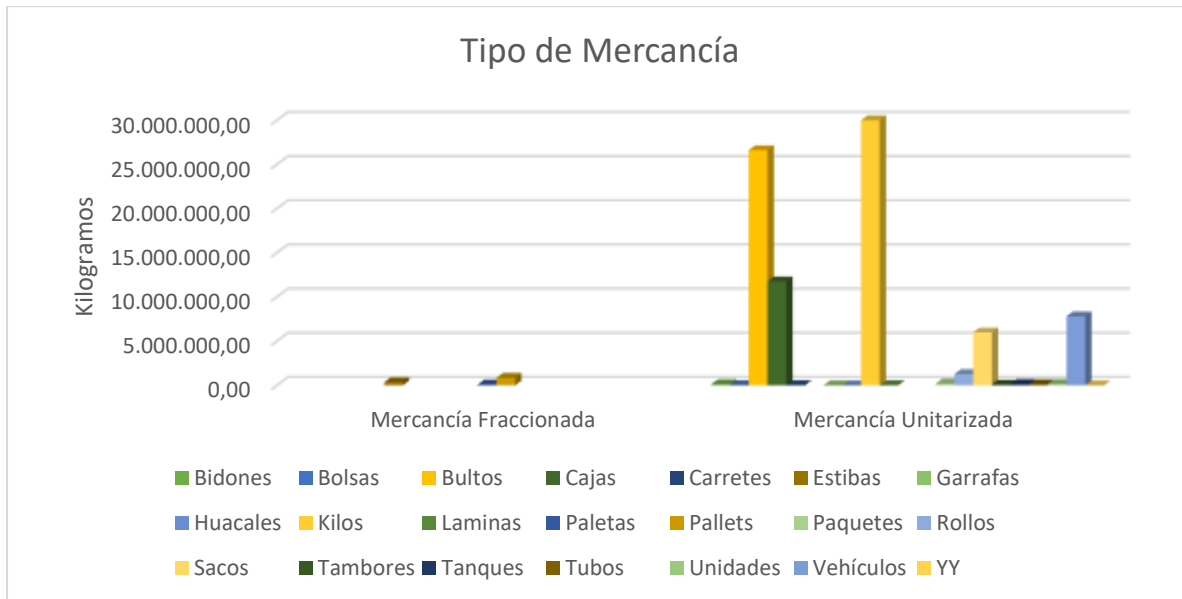
4.1.1.7. Tipo de mercancía que se almacena

El depósito Temporal Transbolivariana C.A. almacena carga general como fraccionada y unitarizada. A continuación, se presenta en la tabla 3 la cantidad de mercancía en kilogramos de acuerdo con su clase durante el año 2022.

**Tabla 3.** Cantidad de mercancía en Kilogramos de acuerdo con su tipo.

<b>Clase y Descripción de mercancía KG</b>	<b>Tipo de Mercancía</b>	
	<b>Mercancía Fraccionada</b>	<b>Mercancía Unitarizada</b>
Bidones		125.846,20
Bolsas		18.640,00
Bultos		26.622.606,09
Cajas		11.756.568,13
Carretes		29.817,95
Estibas	359.914,74	
Garrafas		2.030,08
Huacales		90,00
Kilos		30.779.090,00
Laminas		17.800,00
Paletas	90.585,84	
Pallets	848.184,28	
Paquetes		203.112,52
Rollos		1.273.331,00
Sacos		5.988.486,60
Tambores		84.051,28
Tanques		156.076,00
Tubos		126.608,66
Unidades		169.258,52
Vehículos		7.795.860,00
YY		129.761,60
<b>Total general</b>	<b>1.298.684,86</b>	<b>85.279.034,63</b>

Fuente: Datasur (2023)



**Figura 5.** Tipo de mercancía  
**Fuente:** Datasur (2023)

#### Análisis

De acuerdo con la tabla 3 presentada anteriormente se observa que en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. se almacena de manera mayoritaria según el peso en kilogramos la mercancía unitarizada que se basa en el almacenamiento de bienes sueltos o individuales como son: carretes, estibas, garrafas, pallets, rollos, unidades, vehículos, YY.

Y la mercancía unitarizada que trata del almacenamiento de artículos individuales agrupados en unidades como son: bidones, bolsas, bultos, cajas, huacales, kilos, láminas, paletas, sacos, tambores, tanques, tubos.

#### 4.1.1.8. Clase y descripción de mercancía que se almacena

En la tabla 4 se plasma información de la clase de mercancía que ingresó al depósito en el año 2022, así como también, su descripción y su peso en kilogramos.

**Tabla 4.** Clase y descripción de mercancía.

Clase y Descripción de mercancía	Suma de Peso KG
<b>Bidones</b>	<b>125.846,20</b>
Producto terminado varias referencias	2.614,00
Productos químicos	123.232,20
<b>Bolsas</b>	<b>18.640,00</b>
Producto terminado varias referencias	18.640,00
<b>Bultos</b>	<b>26.622.606,09</b>
Arcilla mg hom	408.000,00
Artículos de aseo para el hogar	3.654.751,92

<b>Clase y Descripción de mercancía</b>	<b>Suma de Peso KG</b>
Botellas de vidrio	799.890,48
Bultos de consumo masivo y aseo para el hogar	442.941,28
Bultos de medicamentos para el consumo humano	72.410,74
Cables varias referencias	597.576,72
Café seco en grano	68.680,00
Clorofila herbal	276,00
Cono vainilla y galleta	12.004,00
Cosechadora	1.818,00
Empaque magnético	1.916,00
Esencias varias referencias	22.841,20
Estibas varias referencias	17.376,00
Evaporadora	8.670,00
Grúa rodante	31.200,00
Kit de instalación vehicular	8.419,94
Masterbatsh	12.448,00
Materia prima	153.046,00
Medicamentos para el consumo humano	1.881.765,48
Paneles varias referencias	105.843,20
Pañales desechables	259.560,40
Papel higiénico	53.620,00
Poleas y correas	1.020,00
Producto terminado varias referencias	17.536.514,45
Productos químicos	77.554,28
Puente grúa doble	21.660,00
Retainer varias referencias	821,00
Sabor eucalipto	1.163,98
Silopack	4.908,00
Sistema autónomo	1.328,00
Sulfato de estaño	262,00
Tablero auto soportado	800,00
Toal coci acmax decor	24.100,00
Útiles de aseo para el hogar	46.939,02
Vidrio flotado	290.480,00
<b>Cajas</b>	<b>11.756.568,13</b>
Aldor surtidos cereales	49.909,54
Artículos de aseo para el hogar	168.105,04
Conectores	1,00
Cono vainilla y galleta	3.636,00
Diluyente universal	21,30
Empaque magnético	4.402,00
Envases farmacéuticos	128.041,06
Etiquetas con sus respectivas referencias y colores	3.044,48
Medicamentos para el consumo humano	190.220,14

<b>Clase y Descripción de mercancía</b>	<b>Suma de Peso KG</b>
Pañales desechables	114.828,82
Pasta de cacao	2.040,00
Producto terminado varias referencias	11.061.758,64
Productos familia varias referencias	29.859,71
Productos químicos	602,40
Repuestos para maquinarias	98,00
<b>Carretes</b>	<b>29.817,95</b>
Producto terminado varias referencias	29.817,95
<b>Estibas</b>	<b>359.914,74</b>
Bobinas de papel	183.440,00
Carbonato de calcio natural pulverizado creta	33.008,80
Partes para ventiladores	1.285,00
Producto terminado varias referencias	31.523,94
Productos químicos	4.416,00
Secativos preparados	106.241,00
<b>Garrapas</b>	<b>2.030,08</b>
Aromatizantes	2.030,08
<b>Huacales</b>	<b>90,00</b>
Serper varias referencias	90,00
<b>Kilos</b>	<b>30.779.090,00</b>
Arcilla mg hom	14.757.710,00
Arcillas a granel	4.404.000,00
Arcillas cerámicas	11.215.240,00
Caolín av amas	402.140,00
<b>Laminas</b>	<b>17.800,00</b>
Láminas de triplex	17.800,00
<b>Paletas</b>	<b>90.585,84</b>
Adhesivos preparados	19.907,64
Materia prima	52.670,00
Óxido de hierro	18.008,20
<b>Pallets</b>	<b>848.184,28</b>
Acidumasa	10.640,00
Adhesivos preparados	79.678,52
Alambre varias referencias	3.904,00
Bolsa de polietileno	25.124,32
Carbonato de calcio natural pulverizado creta	439.968,00
Colorantes	32.432,00
Cuchilla para guadaña	11.099,20
Envases farmacéuticos	13.665,52
Fragancias	4.486,00
Materia prima	147.464,00
Medicamentos para el consumo humano	20.498,28
Producto terminado varias referencias	29.926,00
Productos químicos	2.246,00
Propionato de calcio	25.900,00

<b>Clase y Descripción de mercancía</b>	<b>Suma de Peso KG</b>
Sabor tres leches varias referencias	60,44
Transformador	1.092,00
<b>Paquetes</b>	<b>203.112,52</b>
Artículos moldeados	98.234,00
Paneles varias referencias	26.638,52
Pastas de papel	78.240,00
<b>Rollos</b>	<b>1.273.331,00</b>
Alambre varias referencias	119.793,00
Guata celulosa	1.153.538,00
<b>Sacos</b>	<b>5.988.486,60</b>
Azúcar	3.277.288,60
Carbonato de calcio natural pulverizado creta	2.646.598,00
Frijol común en grano	64.600,00
<b>Tambores</b>	<b>84.051,28</b>
Adehesan t100	14.977,00
Artículos de aseo para el hogar	9.038,28
Colorantes	424,00
Disproloc	14.748,00
Parafina clorada	3.282,00
Productos químicos	30.230,00
Resina epoxica	11.352,00
<b>Tanques</b>	<b>156.076,00</b>
Disproloc	37.994,00
Productos químicos	118.082,00
<b>Tubos</b>	<b>126.608,66</b>
Tubo de cartón	126.608,66
<b>Unidades</b>	<b>169.258,52</b>
Andiphor apli. Andifoam	14.840,00
Bebedero azul rotoplast	3.934,00
Fragancias	4.508,60
Láminas de triplex	71.200,00
Maquinas varias referencias	4.600,00
Producto terminado varias referencias	48.545,92
Remolque de forrajero agrícola	12.740,00
Secadora de tambores	5.690,00
Volteadora de compost	3.200,00
<b>Vehículos</b>	<b>7.795.860,00</b>
Chasises marca Hino	7.795.860,00
<b>YY</b>	<b>129.761,60</b>
Accesorios válvulas atuador	26,00
Colorantes	51.704,00
Condensadoras	2.138,00
Fragancias	403,60
Maquinas varias referencias	16.674,00
Paneles varias referencias	9.162,40

<b>Clase y Descripción de mercancía</b>	<b>Suma de Peso KG</b>
Polímero catiónico	39.611,00
Producto terminado varias referencias	<b>7.732,00</b>
Productos químicos	<b>2.310,60</b>
<b>Total general</b>	<b>86.577.719,49</b>

#### 4.1.1.9. División de espacios en el almacén actual

Actualmente el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. cuenta con dos accesos: una puerta de entrada que está ubicada en la Panamericana E35; y una puerta de salida que desemboca en la Avenida Andrés Bello, por estos accesos ingresan y salen todos los transportistas, esto indistintamente de cuál sea el tipo de operación que se realice.

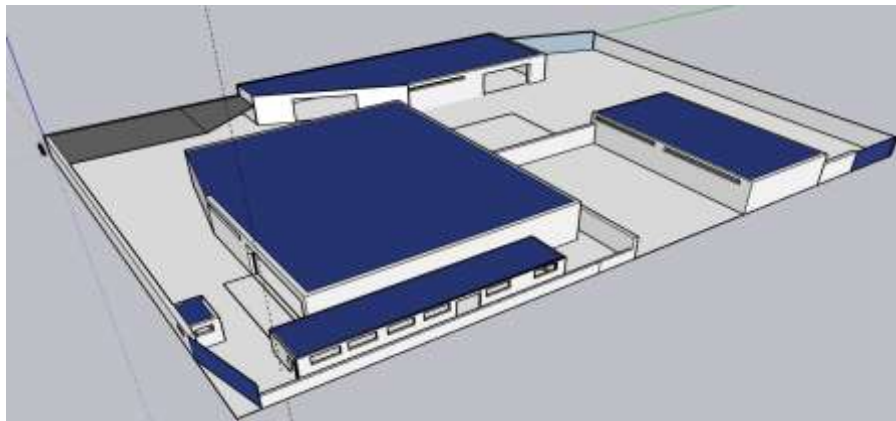
Así mismo, las zonas en donde se almacenan las mercancías se encuentran divididas en 3 bodegas, y 2 patios, las cuales se encuentran categorizadas por el tipo de mercancía. En las bodegas 1, 2 y 3 se almacena todo tipo de mercancía que pueda deteriorarse o estropearse con los cambios climáticos, en los patios 1 y 2 se almacena tipos de mercancías que no estén muy propensas a deteriorarse como vehículos, arcilla, etc. Cada mercancía se almacena en el área respectiva de acuerdo con su orden de llegada y es retirada de las instalaciones cuando el cliente lo requiera o lo solicite.

**Tabla 5.** Medidas del predio de Transbolivariana C.A.

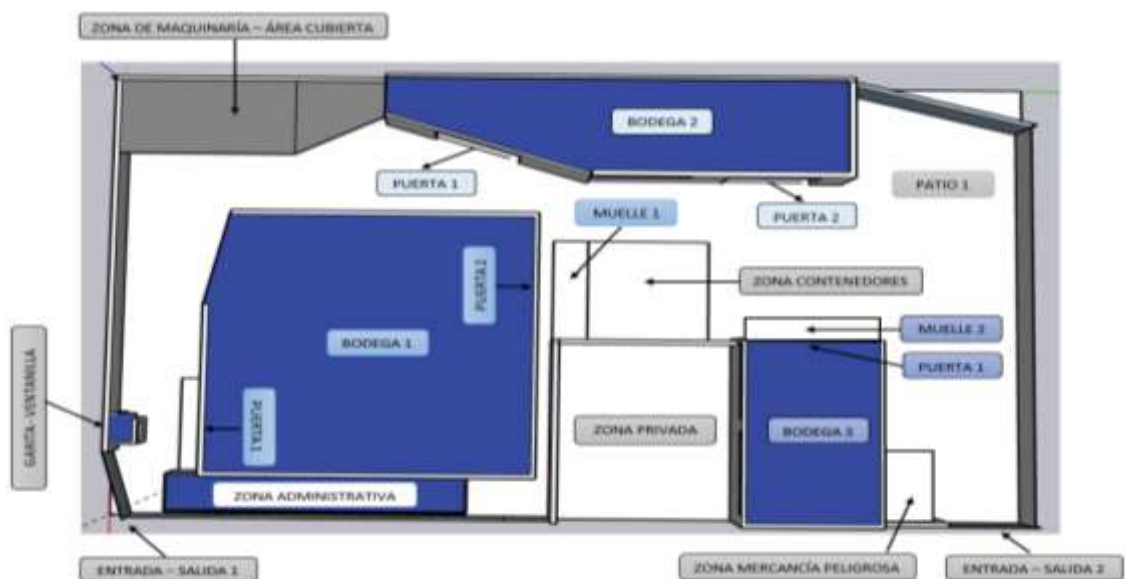
<b>Descripción</b>		<b>Área</b>	<b>Área Total</b>
Depósito Temporal (Bodega 1, 2 y 3)	Bodega 1	1048.52 m2	1749.58 m2
	Bodega 2	417.49 m2	
	Bodega 3	269.37 m2	
	Zona de aforo exterior bodega 1 – Bodega 2	14.20 m2	
Área administrativa	Área administrativa – Oficinas	168.06 m2	168.06 m2
Depósito Temporal (Patio 1)	Patio 1	1665.30 m2	2378.09 m2
	Zona de reciclaje	17.70 m2	
	Zona de contenedores	227.84 m2	
	Área de descarga	30.75 m2	
	Área mercancía peligrosa	31.8 m2	
	Archivo	48.70 m2	
	Baños	6.50 m2	
	Cubierta 1	208.06 m2	
Jardineras	98.57 m2		

Descripción		Área	Área Total
	Vigilancia	3.50 m <sup>2</sup>	
	Montacargas	29.07 m <sup>2</sup>	
	Garita	4.50 m <sup>2</sup>	
	Vestidores	5.80 m <sup>2</sup>	
	Patio 2	1174.m <sup>2</sup>	
Depósito Temporal (Patio 2)	Cubierta 2	120 m <sup>2</sup>	1513.72 m <sup>2</sup>
	Báscula	40 m <sup>2</sup>	
	Cubierta 3	119.18 m <sup>2</sup>	
	Zona de exportación	60 m <sup>2</sup>	
Otras áreas	Ampliación	1010 m <sup>2</sup>	2123.15 m <sup>2</sup>
	Otras áreas	1113.15 m <sup>2</sup>	
Total Área del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.			24570.54 m <sup>2</sup>

En la figura 6 se muestra el plano actual de la distribución de bodegas, patios y zona administrativa del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**Figura 6.** Layout actual Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**Figura 7.** Layout actual descripción

#### 4.1.1.9.1. Área de bodegas

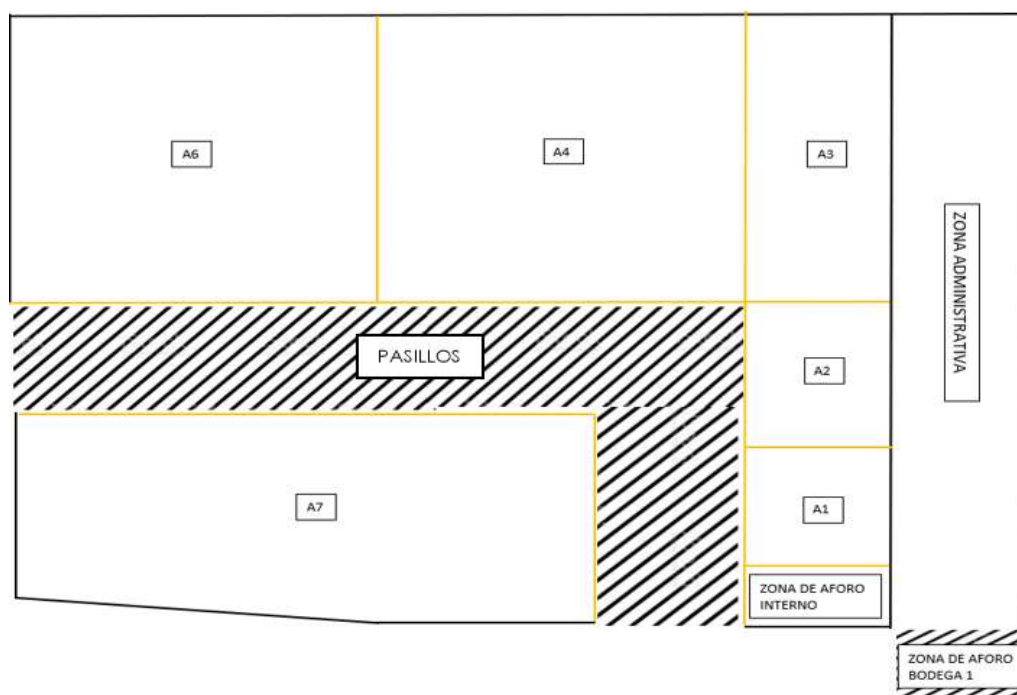
El total de áreas por metros cuadrados de la bodega 1, 2 y 3 son las siguientes:

**Tabla 6.** Área depósito

Bodegas	Metros cuadrados
Bodega 1	1048.52 m2
Bodega 2	417.49 m2
Bodega 3	269.37 m2
Total área bodegas	1735.38 m2

A continuación, se describe cada una de las bodegas del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

- Bodega 1



**Figura 8.** Layout actual bodega 1

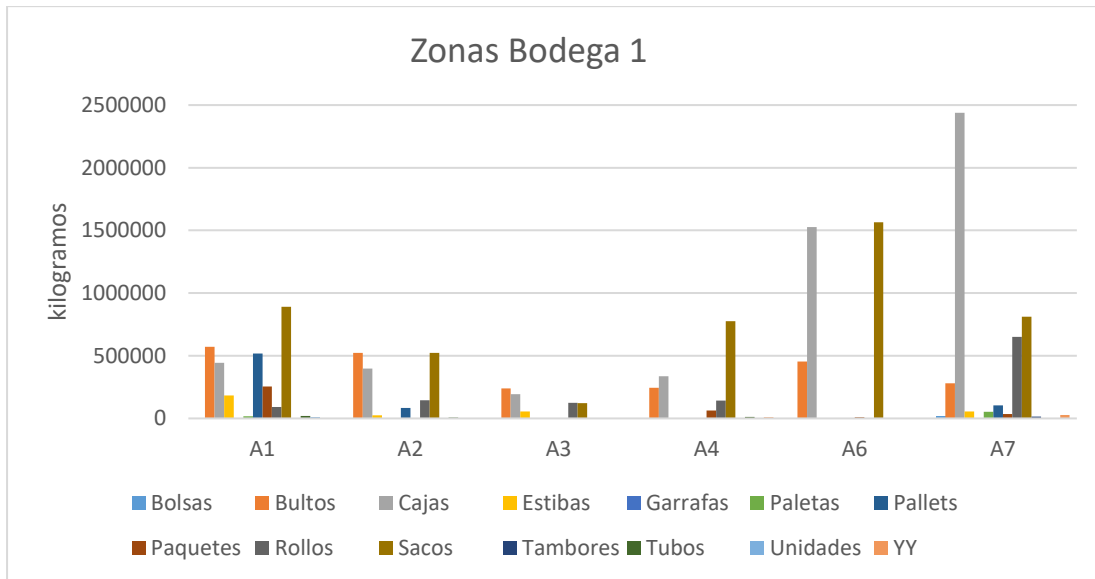
La bodega 1 está dividida en 6 zonas las cuales están denominadas como A1, A2, A3, A4, A6, A7. Además, se puede observar en la figura 8 los pasillos de la bodega los que se muestran en franjas de color negro, mismo que sirve para que sea posible el paso de maquinaria y el personal que labora en el depósito. En la tabla 6 se muestra la clase y cantidad de mercancía en kilogramos que fue almacenada en el año 2022, se observa que en la bodega 1 se recepciona 15 clases de mercancías.



**Tabla 7.** Zonas bodega 1

Clase de Mercancía	BODEGA 1						Total Bodega 1
	A1	A2	A3	A4	A6	A7	
Bolsas						18.640,00	18.640,00
Bultos	571.194,62	522.960,00	238.861,37	244.338,18	455.140,29	280.402,51	2.312.896,97
Cajas	444.406,79	397.168,28	192.831,41	336.422,05	1.526.491,18	2.437.278,28	5.334.597,99
Estibas	182.149,94	23.657,00	55.526,00			54.916,00	316.248,94
Garrafas	2.030,08						2.030,08
Paletas	18.008,20					52.500,00	70.508,20
Pallets	517.514,97	83.344,00				103.828,72	704.687,69
Paquetes	253.809,89			62.703,49	9.902,10	35.417,90	361.833,38
Rollos	90.470,00	144.959,00	123.644,00	142.697,00		651.768,00	1.153.538,00
Sacos	889.867,89	522.488,00	122.400,00	776.640,00	1.566.100,60	811.443,52	4.688.940,01
Tambores	424					14.748,00	15.172,00
Tubos	20.572,78	6.645,76		11.001,32			38.219,86
Unidades	6.683,60						6.683,60
YY	403,6			9.162,40		27.801,00	37.367,00
<b>Total general</b>	<b>2.997.536,36</b>	<b>1.701.222,04</b>	<b>733.262,78</b>	<b>1.582.964,44</b>	<b>3.557.634,17</b>	<b>4.488.743,93</b>	<b>15.061.363,72</b>

Fuente: Transbolivariana C.A. (s.f)



**Figura 9.** Zonas Bodega 1

Análisis

En la figura 9 se puede observar que las zonas de la bodega 1 con mayor utilización del año 2022 fueron A1, A6, A7. En la zona A1 especialmente se almacenaron sacos, pallets, paquetes, bultos y cajas, en la zona A6 la mercancía que se almacenó en mayor cantidad fue sacos y cajas, en la zona A7 la mercancía almacenada en mayor cantidad fue cajas, sacos, bultos y rollos.

- Bodega 2



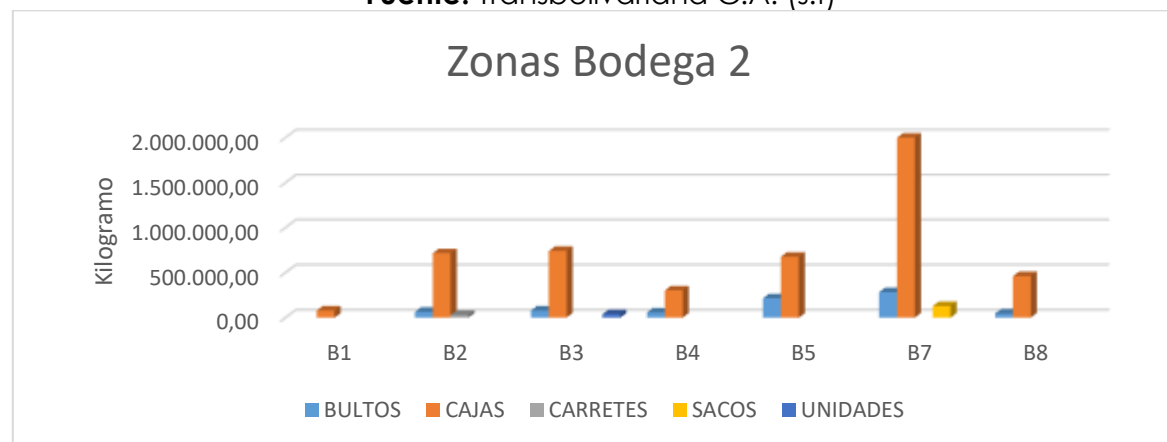
**Figura 10.** Layout Bodega 2

La bodega 2 se divide en 7 zonas las mismas que están denominadas como B1, B2, B3, B4, B5, B7, B8 como se puede observar en la figura 10, además, cuenta con un pasillo en el que se muestra con franjas negras, mismo que sirve para que sea posible el paso de maquinaria y el personal que labora en el depósito. En la tabla 7 se muestra la clase y cantidad de mercancía en kilogramos que fue almacenada en el año 2022, se observa que en la bodega 2 se recepciona 5 clases de mercancías.

**Tabla 8.** Zonas Bodega 2

Clase de Mercancía	BODEGA 2							Total bodega 2
	B1	B2	B3	B4	B5	B7	B8	
Bultos		64.222,07	78.175,22	57.338,03	214.874,42	281.940,28	45.396,61	741.946,63
Cajas	77.818,76	715.277,76	740.960,20	302.604,03	675.461,19	2.089.978,80	461.560,17	5.063.660,92
Carretes		29.817,95						29.817,95
Sacos						128.520,00		128.520,00
Unidades			39.007,49					39.007,49
<b>Total general</b>	<b>77.818,76</b>	<b>809.317,78</b>	<b>858.142,92</b>	<b>359.942,06</b>	<b>890.335,62</b>	<b>2.500.439,08</b>	<b>506.956,78</b>	<b>6.002.952,99</b>

Fuente: Transbolivariana C.A. (s.f)

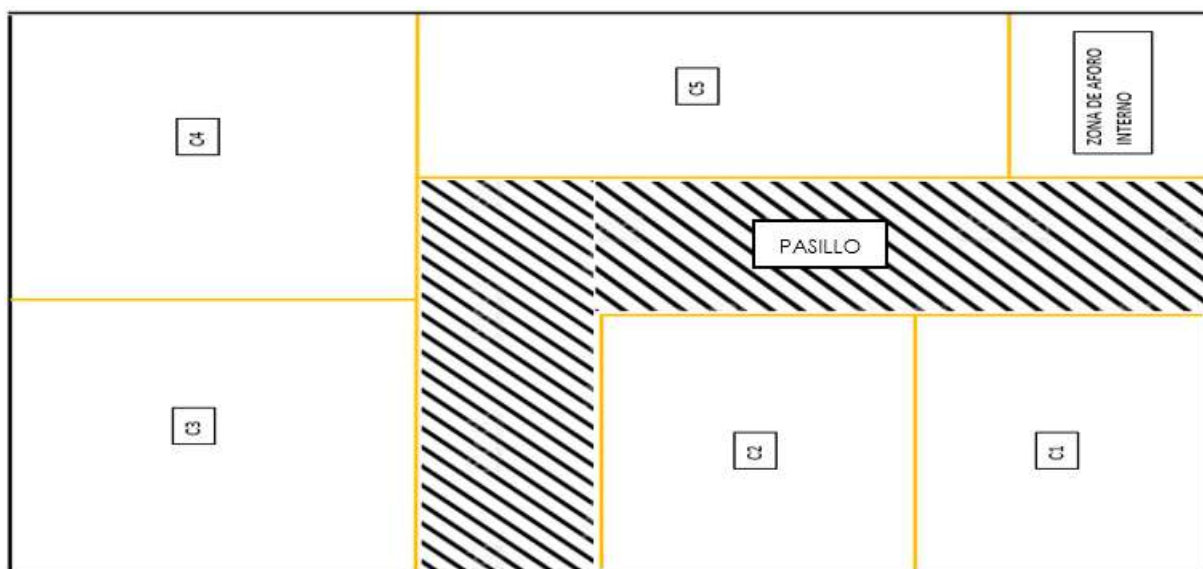


**Figura 11.** Zonas Bodega 2

## Análisis

En la figura 11 se puede observar que las zonas con mayor utilización del año 2022 en la bodega 2 fueron las zonas B2, B3, B7. En la zona B2 especialmente se almacenaron cajas, bultos y carretes, en la zona B3 la mercancía que se almacenó en mayor cantidad fueron cajas, bultos y unidades, en la zona B7 la mercancía almacenada en mayor cantidad fueron cajas, bultos y sacos.

- Bodega 3



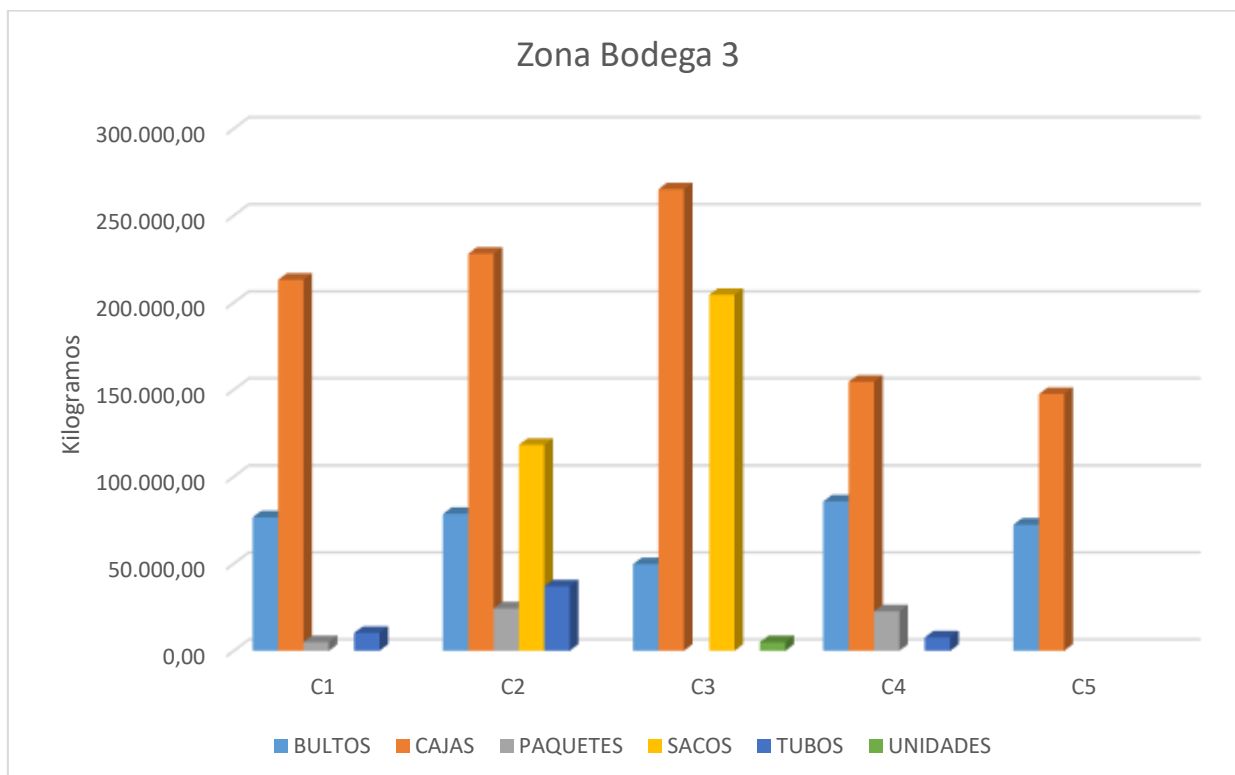
**Figura 12.** Layout Bodega 3

La bodega 3 se divide en 5 zonas las mismas que están denominadas como C1, C2, C3, C4, C5. También cuenta con un pasillo en el que se muestra con franjas negras, mismo que sirve para que sea posible el paso de maquinaria y el personal que labora en el depósito. En la tabla 8 se muestra la clase y cantidad de mercancía en kilogramos que fue almacenada en el año 2022, se observa que en la bodega 3 se recepciona 6 clases de mercancías.

**Tabla 9.** Zonas Bodega 3

Clase de mercancía	BODEGA 3					Total Bodega 3
	C1	C2	C3	C4	C5	
Bultos	76.730,62	78.695,15	49.851,65	85.919,99	72.526,63	363.724,05
Cajas	213.162,60	228.160,67	265.180,42	154.586,85	147.544,55	1.008.635,09
Paquetes	5.001,89	24.404,77		22.727,72		52.134,38
Sacos		118.375,00	204.561,00			322.936,00
Tubos	10.342,50	37.095,10		7.722,40		55.160,00
Unidades			4.948,23			4.948,23
<b>Total general</b>	<b>305.237,61</b>	<b>486.730,68</b>	<b>524.541,30</b>	<b>270.956,97</b>	<b>220.071,19</b>	<b>1.807.537,76</b>

**Fuente:** Transbolivariana (s.f)



**Figura 13.** Zonas Bodega 3

#### Análisis

En la figura 13 se puede observar que las zonas con mayor utilización del año 2022 en la bodega 3 fueron C1, C2, C3. En la zona C1 especialmente se almacenaron cajas, bultos y tubos, en la zona C2 la mercancía que se almacenó en mayor cantidad fueron cajas, bultos, sacos y tubos, en la zona C3 la mercancía que se almacenó en mayor cantidad fueron cajas, bultos y sacos.

#### 4.1.1.9.2. Área de patios

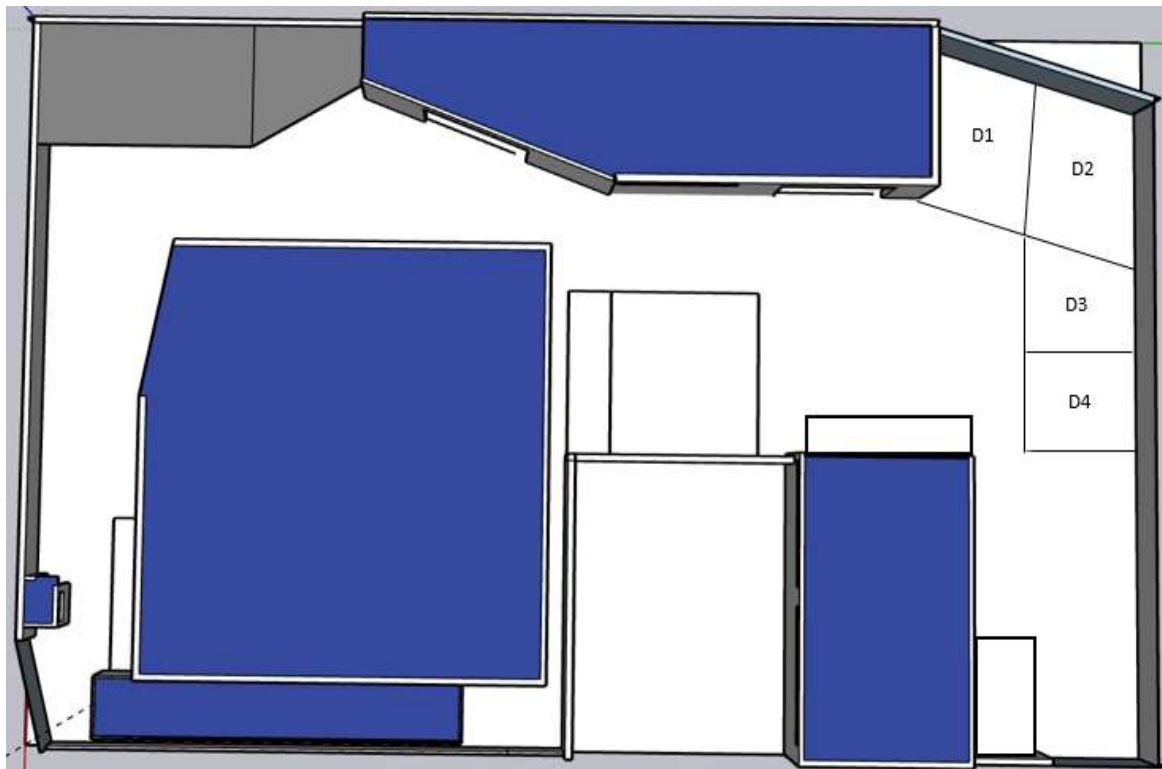
En la tabla 9 se plasma información acerca del área de los patios pertenecientes al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

**Tabla 10.** Área de patios

<b>Patios</b>	<b>Metros cuadrados</b>
Patio 1	1665.30 m2
Patio2	1174 m2
Total	2839.3 m2

A continuación, se muestra el Layout del patio 1 y 2, y la cantidad de peso en kilogramos que se almacenó dependiendo la zona del patio.

- Patio 1



**Figura 14.** Layout Patio 1

El patio 1 se divide en 4 zonas las mismas que están denominadas como D1, D2, D3, D4. En la tabla 10 se muestra la clase y cantidad de mercancía en kilogramos que fue almacenada en el año 2022, se observa que en el patio 1 se recepciona 18 clases de mercancías, esta mercancía por lo general no se deteriora o sufriría daños por el cambio climático.

**Tabla 11.** Zonas Patio 1

Clase de Mercancía	PATIO 1				Total Patio 1
	D1	D2	D3	D4	
Bidones	125.349,00				125.349,00
Bultos	1.022.518,61	9.427.988,18	10.594.405,60	800,00	21.045.712,39
Cajas	135.122,74	100.964,80	377.858,14		613.945,68
Estibas	77.970,60				77.970,60
Huacales	90,00				90,00
Kilos			2.099.784,00		2.099.784,00
Laminas		17.800,00			17.800,00
Paletas	19.907,64				19.907,64
Pallets	305.617,68		23.858,67		329.476,35
Paquetes	26.638,52				26.638,52
Rollos			59.680,00		59.680,00
Sacos	1.101.852,00				1.101.852,00

Clase de Mercancía	PATIO 1				Total Patio 1
	D1	D2	D3	D4	
Tambores	53.902,28				53.902,28
Tanques	156.076,00				156.076,00
Tubos	26.583,04		6.645,76		33.228,80
Unidades	58.974,00	35.600,00	5.690,00		100.264,00
Vehículos	471.583,33	139.260,63	3.190.247,65	93.613,50	3.894.705,12
YY	92.381,60		13,00		92.394,60
<b>Total general</b>	<b>3.674.567,04</b>	<b>9.721.613,61</b>	<b>16.358.182,82</b>	<b>94.413,50</b>	<b>29.848.776,97</b>

Fuente: Transbolivariana (s.f)

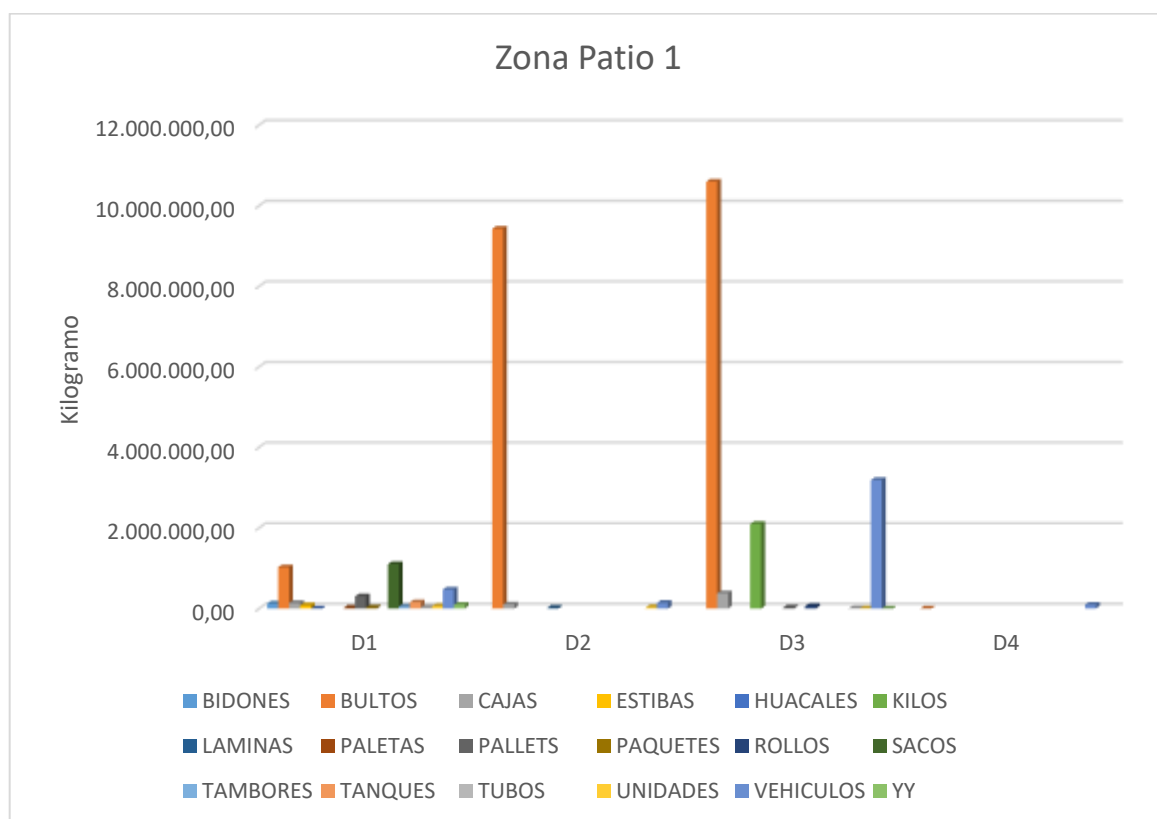


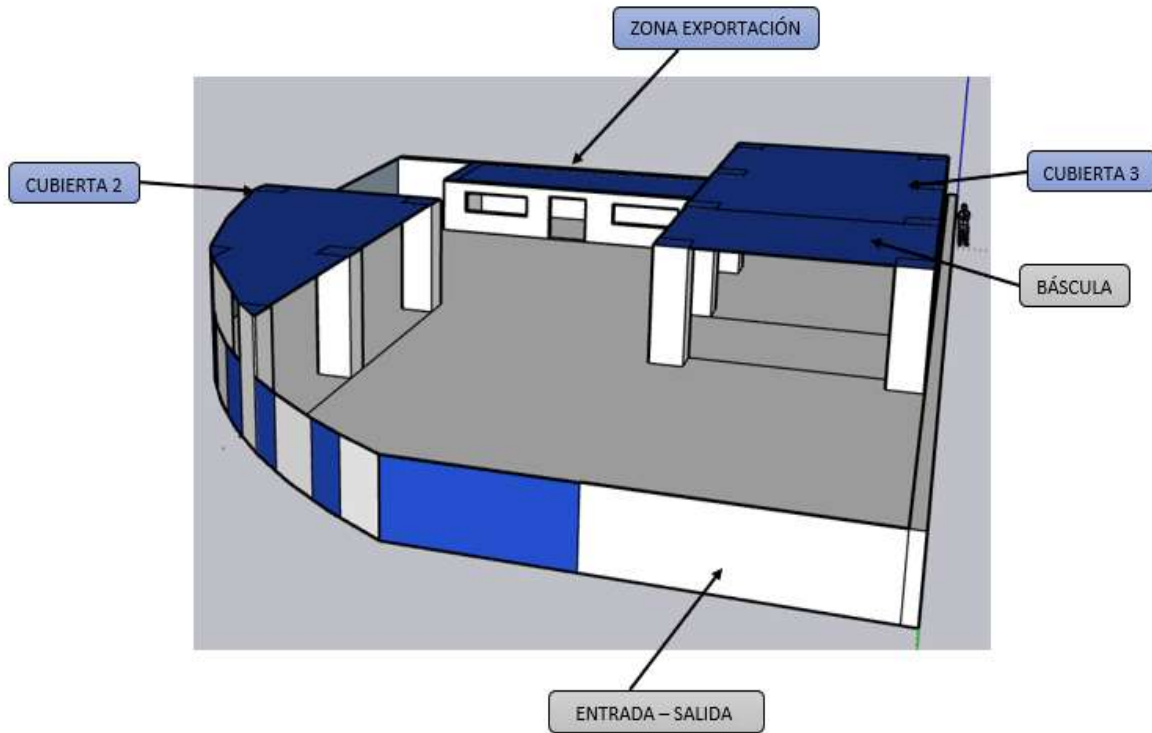
Figura 15. Zonas Patio 1

### Análisis

En la figura 15 se puede observar que las zonas con mayor utilización del año 2022 fueron D2, D3. En la zona D2 especialmente se almacenaron vehículos y unidades, y en la zona D3 la mercancía que se almacenó en mayor cantidad fueron vehículos y rollo.

- Patio 2

El patio 2 se divide en 3 zonas las mismas que están denominadas como D2, D3, D4.



**Figura 16.** Patio 2

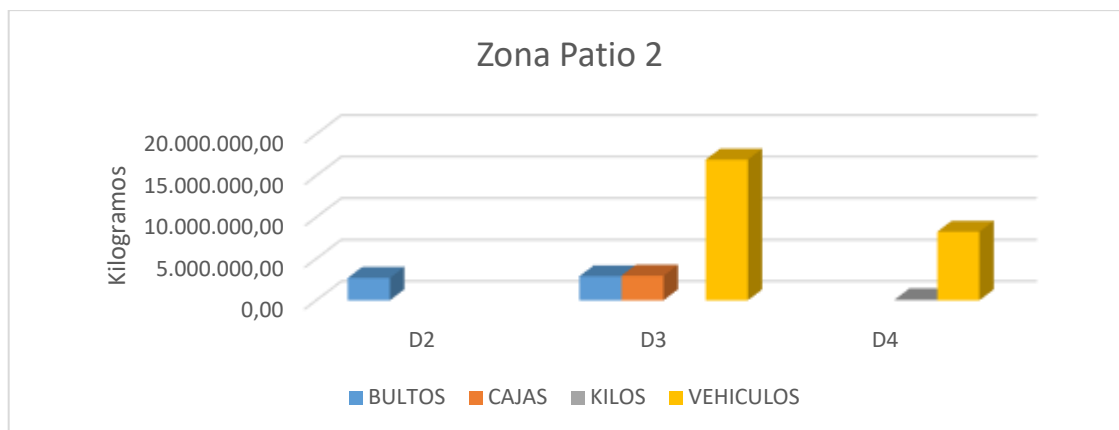
En la tabla 11 se muestra la clase y cantidad de mercancía en kilogramos que fue almacenada en el año 2022, se observa que en el patio 1 se receptiona 3 clases de mercancías que son bultos, kilos, cajas y vehículos, esta mercancía por lo general no se deteriora o sufriría daños por el cambio climático.

**Tabla 12.** Zonas Patio 2

Clase de Mercancía	PATIO 2			Total Patio 2
	D2	D3	D4	
Bultos	2.698.727,86	2.890.730,70		5.589.458,57
Cajas		2.957.846,00		2.957.846,00
Kilos			134.000,00	134.000,00
Vehículos		16.926.726,16	8.249.057,33	25.175.783,49
<b>Total general</b>	<b>2.698.727,86</b>	<b>22.775.302,86</b>	<b>8.383.057,33</b>	<b>33.857.088,06</b>

**Fuente:** Transbolivariana (s.f)





**Figura 17.** Zonas Patio 2

#### Análisis

En la figura 17 se observa que las zonas con mayor ocupación durante el año 2022 fueron las zonas D3 y D4, en la zona D3 se almacenó mercancías como vehículos, cajas y bulto, y en la zona D4 se almacenó vehículos.

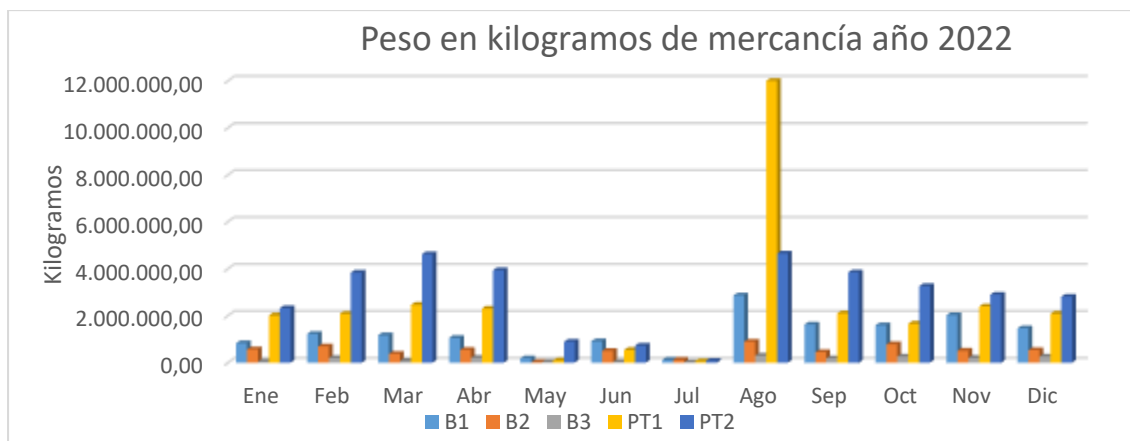
4.1.1.9.3. Recopilación mensual del año 2022 de peso en kilogramos por bodegas y patios.

En la tabla 12 se plasma información sobre la cantidad de peso en kilogramos que se almacenó en las bodegas y patios del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

**Tabla 13.** Peso en KG de mercancía que ingresó al Depósito por mes del año 2022

Meses	Bodegas			Patios		Total general
	B1	B2	B3	PT1	PT2	
Ene	831.411,26	569.237,79	44.984,00	2.010.306,61	2.318.376,46	5.774.316,12
Feb	1.223.760,46	692.728,27	199.206,54	2.081.678,94	3.828.396,55	8.025.770,75
Mar	1.163.111,21	375.495,13	75.105,80	2.466.179,36	4.616.997,94	8.696.889,45
Abr	1.048.483,06	545.644,11	207.828,96	2.303.295,53	3.936.279,15	8.041.530,81
May	183.801,57	20.489,54	30.110,00	98.417,50	893.662,70	1.226.481,31
Jun	910.643,79	505.775,90	29.557,33	540.878,25	721.965,04	2.708.820,31
Jul	119.751,98	118.058,24	16.433,43	57.728,34	80.901,72	392.873,70
Ago	2.862.264,74	897.216,96	296.613,49	12.045.170,63	4.652.949,62	20.754.215,43
Sep	1.627.316,17	449.470,78	183.441,58	2.101.713,53	3.843.890,10	8.205.832,16
Oct	1.596.068,24	781.738,55	263.339,10	1.660.036,28	3.259.473,74	7.560.655,91
Nov	2.027.173,11	509.354,41	203.578,40	2.397.836,52	2.896.639,51	8.034.581,95
Dic	1.467.578,13	537.743,30	257.339,13	2.085.535,49	2.807.555,53	7.155.751,58
<b>Total</b>	<b>15.061.363,72</b>	<b>6.002.952,99</b>	<b>1.807.537,76</b>	<b>29.848.776,97</b>	<b>33.857.088,06</b>	<b>86.577.719,49</b>

Fuente: Transbolivariana (s.f)



**Figura 18.** Peso en kilogramos de mercancía del año 2022

#### Análisis

En la figura 18 se puede notar el peso en kilogramos de mercancía que ingreso al depósito en el año 2022 la mercancía fue distribuida en las bodegas y patios, se observa que el patio 1 es el área de mayor almacenamiento ya que cuenta con una cantidad máxima de peso de almacenaje de 12.045.170,63 kg del mes de agosto, siendo el mes con el punto más alto en todo el año 2022, además de sobresalir a diferencia de los otros meses teniendo una cantidad mensual de 20.754.215,4345 Kg esto se da ya sea por temporada.

#### 4.1.1.9.4. Tarifas de almacenaje

Las tarifas de carga o descarga de mercancía van a depender de la cantidad de estibadores que se requieran y el tiempo de demora en la carga o descarga.

A continuación, se detalla las tarifas que cobra el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. por su servicio de almacenamiento, el mismo que tiene vigencia desde el 15 de febrero de 2022.

**Tabla 14.** Tarifas de almacenaje

Detalle	Valor
Tiempo de permanencia en depósito.	7 días calendarios
Recargo tardío a partir del 8°vo día.	18% del valor de la mercancía
Tarifa base por vehículo Ingresado cuyo valor CIF es inferior a 25.400 USD	45,00 USD + IVA
Si el Valor en Aduana es superior a 25.400 USD se multiplica por la tarifa de 0.18% + IVA	(CIF * 0.18%) * 12%
Báscula	8,00 USD + IVA
Tarja	1,50 USD

<b>Recepción o despacho de mercancía</b>	<b>Montacarga</b>
Remolque	35 USD + IVA
Sencillo	25 USD + IVA
Turbo	15 USD + IVA
Carga de 1 pallet	10 USD + IVA
Alquiler retroexcavadora	35 USD + IVA

**Fuente:** Transbolivariana (s.f)

El plazo de permanencia normal de mercancías es de 7 días, a partir del 8º día de permanencia se cobrará un recargo adicional del 18% diario sobre el valor de Almacenaje.

Tarifa I: Almacenaje de mercancías con valor CIF inferior a 25.400 USD por un periodo de 7 días calendario, se cobrará una tarifa Mínima de 45,00 USD + IVA y, a partir del 8º día, se cobrará un recargo del 18% de la tarifa base por los días adicionales.

Tarifa II: Almacenaje de mercancías con valor CIF superior a 25.401 USD en adelante, por un periodo de 7 días calendario, se cobrará una Tarifa del 0,18% +IVA y a partir del 8º día se cobrará un recargo del 18% de la tarifa base por los días adicionales.

4.1.1.10. Descripción de capítulo arancelario de mercancía que ingresa al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

En la tabla 14 se plasma la información del tipo de mercancía que fue recepcionada en el año 2022, tomando en cuenta su código arancelario y a que capítulo de arancel pertenece, así como también, su peso neto en kilogramos y el valor CIF\$.

**Tabla 15.** Peso en Kilogramos y CIF \$ por descripción de código arancelario

<b>Capítulo del Arancel</b>	<b>Códigos Arancelarios</b>	<b>Suma de peso neto kg</b>	<b>Suma de CIF</b>	<b>US\$</b>
Cap.17 Azúcares y artículos de confitería	1701140000	240.000,00	115.606,50	
	1701999090	2.820.000,00	1.445.542,20	
Cap.18 Cacao y sus preparaciones	1803100000	2.000,00	11.040,00	
Cap.19 Preparaciones a base de cereales, harina, almidón, fécula o leche	1905320000	7.330,00	17.518,29	
Cap.21 Preparaciones alimenticias diversas	2106905000	18.250,00	101.140,25	
	2106907300	84.785,57	1.248.721,62	
Cap.25 Sal; azufre; tierras y piedras; yesos, cales y cementos	2507001000	1.574.960,00	257.616,58	
	2508400000	7.478.680,00	408.518,46	
	2509000000	728.000,00	112.459,53	
	2523210000	106.000,00	39.617,54	
Cap. 28 Productos químicos inorgánicos; compuestos inorgánicos u orgánicos	2819901000	600,00	4.603,94	
	2821101000	29.325,00	50.338,37	

Capítulo del Arancel	Códigos Arancelarios	Suma de peso neto kg	Suma de CIF	US\$
	2821102000	40.550,00	69.084,47	
	2835299000	2.300,00	9.460,77	
	2841501000	550,00	2.587,18	
Cap.29 Productos químicos orgánicos	2915502100	58.300,00	122.676,25	
	2916111000	1.600,00	6.570,00	
	2918119000	357,00	873,23	
	2921290000	58.000,00	82.281,43	
	2928001000	760,00	3.623,25	
Cap.30 Productos farmacéuticos	3004101000	13.699,76	194.387,70	
	3004102000	5.084,30	67.520,64	
	3004201900	10.548,46	410.492,30	
	3004321900	7.899,96	298.767,49	
	3004501000	4.978,94	106.262,41	
	3004902900	964.879,76	7.883.483,47	
	3004903000	4.608,29	111.633,00	
	3005101000	6.355,09	133.024,45	
	3005901000	4.278,54	43.371,30	
Cap.32 Extractos curtientes o tintóreos; taninos y sus derivados; pigmentos y demás materias colorantes; pinturas y barnices; mástiques; tintas	3204140000	200,00	2.110,73	
	3204200000	31.000,00	67.116,00	
	3206200000	20.875,00	93.166,05	
	3206410000	6.650,00	28.697,62	
	3206499900	680,00	4.137,43	
	3211000000	15.100,00	113.895,55	
Cap.33 Aceites esenciales y resinoides; preparaciones de perfumería, de tocador o de cosmética	3302109000	12.992,00	213.295,03	
	3302900010	8.368,14	110.778,41	
	3302900090	48,00	668,54	
	3304990090	90,19	597,77	
	3306100000	137.283,84	953.261,56	
	3306900000	996,19	5.353,60	
	3307200000	37.082,85	432.617,00	
	3307490000	4.858,09	31.460,58	
	3307909000	1.345.625,35	2.829.963,48	
Cap.34 Jabón, agentes de superficie orgánicos, preparaciones para lavar, preparaciones lubricantes, ceras artificiales, ceras preparadas, productos de limpieza, velas y artículos similares	3401110000	189.003,35	654.106,58	
	3401199000	6.223,73	15.881,20	
	3401200000	129,75	669,71	
	3401300000	80.592,03	333.943,35	
	3402200000	494.277,15	511.293,48	
Cap.35 Materias albuminoideas; productos a base de almidón o de fécula modificados	3506910010	35.525,00	130.897,42	
	3506990090	6.000,00	20.600,80	
	3507909000	480,00	6.594,47	
Cap.38 Productos diversos de las industrias químicas	3808941900	2.572,90	27.226,13	
	3809910000	371.635,05	330.469,19	
	3809920000	54.236,80	138.006,36	
	3824999999	5.400,00	18.409,19	

Capítulo del Arancel	Códigos Arancelarios	Suma de peso neto kg	Suma de CIF	US\$
Cap.39 Plástico y sus manufacturas	3916200000	1.714,00	13.351,82	
	3920100000	81.593,12	300.215,15	
	3923210000	2.259,24	17.676,66	
	3923309900	77.497,88	622.590,13	
	3923509000	731,75	21.282,63	
	3923900000	282,20	8.401,65	
	3924109090	4.425,33	9.577,26	
	3925100000	1.260,36	8.914,88	
	3925900000	10.660,87	61.164,91	
	3926909000	4.685,43	45.908,45	
Cap.47 Pasta de madera o de las demás materias fibrosas celulósicas	4703210000	46.537,00	51.103,50	
Cap.48 Papel y cartón; manufacturas de pasta de celulosa, de papel o cartón	4803009000	25.583,00	39.084,79	
	4803009010	59.324,10	98.850,52	
	4803009090	36.601,00	56.465,77	
	4805250000	1.634,19	1.098,50	
	4811419000	80,20	846,20	
	4811599000	48,32	6.175,17	
	4818100000	758.015,31	1.632.926,93	
	4818200000	346.847,43	862.746,12	
	4818300000	47.241,84	264.833,28	
	4819100000	87.162,42	152.117,53	
Cap.56 Guata, fieltro y tela sin tejer; hilados especiales; cordeles, cuerdas y cordajes	4823909000	26.583,04	33.070,12	
	5601210000	774,12	10.689,77	
	5601220000	1.494,97	11.682,69	
	5603110000	45.889,40	172.057,51	
Cap.61 Prendas y complementos (accesorios), de vestir, de punto	5603930000	349,61	4.357,80	
	6108220000	1.269,33	27.530,95	
Cap.62 Prendas y complementos (accesorios), de vestir, excepto los de punto	6210500000	138,87	997,96	
Cap.63 Los demás artículos textiles confeccionados; juegos; prendería y trapos	6301400000	38,91	84,24	
Cap.69 Productos cerámicos	6907220090	317.800,00	94.512,55	
Cap.70 Vidrio y sus manufacturas	7010902000	120.000,00	4.918,70	
Cap.73 Manufacturas de fundición, hierro o acero	7307990010	1.632,12	67.345,74	
	7308909030	56.256,33	218.139,67	
Cap.74 Cobre y sus manufacturas	7413000000	66.610,00	774.812,68	
Cap.84 Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas máquinas o aparatos	8424822129	25,67	144,40	
	8432800000	1.598,62	8.546,51	
	8433599000	406,43	2.286,32	
	8433909000	207,18	1.127,43	
	8459103000	1.000,00	8.181,00	
	8544491090	510.402,76	4.691.847,14	

Capítulo del Arancel	Códigos Arancelarios	Suma de peso neto kg	Suma de CIF	US\$
Cap.85 Máquinas, aparatos y material eléctrico, y sus partes; aparatos de grabación o reproducción de sonido	8544601010	53.406,00	508.948,68	
Cap.87 Vehículos automóviles, tractores, velocípedos y demás vehículos terrestres, sus partes y accesorios	8704219099	442.200,00	4.721.622,94	
	8704221090	232.940,00	2.560.323,63	
	8704222090	385.800,00	4.408.570,07	
	8704229090	824.670,00	11.006.510,13	
	8704230090	228.150,00	2.659.528,44	
Cap.95 Juguetes, juegos y artículos para recreo o deporte; sus partes y accesorios	8706009290	6.640,00	74.702,87	
	9503004000	354,88	2.907,38	
Cap.96 Manufacturas diversas	9504909900	1.045,12	8.396,46	
	9619001010	733.739,69	2.915.531,06	
Cap.96 Manufacturas diversas	9619002010	547.011,63	2.606.934,52	
	9619002020	25.185,05	132.535,06	
	9619009010	305.653,97	1.092.894,93	
Total general		<b>23.676.064,77</b>	<b>63.541.111,05</b>	

Fuente: Datasur (2023)

#### Análisis

En la tabla 14 presentada anteriormente se observa el tipo de mercancía mediante código arancelario indicando el peso en kilogramos y CIF\$ que ha ingresado al Depósito Temporal Transbolivariana C.A. durante el año 2022, tomado este año como referencia ya que fue el año en el que ya hubo un aumento de exportación e importación de mercancías, debido a la recuperación del virus Covid-19 en el año 2021 permitiendo que el depósito pueda realizar sus actividades de manera normal.

#### 4.1.1.11. Descripción del procedimiento para la recepción de mercancía

**Tabla 16.** Proceso de recepción de mercancía

Actividad	Descripción	Documento/ Registro	Responsable	Tiempo de demora (min)
1. Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior.	Todas las mañanas se presentará la programación diaria de las operaciones que se van a efectuar durante la jornada para conocer y estimar tiempos de ingreso y despacho de mercancía.	Correo electrónico.	Bodeguero administrativo	30 minutos
2. Verificar espacios y áreas de bodega disponibles.	Antes de asignar bodega, el Departamento Operativo deberá consultar con el bodeguero de patios espacios disponibles para recibir la mercancía, el bodeguero por su parte confirmará espacios vía WhatsApp o correo.	WhatsApp o Correo electrónico.	Bodeguero operativo	30 minutos

Actividad	Descripción	Documento/ Registro	Responsable	Tiempo de demora (min)
3. Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega.	El bodeguero de turno deberá revisar vía correo electrónico la asignación de bodega del trámite solicitado por el cliente, verificando que coincida CPI solicitada, en caso de no contar con la información deberá solicitar al departamento operativo.	Correo electrónico con Nro. de bodega asignada.	Bodeguero administrativo	30 minutos
4. Revisar el sistema ECUAPASS que la información este acorde con los documentos previamente solicitados. (Cruce de frontera, NDI)	El bodeguero administrativo estará pendiente del sistema aduanero para constatar la notificación de Ingreso Estimado NDI (cruce de frontera) y estar pendiente de la hora de llegada de los vehículos.	ECUAPASS	Bodeguero administrativo	10 minutos
5. Verificar y revisar previamente los documentos de comercio exterior (CPIC, MCI, DAI, DAE, DTAI), identificando posibles errores	Se debe revisar la información contenida en todos los campos verificando que dichos documentos no tengan errores se deberá constatar pesos, cantidades, bodega asignada, entre otros, caso contrario se deberá informar al cliente para corrección de estos.	Revisión de (CPIC, MCI, DAI, DAE, DTAI),	Bodeguero administrativo	10 minutos
6. Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.	Una vez revisada la información se autoriza ingresar los vehículos a bascula, al final se debe verificar que el proceso de pesaje sea el correcto, y el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras. Luego de la repesa el bodeguero deberá solicitar el tiquete de bascula y adjuntar al trámite en asunto.	Ticket de báscula	Bodeguero administrativo; seguridad	10 minutos
7. Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, descarga, carga o desenganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores.	El bodeguero administrativo informará al operativo de las operaciones que se realizarán en la bodega, el operativo coordinará los trabajos y se apoye con los estibadores ganando tiempo distribuyendo y organizando a este grupo, en cada operación el bodeguero asignará un líder para el control y la correcta realización del trabajo.	Registro en lista de empaque.	Bodeguero operativo.	20 minutos
8. Direccionar al conductor al área y bodega asignada para descarga o desenganche; en caso de aforo dejarlo en el lugar asignado.	Se procede a hacer ubicar las unidades en las bodegas o áreas asignadas para continuar con la descarga de la mercancía, garantizando seguridad y estabilidad.	Vehículo estacionado	Bodeguero operativo	10 minutos
9. Digita e ingresa información al sistema NIGISU.	De forma prolija y sin errores se procede a ingresar la información del sistema de inventarios, detallando referencias y cantidades, estas deben coincidir con las	Registro en NIGISU,"	Bodeguero administrativo	Información larga 30 minutos, información corta 10 minutos

Actividad	Descripción	Documento/ Registro	Responsable	Tiempo de demora (min)
10. Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la carga y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos.	listas de empaque y documentos de transporte. El bodeguero operativo debe organizar el trabajo y hacer descargar la mercancía en el área asignada, este debe precautelar y garantizar el correcto estibaje y conteo de la mercancía recibida en caso de presentarse novedades u observaciones registrará y detallará la misma en el NIGISU - observaciones.	ingreso a bodega"  Registro en NIGISU," ingreso a bodega"- observaciones.	Bodeguero operativo	30 minutos
11. Elaborar el reporte de novedades en tiempo real.	El bodeguero operativo una vez identificadas las novedades registrará, y generará un reporte fotográfico o filmico, ingresará en el sistema NIGISU -observaciones finalmente se comunica al cliente vía email.	Registro en NIGISU," ingreso a bodega"- observaciones. Email con novedades.	Bodeguero operativo	20 minutos
12. Registro de ingreso IMDT, en ECUAPASS.	Una vez culminada la descarga ingresan información al ECUAPASS IMDT, en caso de presentarse algunas novedades de faltante o excedente realizar el informe respectivo.	Registro en ECUAPASS.	Bodeguero administrativo	7 minutos
13. Cierre de puertas	Finalizado la descarga el bodeguero operativo deberá cerrar las puertas y accesos garantizando la seguridad y custodia de la mercancía.	Registro de acceso a cerradas.	Bodeguero operativo	3 minutos
14. Salida del vehículo.	Entrega Documentos de salida de bodega a seguridad, estos entregaran al conductor.	Entrega ticket de báscula e ingreso de bodega	Bodeguero administrativo	15 minutos

El Depósito Temporal Transbolivariana C.A. cuenta un solo flujograma de procedimientos para la recepción de mercancías como se muestra en la figura 19.



4.1.1.11.1. Diagrama de flujo del proceso de recepción de mercancía

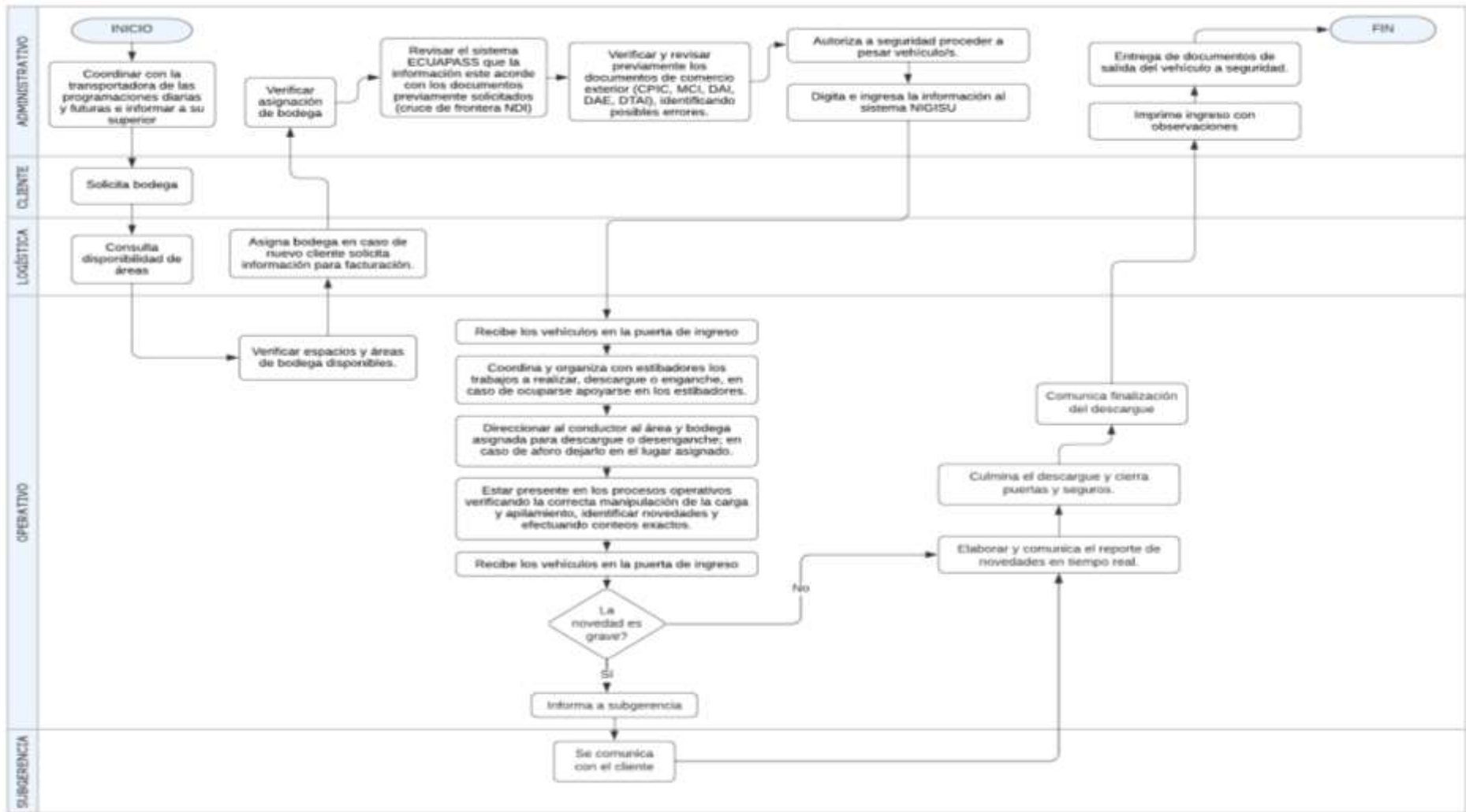


Figura 19. Diagrama de flujo del proceso de recepción

#### 4.1.1.11.2. Tiempo promedio de días que se almacena la mercancía según aforos

El tiempo de estadía de mercancías que ingresan al depósito según su tipo de aforo se plasma en la siguiente tabla.

**Tabla 17.** Tipo de aforo

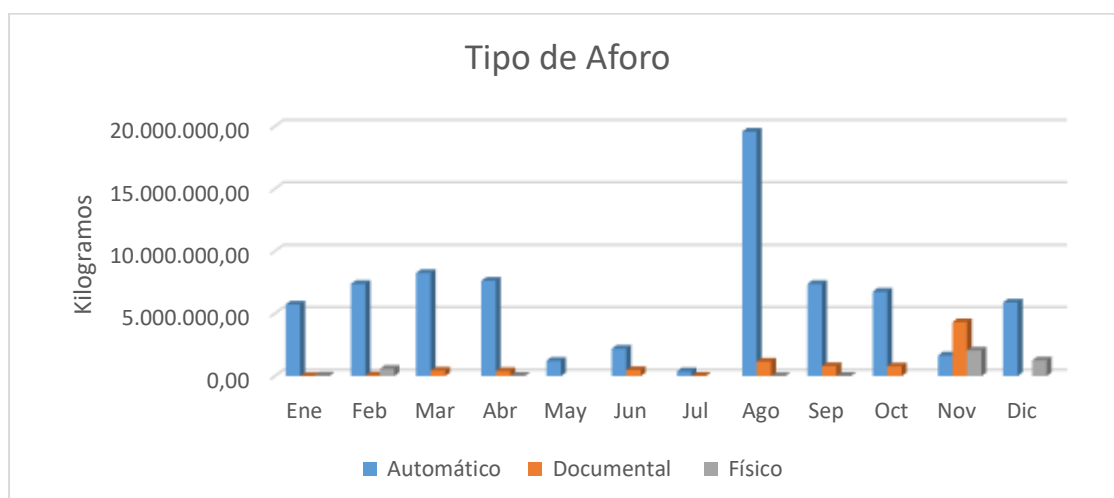
Tipo de aforo	Tiempo
Aforo automático	1 o 2 días
Aforo Documental	7 días
Aforo físico	Más de 7 días

A continuación, en la tabla 17 se plasma el peso en kilogramos de la mercancía que ha ingresado al depósito en el año 2022 según el tipo de aforo: automático, documental y físico.

**Tabla 18.** Peso en KG de mercancía según el tipo de aforo por mes del año 2022

Meses	Tipo de Aforo			Total general
	Automático	Documental	Físico	
Ene	5.734.289,86	344,80	39.681,46	5.774.316,12
Feb	7.387.969,48	59.452,86	578.348,42	8.025.770,75
Mar	8.258.176,29	438.713,16		8.696.889,45
Abr	7.642.663,30	398.867,51	19.583,51	8.061.114,32
May	1.226.481,31			1.226.481,31
Jun	2.198.167,14	486.831,67		2.684.998,81
Jul	392.873,70	23.821,50		416.695,21
Ago	19.574.290,30	1.169.116,12	10.899,02	20.754.305,43
Sep	7.379.409,41	807.776,17	18.646,58	8.205.832,16
Oct	6.756.388,33	784.284,08		7.540.672,41
Nov	1.651.146,96	4.322.574,79	2.061.170,20	8.034.891,95
Dic	5.895.044,00		1.260.707,58	7.155.751,58
<b>Total general</b>	<b>74.096.900,07</b>	<b>8.491.782,65</b>	<b>3.989.036,77</b>	<b>86.577.719,49</b>

Fuente: Datasur (2023)



**Figura 20.** Tipo de Aforo año 2022.

## Análisis

En la tabla 18 se puede notar el peso en kilogramos de mercancía que ingresó por tipo de aforo en el año 2022, la mercancía que fue recibida mediante aforo automático tuvo mayor movimiento en comparación del aforo documental y físico, siendo el mes de agosto el mes que más sobresalió a diferencia de los otros meses esto se da ya sea por temporadas.

**Tabla 19.** Peso en Kilogramos de mercancía mes de agosto año 2022

Peso en Kilogramos de mercancía mes de agosto año 2022							
Tipo de Aforo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total semanal	Porcentaje
<b>Aforo automático</b>	4.426.829,42	465.307,40	166.509,50	132.891,76	230.314,98	5.421.853,06	91,93%
	253.095,78	451.196,88	288.425,93	48.821,08	72.302,02	1.113.841,69	
	70.716,34	437.868,18	273.649,72	260.812,49	164.750,37	1.207.797,10	
	60.000,00	233.984,26	283.811,19	244.680,30	38.855,08	861.330,83	
<b>Aforo documental</b>	252.984,96	24.586,43	17.922,18	13.576,50	90.940,00	400.010,07	5,41%
	18.069,30	30.000,00			28.539,20	76.608,50	
		29.351,35				29.351,35	
<b>Aforo físico</b>	124.755,09					124.755,09	2,67%
		30.000,00				30.000,00	
				59.800,00		59.800,00	
			30.000,00	4.955,09		34.955,09	
<b>Total mensual</b>	<b>5.206.450,89</b>	<b>1.702.294,50</b>	<b>1.060.318,52</b>	<b>765.537,22</b>	<b>625.701,65</b>	<b>9.360.302,78</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datasur (2023)



**Figura 21.** Participación de aforos mes de agosto del año 2022

#### Análisis

En la figura 21 presentada anteriormente se observa la participación de aforo en el mes de agosto del año 2022, los datos arrojados indicaron el 5,41% de participación del aforo documental, un 2,67% de participación del aforo físico y un 91,93% del aforo automático siendo este aforo el que más participación tiene a diferencia de los otros, indicando que la mayoría de movimientos dentro del depósito son de manera automática ya que este aforo se caracteriza por permitir un tiempo mínimo en estadía de las mercancías que varía de 1 o 2 días como se indica en la tabla 16.

#### 4.1.1.11.3. Tiempo en los procesos de recepción por tipo de vehículo y tipo de mercancía

**Tabla 20.** Tiempo en los procesos de recepción por tipo de vehículo

Tipo de vehículo	Pesaje vehículo	Ingreso vehículo	Tiempo en el proceso de recepción por tipo de vehículo				Tiempo total puerta 1	Tiempo total puerta 2
			Recorrido	Descarga	Puerta 1	Puerta 2		
Turbo	5	5	10	30	8	5	58	55
Sencillo	5	5	10	50	8	5	78	75
Remolque	5	5	10	80	8	5	108	105

**Tabla 21.** Tiempo del proceso de recepción por tipo de mercancía

Tiempo en los procesos de recepción por tipo de mercancía en descarga				
Tipo de vehículo	Tiempo minutos unitarizada	Unitarizada Toneladas	Tiempo minutos Fraccionada	Fraccionada Toneladas
Turbo	25	4 TN	5	5 TN
Sencillo	40	7 TN	10	15 TN
Remolque	90	9 TN	15	36 TN

## 4.1.1.12. Descripción del procedimiento para el despacho de mercancía

**Tabla 22.** Proceso de despacho de mercancías

Actividad	Descripción	Documento/ Registro	Responsable	Tiempos de duración (min)
	Todas las mañanas se presentará la programación diaria de las operaciones que se van a efectuar durante la jornada para conocer y estimar tiempos de ingreso y despacho de mercancía.			30 minutos
1. Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior.	Las transportadoras presentarán en garita de seguridad los documentos de nacionalización y orden de carga de la mercancía a despachar, dichos documentos serán entregados por guardiana o a su vez receptados vía correo electrónico. Verificar que la información contenida sea la correcta.	Correo electrónico.	Bodeguero administrativo	10 minutos
2. Receptar las órdenes de mercancía y nacionalización del pedido a despacharse.	Una vez revisada la información se autoriza ingresar los vehículos a bascula, al final se debe verificar que el proceso de pesaje sea el correcto, y el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras. Luego de la repesa el bodeguero deberá solicitar el tiquete de bascula y adjuntar al trámite en asunto.	Ordenes de carga. DAI Liquidación.	Bodeguero administrativo	10 minutos
3. Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.	El bodeguero de oficina informará al bodeguero operativo y entregará la documentación para el despacho, este debe verificar y contabilizar la carga a entregar, velando por el estricto cumplimiento de lo solicitado.	Ticket de báscula	Bodeguero administrativo; Seguridad	10 minutos
4. Identifica mercancía en bodegas para despachar.	El bodeguero administrativo informará al operativo de las operaciones que se realizarán en la bodega, el operativo coordinará los trabajos y se apoye con los estibadores ganando tiempo distribuyendo y organizando a este grupo, en cada operación el bodeguero asignará un líder para el	Orden de carga CPI, MCI, hoja de ingreso.	Bodeguero operativo	20 minutos
5. Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, carga, enganchar; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores.		Orden de carga CPI, MCI, hoja de ingreso.	Bodeguero operativo.	

Actividad	Descripción	Documento/ Registro	Responsable	Tiempos de duración (min)
6. Direccionar al conductor al área y bodega asignada para carga o enganche.	control y la correcta realización del trabajo. Se procede a hacer ubicar las unidades en las bodegas o áreas asignadas para continuar con la carga de la mercancía, garantizando seguridad y estabilidad.	Vehículo estacionado.	Bodeguero operativo.	10 minutos
7. Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la carga y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos.	El bodeguero operativo debe organizar el trabajo y hacer cargar la mercancía en el área asignada, este debe precautelar y garantizar el correcto estibaje y conteo de la carga entregada en caso de presentarse novedades u observaciones debe registrar.	Registro fotográfico, correo electrónico con novedades.	Bodeguero operativo.	30 minutos
8. Elaborar el reporte de novedades en tiempo real.	El bodeguero operativo una vez identificadas las novedades registrará, y generará un reporte fotográfico o filmico y fotográfico.	Registro en NIGISU," ingreso a bodega"- observaciones. Email con novedades.	Bodeguero operativo.	15 minutos
9. Digita e ingresa información al sistema NIGISU.	De forma prolija y sin errores se procede a ingresar la información al sistema de inventarios, detallando referencias y cantidades, estas deben coincidir con la orden de carga.	Registro en NIGISU," egreso de bodega"	Bodeguero administrativo	25 minutos
10. Registro de SMDT, en ECUAPASS.	Una vez culminada la descarga ingresa información al ECUAPASS SMDT. Declarando la información veraz de lo entregado.	Registro en ECUAPASS.	Bodeguero administrativo	10 minutos
11. Cierre de puertas	Finalizado la carga el bodeguero operativo deberá cerrar las puertas y accesos garantizando la seguridad y custodia de la carga.	Bodegas cerradas, sensor.	Bodeguero operativo.	5 minutos
12. Salida del vehículo.	Entrega Documentos de salida de bodega a seguridad, estos entregaran al conductor.	Entrega ticket de báscula e ingreso de bodega	Bodeguero administrativo	15 minutos
13. Facturación	Una vez finalizado el trámite entregar a contabilidad para facturación.	Trámite completo	Bodeguero administrativo	5 minutos
14. Archivo	Facturación pasará a archivo para proceder a escanear e ingresar al sistema DIGISOFT, de la misma manera se archivará físicamente en forma ordenada por mes.	Trámite archivado física y digitalmente en DIGISOFT	Secretaría.	15 minutos

El Depósito Temporal Transbolivariana C.A. cuenta con un flujograma en el que se plasma cada una de las actividades involucradas el proceso de despacho de mercancías como se muestra en la figura 22.

4.1.1.12.1. Diagrama de flujo del proceso de despacho de mercancías

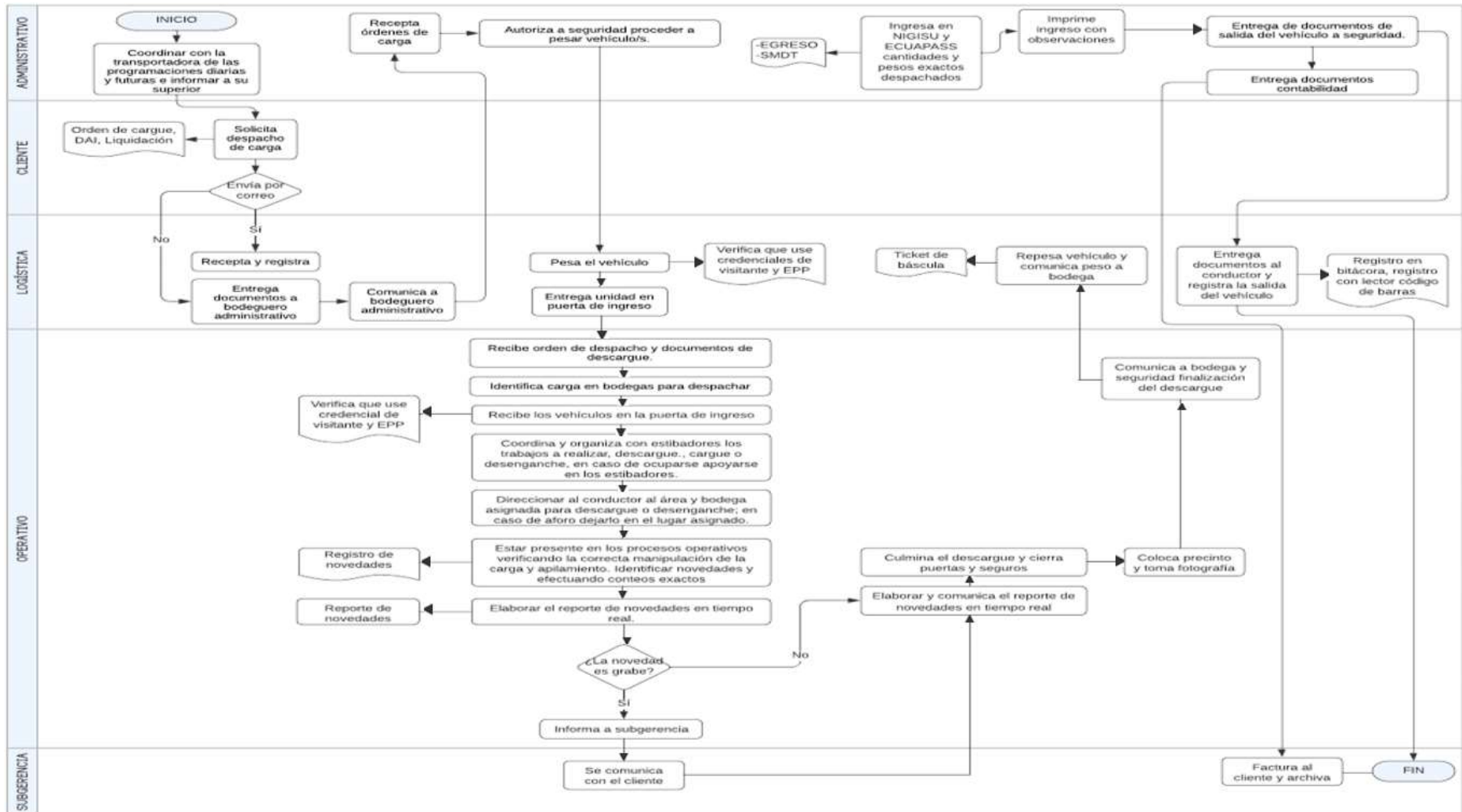


Figura 22. Diagrama de flujo del proceso de despacho de mercancías

4.1.1.12.2. Tiempos en los procesos de despacho por tipo de vehículo y tipo de mercancía.

**Tabla 23.** Tiempo del proceso de despacho por tipo de vehículos

Tiempo en minutos de los procesos de despacho por tipo de vehículo								
Tipo de vehículo	Repesa Vehículo	Recorrido	Carga	Salida Vehículo	Puerta 1	Puerta 2	Tiempo Total Puerta 1	Tiempo Total Puerta 2
Turbo	8	10	20	5	10	15	53	58
Sencillo	8	10	30	10	10	15	68	73
Remolque	10	10	90	20	10	15	140	145

**Tabla 24.** Tiempo del proceso de despacho por tipo de mercancía

Tiempo en los procesos de despacho por tipo de mercancía en despacho				
Tipo de vehículo	Tiempo Minutos Unitarizada	Unitarizada Toneladas	Fraccionada Toneladas	Tiempo Minutos Fraccionada
Turbo	20	4 TN	5 TN	5
Sencillo	30	7 TN	15 TN	10
Remolque	70	9 TN	36 TN	15

4.1.1.12.3. Listado de clientes por cuneta DAU y suma de cantidad de Kilogramos.

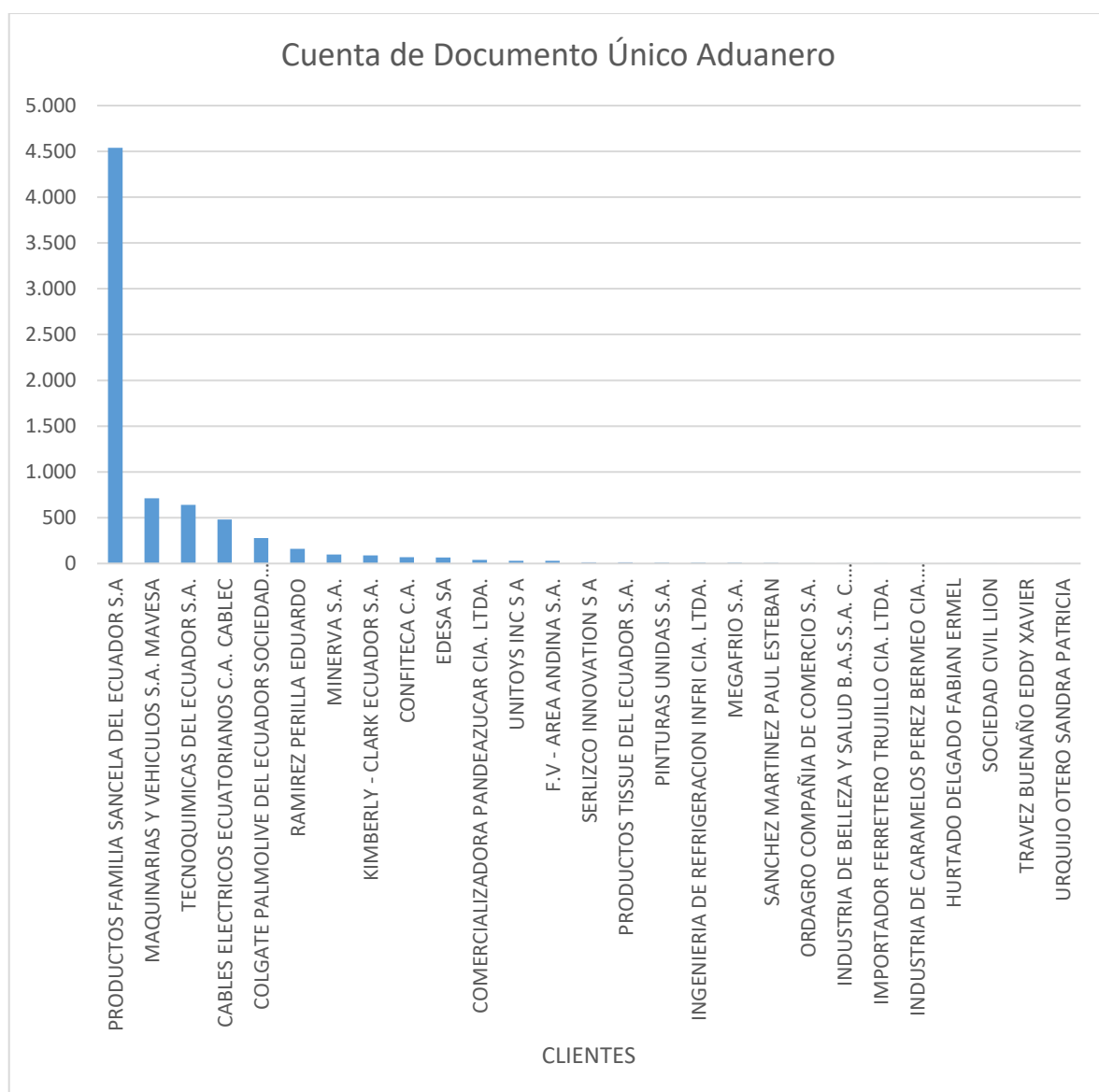
**Tabla 25.** Listado de clientes analizando la cantidad de viajes DAU en el año 2022

LISTADO DE CLIENTES	Cuenta de DAU
PRODUCTOS FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A.	4.539
MAQUINARIAS Y VEHICULOS S.A. MAVESA	711
TECNOQUIMICAS DEL ECUADOR S.A.	642
CABLES ELECTRICOS ECUATORIANOS C.A. CABLEC	480
COLGATE PALMOLIVE DEL ECUADOR SOCIEDAD ANÓNIMA INDUSTRIAL Y COMERCIAL	277
RAMIREZ PERILLA EDUARDO	160
MINERVA S.A.	99
KIMBERLY - CLARK ECUADOR S.A.	88
CONFITECA C.A.	68
EDESA SA	66
COMERCIALIZADORA PANDEAZUCAR CIA. LTDA.	40
UNITOYS INC S A	31
F.V - AREA ANDINA S.A.	30
SERLIZCO INNOVATION S A	15
PRODUCTOS TISSUE DEL ECUADOR S.A.	14
PINTURAS UNIDAS S.A.	12
INGENIERIA DE REFRIGERACION INFRI CIA. LTDA.	10
MEGAFRIO S.A.	10
SANCHEZ MARTINEZ PAUL ESTEBAN	7
ORDAGRO COMPAÑIA DE COMERCIO S.A.	5
INDUSTRIA DE BELLEZA Y SALUD B.A.S.S.A. C. LTDA.	4



LISTADO DE CLIENTES	Cuenta de DAU
IMPORTADOR FERRETERO TRUJILLO CIA. LTDA.	4
INDUSTRIA DE CARAMELOS PEREZ BERMEO CIA. LTDA.	3
HURTADO DELGADO FABIAN ERMEL	3
SOCIEDAD CIVIL LION	2
TRAVEZ BUENAÑO EDDY XAVIER	1
URQUIJO OTERO SANDRA PATRICIA	1
<b>Total general</b>	<b>7.322</b>

Fuente: Datasur (2023)



**Figura 23.** Suma de kilogramos por empresa de transporte.

## Análisis

En la tabla 24 se puede notar un listado de los clientes que han realizado movimiento del año 2022, analizando la cantidad de DAU mensual, como se observa en la figura 23 el cliente que es más activo es la empresa PRODUCTOS FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A obteniendo el pico más alto de DAU con una cantidad 4539 en el año 2022 siendo cliente prioritario del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

### 4.1.2. Evaluación de los procesos de recepción - despacho de mercancías

Para que sea posible identificar los problemas que están presentes en los procesos de recepción – despacho de mercancía del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. se ha realizado una matriz en la que plasma los procesos involucrados, permitiendo identificar los principales problemas que provocan demoras y contratiempos, para poder realizar esta matriz ha sido necesario tomar en cuenta el proceso administrativo de una empresa la cuál consta de 3 etapas que son: Planeación, Organización, y Control.

Se analizó cada actividad involucrada en los procesos de recepción – despacho basándose en las tres etapas del proceso administrativo, cada etapa cuenta con tres parámetros que son: se implementa, se establece y se mantiene, este formato de la calificación está basado en la ISO 9001:2015 que se basa en el sistema de gestión de calidad, se le ha asignado una calificación a cada uno de estos parámetros dependiendo de si constan o no con los parámetros de cada etapa, esta calificación ha sido dada en base a la observación por parte de las autoras de esta investigación. Si cada uno de los parámetros de cada etapa se lleva a cabo se establecerá la siguiente calificación:

**Tabla 26.** Parámetros de calificación según la Norma ISO 9001:2015

Calificación	Parámetros	Representación
10	Se establece	✓
	Se implementa	✓
	se mantiene	✓
5	Se establece	✓
	Se implementa	✓
	No se mantiene	x
3	Se establece	✓
	No se implementa	x
	No se mantiene	x
0	No se establece	x
	No se implementa	x
	No se mantiene	x

Cada medición que se cumpla de acuerdo con los parámetros de las tres etapas del proceso administrativo se la señalará con un visto (✓) y cada parámetro que no se lleve a cabo se le señalará con una (x), cada medición que tenga como calificación 3 vistos tendrá una calificación de 10, si tiene 2 vistos tendrá una calificación de 5, si tiene 1 visto tendrá una calificación de 3 y si no tiene ningún visto tendrá una calificación de 0.

Los procesos de recepción – despacho de mercancías se componen de 14 actividades cada uno, el proceso de recepción cuenta con 27 mediciones y el proceso de despacho cuenta con 26 mediciones. Cada medición se ha evaluado de acuerdo con si se cumple con los 3 parámetros (Se establece, Se implementa, Se mantiene) de cada etapa del proceso administrativo.

A continuación, se presenta las actividades y mediciones de los procesos de recepción – despacho de mercancías evaluadas de acuerdo con el cumplimiento de sus actividades.

#### 4.1.2.1. Actividades del proceso de recepción

- **Actividad 1:** Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior.

**Tabla 27.** Descripción de actividad 1.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
Todas las mañanas se presentará la programación diaria de las operaciones que se van a efectuar durante la jornada para conocer y estimar tiempos de ingreso y despacho de carga.	Correo electrónico.	Bodeguero administrativo

La actividad 1 del proceso de recepción cuenta con 3 mediciones que son: Programaciones diarias con transportistas, Programaciones futuras con transportistas y Se informa las programaciones al superior, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 30 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 25 puntos significando el 83% de cumplimiento de la primera actividad, este resultado se dio debido a que la primera y segunda medición tuvieron una calificación de 10 puntos significando

que los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) si se llevaron a cabo, estas mediciones tuvieron como observaciones: la existencia de coordinaciones diarias y futuras mediante correos electrónicos con días de anticipación por las empresas de transporte que requieran el servicio, a diferencia de la tercera medición que obtuvo un resultado de 5 puntos representando que el 17% de cumplimiento de esta actividad debido a que en esta medición solo se cumplieron los dos primeros parámetros (se establece y se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo, esta medición tuvo como observación: el no mantener la información actualizada al instante del movimiento de mercancía.

En la segunda etapa (organización) se obtuvo un resultado de 30 puntos significando el 100% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que las tres mediciones obtuvieron una calificación de 10 puntos significando que los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) si se llevaron a cabo, estas mediciones tuvieron como observaciones: la correcta designación de espacios disponibles en el depósito, el basarse en el inventario y programaciones futuras y el dar a conocer a su superior los acuerdos que se establecen con empresas transportistas.

En la tercera etapa (control) se obtuvo un resultado de 30 puntos significando el 100% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que las tres mediciones obtuvieron una calificación de 10 puntos significando que los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) si se llevaron a cabo, estas mediciones tuvieron como observaciones: la confirmación de asignación de espacios presentes y futuros a las empresas transportistas, así como también informes de control de registro.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 28.** Actividad 1: Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL			
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado
M1	Programaciones diarias con transportistas	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10
M2	Programaciones futuras con transportistas	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10
M3	Se informa las programaciones al superior	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10
Total mediciones	3	Total (✓)				3	3	2	25	3	3	3	30
		% participación				100%	100%	67%	83%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	30	Total (x)				0	0	1	5	0	0	0	0
		% participación				0%	0%	33%	17%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 29.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 2:** Verificar espacios y áreas de bodega disponibles.

**Tabla 30.** Descripción actividad 2.

Descripción	Documento/Registro	Responsable
Antes de asignar bodega, el Departamento Operativo deberá consultar con el bodeguero de patios espacios disponibles para recibir la mercancía, el bodeguero por su parte confirmará espacios vía WhatsApp o correo.	WhatsApp o correo.	Bodeguero operativo

La actividad 2 del proceso de recepción cuenta con dos mediciones que son: Verificación de espacios en bodegas y Comunicación con el operador de bodegas, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 15 puntos significando el 75% de cumplimiento de esta actividad, este resultado se dio debido a que la segunda medición obtuvo una calificación de 10 indicando que los tres parámetros se llevan a cabo, además en esta medición se tuvo como observación que para la asignación de bodega se comunica con anterioridad al operador para la planificación de espacios, a diferencia de la primera medición que obtuvo un resultado de 5 puntos, esta medición tuvo como observación que no se mantiene y no se actualiza al instante la información de movimiento de mercancía teniendo como calificación 5 puntos representando el 25% de incumplimiento.

En la segunda etapa (organización) y tercer etapa (control) se obtuvo un resultado de 10 puntos significando el 50% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que las dos mediciones obtuvieron una calificación de 5 indicando que los dos primeros parámetros si se llevaron a cabo excepto el tercer parámetro ya que estas mediciones no se mantienen, en la primera medición se tuvo observaciones como tener información de la distribución de espacio disponible en la bodega, pero no mantenerse porque a veces se presenta un exceso de mercancía y no se tiene un espacio específico, y en la segunda medición se tuvo como observación que se realiza una verificación con el personal de si una zona de bodega o patio esta libre pero esto no se mantiene porque no hay un seguimiento de movimiento de mercancía, además en esta actividad se obtuvo una diferencia de 10 puntos representando el 50% de incumplimiento. La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 31.** Actividad 2: Verificar espacios y áreas de bodega disponibles.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL			
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado
M1	verificación de espacios en bodegas	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5
M2	Comunicación con el operador de bodegas	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5
Total mediciones	2	Total (✓)				2	2	0	10	2	2	0	10
		% participación	100%	100%	50%	75%	100%	100%	0%	50%	100%	100%	0%
Total suma calificación	20	Total (x)				0	0	2	10	0	0	2	10
		% participación	0%	0%	50%	25%	0%	0%	100%	50%	0%	0%	100%

**Tabla 32.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 3:** Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega.

**Tabla 33.** Descripción de actividad 3.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
El bodeguero de turno deberá revisar vía correo electrónico la asignación de bodega del trámite solicitado por el cliente, verificando que coincida CPI solicitada, en caso de no contar con la información deberá solicitar al departamento operativo.	Correo electrónico con Nro. de bodega asignada.	Bodeguero administrativo

La actividad 3 del proceso de recepción cuenta con dos mediciones que son: Verificar asignación de bodegas según el tipo de mercancía y Corroborar con el operador la asignación de bodega, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 15 puntos significando el 75% de cumplimiento de esta actividad, este resultado se dio debido a que la primera medición obtuvo una calificación de 10 indicando que los tres parámetros (se establece, se implementa, se mantiene) se llevan a cabo, además en esta medición se tuvo como observación que si se analiza el tipo mercancía para su correcta asignación de bodega y zona, a diferencia de la segunda medición que obtuvo un resultado de 5 puntos debido a que no cumplió con el tercer parámetro, esta medición tuvo como observación que la planificación con el bodeguero operativo es que se comunique con el bodeguero administrativo de que, si la mercancía fue colocada de manera correcta o asignada en otra ubicación, pero no se mantiene porque el bodeguero operativo no maneja el servicio de Walkie-talkie (radio). En esta etapa se tuvo una diferencia de 5 puntos representando el 25% de incumplimiento de esta actividad.

En la segunda etapa (organización) se obtuvo un resultado de 15 puntos significando el 75% de cumplimiento de esta actividad, este resultado se dio debido a que la primera medición obtuvo una calificación de 5 puntos debido a que solo se cumplieron dos parámetros en esta medición, se tuvo como observación: si se organiza que la mercancía sea colocada en la zona designada, pero no se mantiene debido a que la mercancía no está bien asignada de acuerdo a su espacio y tipo de mercancía, a diferencia de la segunda medición que si se cumplieron con los tres



parámetros obteniendo una calificación de 10 puntos, esta actividad tiene como observación que el operador una vez que almacena la mercancía si corrobora que la ubicación de esta se haya asignado correctamente. En esta etapa se tiene una diferencia de 5 puntos de diferencia representando el 25% de incumplimiento de la actividad.

En la tercera etapa (control) se obtuvo un resultado de 15 puntos significando el 75% de cumplimiento de esta actividad, este resultado se dio debido a que la primera medición obtuvo una calificación de 10 indicando que los tres parámetros (se establece, se implementa, se mantiene) se llevan a cabo, además en esta medición se tuvo como observación que si se controla la ubicación de mercancía según su tipo en la bodega y zona asignada llevando un seguimiento y verificando que la mercancía no se vea afectada, a diferencia de la segunda medición que obtuvo un resultado de 5 puntos debido a que no cumplió con el tercer parámetro, esta esta medición tuvo como observación que, si se realiza un control en zonas disponibles, pero que no se mantiene ya que el operador no realiza un informe de inspección del inventario actual. En esta etapa se tuvo una diferencia de 5 puntos representando el 25% de incumplimiento de esta actividad.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 34.** Actividad 3: Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL			
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado
M1	Verificar asignación de bodegas según el tipo de mercancía	✓	✓	✓	10	✓	✓	×	5	✓	✓	✓	10
M2	Corroborar con el operador la asignación de bodega	✓	✓	×	5	✓	✓	✓	10	✓	✓	×	5
Total mediciones 2	Total mediciones (✓)	2	2	1	15	2	2	1	15	2	2	1	15
	% participación	100%	100%	50%	75%	100%	100%	50%	75%	100%	100%	50%	75%
Total suma calificación 20	Total mediciones (x)	0	0	1	5	0	0	1	5	0	0	1	5
	% participación	0%	0%	50%	25%	0%	0%	50%	25%	0%	0%	50%	25%

**Tabla 35.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 4:** Revisar el sistema ECUAPASS que la información este acorde con los documentos previamente solicitados. (Cruce de frontera, NDI)

**Tabla 36.** Descripción actividad 4.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
El bodeguero de oficina estará pendiente del sistema aduanero para constatar la notificación de Ingreso Estimado NDI (cruce de frontera) y estar pendiente de la hora de llegada de los vehículos.	ECUAPASS	Bodeguero administrativo

La actividad 4 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Ingreso de información al sistema informático, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación de que si se planifica que al ingresar información al sistema no exista cualquier tipo de error

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se tiene como observación que la información debe ser verídica y completa, además de ser llevada a cabo por una persona capacitada para el manejo del sistema informático.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación que trata de que si controla que la información registrada sea correcta y se evita errores debido a que el depósito puede ser sancionado.

La información anteriormente descrita se presente en la siguiente tabla:

**Tabla 37.** Actividad 4: Revisar el sistema ECUAPASS

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Ingreso de información al sistema informático	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 38.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 5:** Verificar y revisar previamente los documentos de comercio exterior (CPIC, MCI, DAI, DAE, DTAI)

**Tabla 39.** Descripción actividad 5.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/Registro</b>	<b>Responsable</b>
Se debe revisar la información contenida en todos los campos verificando que dichos documentos no tengan errores se deberá constatar pesos, cantidades, bodega asignada, entre otros, caso contrario se deberá informar al cliente para corrección de estos.	Revisión de (CPIC, MCI, DAI, DAE, DTAI),	Bodeguero administrativo

La actividad 5 del proceso de recepción cuenta con dos mediciones que son: Verificación de documentación y Revisión de documentación, estas mediciones se las calificó sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en total en cada etapa. En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, las observaciones fueron de que al planificar cualquier trámite de documentación se verifica que esta sea correcta y los datos coincidan y se planifica la revisión de documentos evitando así cualquier tipo de error

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, se observó que en estas mediciones la persona encargada si se asegura que al verificar la documentación sea correcta para que pueda ser posible la recepción de la mercancía y la persona encargada de revisar la documentación se asegura que los datos sean completos y verídicos. En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumple el 100%, en las mediciones se observó que la documentación siempre está completa de acuerdo con lo establecido para que el cliente pueda almacenar su mercancía sin ningún problema y dado el caso de que la documentación cuente con posibles errores la persona encargada de esta actividad notificará al cliente para su previa corrección. La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 40.** Actividad 5: Verificar y revisar previamente los documentos de comercio exterior

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Verificación de documentación	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
M2	Revisión de documentación	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	2	Total mediciones (vistos)	2	2	2	20	2	2	2	20	2	2	2	20
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	20	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 41.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 6:** Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.

**Tabla 42.** Descripción actividad 6.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Una vez revisada la información se autoriza ingresar los vehículos a bascula, al final se debe verificar que el proceso de pesaje sea el correcto, y el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras. Luego de la repesa el bodeguero deberá solicitar el tiquete de bascula y adjuntar al trámite en asunto.	Ticket de báscula	Bodeguero administrativo; Seguridad

La actividad 6 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Pesaje de vehículos, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, en las observaciones realizadas se verifica que si se planifica la documentación necesaria para que sea posible el pesaje de un vehículo.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación se basó en que la persona encargada esté capacitada para hacer el procedimiento de pesaje de vehículos.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 5 representando que en esta etapa se cumplen solo los dos primeros (se establece y se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo por lo que en esta etapa se obtuvo un resultado del 50% de cumplimiento, además en esta etapa se tuvo como observación que no se lleva un control de movimiento en el pesaje de vehículos provocando congestión.

Los 5 puntos de diferencia representan que el 50% restante se incumple con la actividad.

La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 43.** Actividad 6: Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Pesaje de vehículos	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	0	5
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	50%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%

**Tabla 44.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			



- **Actividad 7:** Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, descarga, carga o desenganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores.

**Tabla 45.** Descripción de la actividad 7.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
El bodeguero administrativo informará al operativo de las operaciones que se realizarán en la bodega, el operativo coordinará los trabajos y se apoye con los estibadores ganando tiempo distribuyendo y organizando a este grupo, en cada operación el bodeguero asignará un líder para el control y la correcta realización del trabajo.	Registro en lista de empaque.	Bodeguero operativo.

La actividad 7 del proceso de recepción cuenta con 4 mediciones que son: Coordinación con estibadores, Implementos de protección, Conocimiento de la cantidad de mercancía a descargar y Coordinación de pago, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 40 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 35 puntos significando el 88% de cumplimiento de la primera actividad, este resultado se dio debido a que la segunda, tercera y cuarta medición obtuvieron una calificación de 10 indicando que los tres Parámetros (se establece, se implementa, se mantiene) se llevan a cabo, además en estas mediciones si se planifica que todos los estibadores cuenten con implementos de protección, se informa a los estibadores la cantidad de mercancía a descargarse y se planifica que el pago se realice después de la descarga, a diferencia de la primera medición que obtuvo un resultado de 5 puntos, en esta medición si se planifica con los estibadores la mercancía a descargarse, pero esta actividad no se mantiene ya que no siempre están informados de la hora de recepción de la mercancía. En esta etapa se obtuvo una diferencia de incumplimiento de 5 puntos representando el 12%.

En la segunda etapa (organización) se obtuvo un resultado de 25 puntos significando el 63% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que solo una de las 4 mediciones obtuvo una calificación de 10 indicando que los tres parámetros se llevan a cabo, en esta medición si se organiza el pago de acuerdo a los

estibadores que han intervenido y según la cantidad de mercancía que se ha descargado, también se obtuvo una calificación de 15 puntos representando un 37% de incumplimiento de esta actividad indicando que 3 de las 4 mediciones solo cumplen los dos primeros parámetros (se establece, se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no lo cumple, estas 3 mediciones tuvieron observaciones tales como la solicitud de una cantidad necesaria de estibadores, pero no se mantiene ya que no se informa con anticipación, todos los estibadores deben usar los implementos de protección de seguridad en la actividades de manipulación de mercancía y maquinaria, esta actividad no se mantiene ya que algunas veces sus implementos de seguridad están incompletos y pueden sufrir algún accidente, y se informa a los estibadores la zona y cantidad de mercancía a almacenarse, pero no se mantiene debido a que no siempre se tienen conocimiento de la zona en que se ubicará la mercancía sobrante.

En la tercera etapa (control) se obtuvo un resultado de 30 puntos significando el 75% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que la primera y segunda medición obtuvieron una calificación de 5 indicando que de los tres parámetros se llevan a cabo dos (se establece, se implementa) pero no se cumple el tercer parámetro (se mantiene), en estas mediciones se lleva un control de manera coordinada antes de que la mercancía sea descargada pero no se mantiene ya que no se informa con anticipación para solicitar una cantidad necesaria de personal y controlar que todos los estibadores externos e internos cuenten con implementos de seguridad, pero esta actividad no se mantiene debido a que la empresa no cuenta con la cantidad de implementos de seguridad necesarios, la tercer y cuarta medición obtuvieron una calificación de 10 puntos debido a que si se cumple con los tres parámetros ya que se tiene control de la cantidad de mercancía a recepcionarse, y se coordina con el número necesario de trabajadores para su descarga, informando la ubicación de la zona asignada según el tipo de mercancía, el pago se lleva a cabo después de establecer y cumplir con la actividad. En esta etapa se tuvo una diferencia de 10 representando del 25% de incumplimiento de esta actividad.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 46.** Actividad 7: Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Coordinación con estibadores	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	
M2	Implementos de protección	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	
M3	Conocimiento de la cantidad de mercancía a descargar	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
M4	Coordinación de pago	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	4	Total mediciones (✓)	4	4	3	35	4	4	1	25	4	4	2	30
		% participación	100%	100%	75%	88%	100%	100%	25%	63%	100%	100%	50%	75%
Total suma calificación	40	Total mediciones (x)	0	0	1	5	0	0	3	15	0	0	2	10
		% participación	0%	0%	25%	12%	0%	0%	75%	37%	0%	0%	50%	25%

**Tabla 47.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 8:** Direccionar al conductor al área y bodega asignada para descarga o desenganche; en caso de aforo dejarlo en el lugar asignado.

**Tabla 48.** Descripción actividad 8.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Se procede a hacer ubicar las unidades en las bodegas o áreas asignadas para continuar con la descarga de la mercancía, garantizando seguridad y estabilidad.	Vehículo estacionado.	Bodeguero operativo

La actividad 8 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Direccionar al transportista, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, en esta medición el bodeguero operativo cuenta con la información necesaria para la correcta ubicación y descarga de mercancía.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 5 puntos representando el 50% de cumplimiento de la actividad indicando que el tercer parámetro (se mantiene) no se cumple, debido a que la observación de esta medición se basa en que se el bodeguero operativo sea la persona encargada de dirigir al conductor al área asignada, pero no se mantiene ya que la persona que realiza esta actividad no siempre está disponible por lo que el guardia de seguridad se encarga de este proceso aunque no tenga el conocimiento establecido de la ubicación de descarga de la mercancía. En esta etapa la diferencia de 5 puntos representa el 50% de incumplimiento de esta actividad.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, surgió una observación que el bodeguero operativo cuenta con la información necesaria, documentación y ubicación de la zona de descarga para dirigir al conductor a su respectiva ubicación. La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 49.** Actividad 8: Direccionar al conductor al área y bodega asignada

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL			
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado
M1		✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)				1	1	0	5	1	1	1	10
		% participación				100%	100%	0%	50%	100%	100%	100%	100%
Total suma	10	Total mediciones (x)				0	0	1	5	0	0	0	0
		% participación				0%	0%	100%	50%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 50.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 9:** Ingreso de información al sistema NIGISU.

**Tabla 51.** Descripción de la actividad 9.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
De forma prolija y sin errores se procede a ingresar la información del sistema de inventarios, detallando referencias y cantidades, estas deben coincidir con las listas de empaque y documentos de transporte.	Registro en NIGISU," ingreso a bodega"	Bodeguero administrativo

La actividad 9 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Ingreso de información al sistema NIGISU, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, en esta medición se tiene en cuenta que la información sea verídica y completa.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, para que esta etapa tenga como resultado el 100% se verifica que no exista algún tipo de error al ingresar información, además este sistema informático es utilizado por personal capacitado.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 5 representando que en esta etapa se cumplen solo los dos primeros (se establece y se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo por lo que en esta etapa se obtuvo un resultado del 50% de cumplimiento, además se comprueba que la información registrada sea correcta evitando algún tipo de inconveniente a futuro.

La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 52.** Actividad 9: Ingreso de información al sistema NIGISU

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Ingreso de información al sistema NIGISU	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 53.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 10:** Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la mercancía y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos.

**Tabla 54.** Descripción actividad 10.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
El bodeguero operativo debe organizar el trabajo y hacer descargar la mercancía en el área asignada, este debe precautelar y garantizar el correcto estibaje y conteo de la carga recibida en caso de presentarse novedades u observaciones registrará y detallará la misma en el NIGISU - observaciones.	Registro en NIGISU," ingreso a bodega"-observaciones.	Bodeguero operativo

La actividad 10 del proceso de recepción cuenta con 4 mediciones que son: Presencia en los procesos operativos, Manipulación de la mercancía, Apilamiento de mercancía y Conteos exactos, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 40 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 35 puntos significando el 88% de cumplimiento de la actividad debido a que la primera, segunda y cuarta medición tuvieron una calificación de 10 puntos teniendo observaciones positivas como: Si se realiza seguimiento de la mercancía y el descarga de la mercancía siempre está acorde con la documentación, este resultado se dio debido a que la primera medición obtuvo un resultado de 5 puntos significando el 12% de incumplimiento de la actividad, esta medición tuvo como observación que no siempre la mercancía es apilada de una manera correcta ya que a veces no se ubica según su peso.

La segunda etapa (organización) obtuvo un resultado de 25 puntos significando el 63% de cumplimiento de la actividad ya que solo la cuarta medición obtuvo una calificación de 10 teniendo observaciones en las que el bodeguero operativo siempre realiza el conteo de mercancía y esta coincide con la documentación. Y las tres primeras mediciones obtuvieron un resultado de 5 puntos significando el 37% de incumplimiento de la actividad, estas mediciones tuvieron como observación: que el bodeguero operativo al mantenerse ocupado designa a otra persona a realizar la actividad, no todo el personal involucrado en la manipulación está capacitado y en



la tercera medición se observa que en el apilamiento de la carga la mercancía puede correr algún riesgo si no es colocada de una manera adecuada.

En la tercera etapa (control) se obtuvo un resultado de 30 puntos significando el 75% de cumplimiento de la actividad la primera y cuarta mediciones obtuvieron una calificación de 10 esta puntuación se da debido a que aunque el bodeguero operativo no esté presente asigna a otra persona capacitada a controlar esta actividad y si los conteos fallan se vuelve a verificar si existe algún error de lo contrario se notificará al bodeguero administrativo para que posteriormente sea comunicado a su dueño. La segunda y tercera medición obtuvieron una calificación de 5 puntos significando el 25% de incumplimiento de la actividad, esta medición tuvo como observaciones: que el depósito no cuenta con la maquinaria necesaria y en correctas condiciones provocando que los estibadores puedan sufrir riesgos laborales y se tiene el registro de la cantidad y estado de cómo llega la mercancía, pero no se mantiene ya que a veces no se tiene control de si el apilamiento de la mercancía esta correcta.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 55.** Actividad 10: Estar presente en los procesos operativos

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Presencia en los procesos operativos	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
M2	Manipulación de la mercancía	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	
M3	Apilamiento de mercancía	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	
M4	Conteos exactos	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	4	Total mediciones (✓)	4	4	3	35	4	4	1	25	4	4	2	30
		% participación	100%	100%	75%	88%	100%	100%	25%	63%	100%	100%	50%	75%
Total suma calificación	40	Total mediciones (x)	0	0	1	5	0	0	3	15	0	0	2	10
		% participación	0%	0%	25%	12%	0%	0%	75%	37%	0%	0%	50%	25%

**Tabla 56.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 11:** Elaborar el reporte de novedades en tiempo real.

**Tabla 57.** Descripción de la actividad 11.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
El bodeguero operativo una vez identificadas las novedades registrará, y generará un reporte fotográfico o filmico, ingresará en el sistema NIGISU -observaciones finalmente se comunica al cliente vía email.	Registro en NIGISU, " ingreso a bodega"- observaciones. Email con novedades.	Bodeguero operativo

La actividad 11 del proceso de recepción cuenta con dos mediciones que son: Reporte de novedades en tiempo real y Reporta al cliente del estado de su mercancía, estas mediciones se las calificó sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en total en cada etapa.

En las tres etapas se obtuvo una calificación de 10, representando el 100% de cumplimiento en esta actividad teniendo observaciones positivas, en la etapa de la planificación en la primera medición se tiene que si se evidencia del estado en que llega la mercancía en el momento que ha sido descargada y en la segunda medición que se detalla con exactitud el estado de la mercancía del cliente, en la etapa de la organización se tiene las siguientes observaciones en la primera medición se tienen que se informa el estado de la mercancía (aplastado, rota, manchada, etc.) mediante imágenes o videos vía WhatsApp o correo electrónico y en la segunda medición se tiene que se notifica al cliente el estado de la mercancía mediante correo electrónico y en la etapa de control en la primera medición se tiene las siguientes observaciones que siempre se lo realiza de manera ordena y una persona siempre está a cargo de evidenciar el estado de la mercancía de cada cliente y en la segunda medición se tiene como observación que esta actividad se la realiza sin ninguna interferencia o problema siempre se mantiene el mismo sistema.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 58.** Actividad 11: Elaborar el reporte de novedades

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Reporte de novedades en tiempo real	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
M2	Reporta al cliente del estado de su mercancía	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	2	Total mediciones (✓)	2	2	2	20	2	2	2	20	2	2	2	20
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	20	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 59.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 12:** Registro de ingreso IMDT, en ECUAPASS.

**Tabla 60.** Descripción de la actividad 12.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Una vez culminado la descarga ingresa información al ECUAPASS IMDT, en caso de presentarse algunas novedades de faltante o excedente realizar el Informe respectivo.	Registro en ECUAPASS.	Bodeguero administrativo

La actividad 12 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Ingreso de información al sistema ECUAPASS, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación como: se verifica que la documentación esté correcta.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación como: el bodeguero administrativo es una persona capacitada encargada del ingreso de información de manera exacta y con el formato establecido.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación como: la información deberá coincidir con la documentación evitando posibles sanciones.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 61.** Actividad 12: Registro de ingreso IMDT, en ECUAPASS.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Ingreso de información al sistema ECUAPASS	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total medición	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 62.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 13:** Cierre de puertas.

**Tabla 63.** Descripción de la actividad 13.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Finalizado la descarga el bodeguero operativo deberá cerrar las puertas y accesos garantizando la seguridad y custodia de la carga.	Registro de acceso a cerradas.	Bodeguero operativo

La actividad 13 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Asignación de cierre de puertas, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total de cada etapa.

En esta actividad se tiene como resultado que en las tres etapas se obtuvo una calificación de 10, representando el 100% de cumplimiento en esta actividad teniendo observaciones positivas.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se pudo observar que si se planifica que el guardia sea la única persona encargada en el cierre de puertas sin permitir ingresar alguna persona sin previa autorización.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se tuvo una observación en la que solo ingresará el transportista después de haber indicado la documentación necesaria.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación en esta medición fue que la puerta será cerrada después del ingreso y salida del transportista.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 64.** Actividad 13: Cierre de puertas

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Asignación de cierre de puertas	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 65.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			



- **Actividad 14:** Salida del vehículo.

**Tabla 66.** Descripción de la actividad 14.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Entrega Documentos de salida de bodega a seguridad, estos entregaran al conductor.	Entrega ticket de báscula e ingreso de bodega	Bodeguero administrativo

La actividad 14 del proceso de recepción cuenta con una medición que es: Salida de vehículos, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación en esta medición es que se establece que los vehículos una vez hayan finalizado el proceso de descarga de mercancía salgan del depósito por la puerta que se les ha asignado.

En la segunda etapa (organización) se obtuvo una calificación de 5 puntos representando el 50% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que solo se cumplen dos parámetros (se establece y se implementa) pero el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo, en esta etapa la observación se basa en que el personal asignado en esta actividad es el bodeguero operativo, pero no siempre está disponible y el guardia se encarga de esta actividad.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación que es que los vehículos salen una vez la documentación esté lista y cuenta con el personal encargado que le guíe a la puerta de salida.

La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 67.** Actividad 14: Salida del vehículo.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Salida de vehículos	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	0	5	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	50%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 68.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

#### 4.1.2.2. Actividades del proceso de despacho

- **Actividad 1:** Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior.

**Tabla 69.** Descripción de la actividad 1.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
Todas las mañanas se presentará la programación diaria de las operaciones que se van a efectuar durante la jornada para conocer y estimar tiempos de ingreso y despacho de carga.	Correo electrónico.	Bodeguero administrativo

La actividad 1 del proceso de despacho cuenta con tres mediciones que son: Programaciones diarias con transportistas, Programaciones futuras con transportistas y Se informa las programaciones al superior, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 30 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se tuvo un resultado de 25 puntos significando el 83% de cumplimiento de las mediciones, este resultado se dio debido a que la primera y segunda medición se obtuvo una calificación de 10 indicando que los tres parámetros se cumplen, además en estas mediciones se obtuvieron observaciones tales como la existencia de coordinaciones diarias y futuras mediante correos electrónicos con días de anticipación por las empresas de transporte que requieran el servicio se lleva de manera correcta, a diferencia de la tercer medición que obtuvo un resultado de 5 puntos significando el 17% de incumplimiento de la actividad, en esta medición se observó que no mantienen la información actualizada al instante de las coordinaciones diarias y futuras que se han realizado.

En la segunda y tercera etapa (organización y control) se obtuvo un resultado de 30 puntos significando el 100% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que las tres mediciones obtuvieron una calificación de 10 indicando que los tres parámetros se llevan a cabo, en estas mediciones se observó la correcta designación de espacios disponibles en el depósito, el basarse en el inventario y programaciones futuras y el dar a conocer a su superior los acuerdos que se establecen con empresas transportistas y en la etapa de control se tuvo una observación la misma que trata acerca de la confirmación de asignación de espacios presentes y futuros a las empresas transportistas, así como también informes de control de registro. La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 70.** Actividad 1: Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Programaciones diarias con transportistas	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
M2	Programaciones futuras con transportistas	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
M3	Se informa las programaciones al superior	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	3	Total mediciones (✓)	3	3	2	25	3	3	3	30	3	3	3	30
		% participación	100%	100%	67%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	30	Total mediciones (x)	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	20
		% Participación	0%	0%	33%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 71.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 2:** Receptar las órdenes de carga y nacionalización del pedido a despacharse.

**Tabla 72.** Descripción de la actividad 2.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Las transportadoras presentarán en garita de seguridad los documentos de nacionalización y orden de carga de la mercancía a despachar, dichos documentos serán entregados por guardianía o a su vez receptados vía correo electrónico. Verificar que la información contenida sea la correcta.	Ordenes de carga. DAI Liquidación.	Bodeguero administrativo

La actividad 2 del proceso de despacho cuenta con dos mediciones que son: receptar ordenes de carga y el proceso de nacionalización, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, sus observaciones son que se recepta de manera adecuada las ordenes de carga y la identificación que la documentación este acorde con la información.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, se logró observar la correcta revisión de documentación y descripción de mercancía, evitando errores en el proceso de nacionalización.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumple el 100%, también se observó que se realiza el registro de recepción de ordenes de carga mediante memos y control de documentación por parte del Depósito para su despacho y comprobar que la recepción de órdenes y proceso de nacionalización se hayan llevado a cabo de manera correcta.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 73.** Actividad 2: Receptar las órdenes de carga y nacionalización del pedido a despacharse.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Receptar ordenes de carga	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
M2	Proceso de nacionalización	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	2	Total mediciones (✓)	2	2	0	20	2	2	2	20	2	2	2	20
		% participación	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	20	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 74.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 3:** Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
Una vez revisada la información se autoriza ingresar los vehículos a bascula, al final se debe verificar que el proceso de pesaje sea el correcto, y el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras. Luego de la repesa el bodeguero deberá solicitar el tiquete de bascula y adjuntar al trámite en asunto.	Ticket de báscula	Bodeguero administrativo, Seguridad

La actividad 3 del proceso de despacho cuenta con una medición que es: Pesaje de vehículos esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, teniendo como observación que se planifica la documentación necesaria para que sea posible el pesaje de un vehículo.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo observaciones que se basan en que el personal encargado en este caso bodeguero operativo y seguridad son personas capacitadas y tienen el conocimiento del procedimiento de pesaje de vehículos.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 5 representando que en esta etapa se cumplen solo los dos primeros (se establece y se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo por lo que en esta etapa se obtuvo un resultado del 50% de cumplimiento, la observación de cómo se lleva esta medición es que se realiza el proceso de pesaje de vehículos, pero no se lleva un control de movimiento en el pesaje de vehículos provocando congestión de esta. La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 75.** Actividad 3: Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Pesaje de vehículos	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	0	5
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	50%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%

**Tabla 76.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			



- **Actividad 4:** Identifica mercancía en bodegas para despachar.

**Tabla 77.** Definición de las etapas y parámetros.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
El bodeguero de oficina informará al bodeguero operativo y entregará la documentación para el despacho, este debe verificar y contabilizar la carga a entregar, velando por el estricto cumplimiento de lo solicitado.	Orden de carga CPI, MCI, hoja de ingreso.	Bodeguero operativo

La actividad 4 del proceso de despacho cuenta con una medición que es: Coordinación con el bodeguero operativo, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 5 representando que en esta etapa se cumplen solo los dos primeros (se establece y se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo por lo que en esta etapa se obtuvo un resultado del 50% de cumplimiento, además en esta etapa se obtuvo una observación que es acerca de como el bodeguero administrativo no informa con anterioridad al bodeguero operativo la mercancía que va a ser despachada.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación como: el bodeguero operativo se encarga de la correcta identificación de la ubicación de mercancía antes de su despacho.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, en esta medición se observó que se lleva bajo control el proceso de identificación de mercancía a despacharse ya que tanto la parte administrativa como operaria tiene comunicación en el momento de carga de mercancía.

La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 78.** Actividad 4: Identifica mercancía en bodegas para despachar.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Coordinación con el bodeguero operativo	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	0	0	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	0%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0
		% participación	0%	0%	100%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 79.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 5:** Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, carga, enganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores.

**Tabla 80.** Descripción de la actividad 5.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
El bodeguero administrativo informará al operativo de las operaciones que se realizarán en la bodega, el operativo coordinará los trabajos y se apoye con los estibadores ganando tiempo distribuyendo y organizando a este grupo, en cada operación el bodeguero asignará un líder para el control y la correcta realización del trabajo.	Orden de carga CPI, MCI, hoja de ingreso.	Bodeguero operativo.

La actividad 5 del proceso de despacho cuenta con 4 mediciones que son: coordinación con estibadores, implementos de protección, conocimiento de la cantidad de mercancía a cargar y coordinación de pago, cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 40 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 35 puntos significando el 88% de cumplimiento de la primera actividad, este resultado se dio debido a que la primera medición obtuvo un resultado de 5 puntos significando el 12% de cumplimiento de la actividad, esta medición tuvo como observación que no siempre los estibadores están informados de la hora de despacho de mercancía.

En la segunda etapa (organización) y tercer etapa (control) se obtuvo un resultado de 30 puntos significando el 75% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que las dos primeras mediciones obtuvieron una calificación de 5 significando el 25% de cumplimiento de la actividad, esta calificación se dio debido a que en la etapa de organización y control solo se cumple con los dos primeros parámetros que son (se establece y se implementa) pero no se cumple el tercer parámetro (se mantiene) por lo que se sus observaciones se basaron en el no informar con anticipación la cantidad necesaria de personal, además la falta de implementos de protección de seguridad adecuados para los trabajadores ya que estos pueden sufrir algún riesgo laboral. La información descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 81.** Actividad 5: Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, carga, enganche

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL					
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado		
M1	Coordinación con estibadores	✓	✓	×	5	✓	✓	×	5	✓	✓	×	5		
M2	Implementos de protección	✓	✓	✓	10	✓	✓	×	5	✓	✓	×	5		
M3	Conocimiento de la cantidad de mercancía a cargar	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10		
M4	Coordinación de pago	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10		
Total mediciones	4	Total mediciones (✓)		4	4	3	35	4	4	2	30	4	4	2	30
		% participación		100%	100%	75%	88%	100%	100%	50%	75%	100%	100%	50%	75%
Total suma calificación	40	Total mediciones (x)		0	0	1	5	0	0	2	10	0	0	2	10
		% participación		0%	0%	25%	12%	0%	0%	50%	25%	0%	0%	50%	25%

**Tabla 82.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 6:** Direccionar al conductor al área y bodega asignada para carga o enganche.

**Tabla 83.** Descripción de la actividad 6.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Se procede a hacer ubicar las unidades en las bodegas o áreas asignadas para continuar con la carga de la mercancía, garantizando seguridad y estabilidad	Vehículo estacionado.	Bodeguero operativo.

La actividad 6 del proceso de despacho cuenta con una medición que es: Direccionar al transportista, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en total en cada etapa.

En la primera y tercera etapa (planificación y control) se obtuvo una calificación de 10, representando el 100% de cumplimiento en esta actividad se tuvieron observaciones positivas tales como que el bodeguero operativo encargado cuenta con la información necesaria para la correcta ubicación y descarga de mercancía, en el control se tiene como observación que el bodeguero operativo cuenta con la información necesaria, documentación y ubicación de la zona de descarga para dirigir al conductor a su respectiva ubicación y la segunda etapa que es la organización se obtuvo una calificación de 5 puntos representando el 50% de cumplimiento de la actividad indicando que el tercer parámetro (se mantiene) no se cumple por lo que su observación se basa en que el bodeguero operativo sea el encargado de dirigir al conductor al área asignada, pero no se mantiene ya que el bodeguero operativo puede estar ocupado al momento que se necesite direccionar al conductor por lo que esta actividad la realiza el guardia aunque no tenga el conocimiento establecido de la ubicación de descarga de la mercancía. En esta etapa la diferencia de 5 puntos representa el 50% de incumplimiento de esta actividad.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 84.** Actividad 6: Direccionar al conductor al área y bodega asignada para carga o enganche.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Direccionar al transportista	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	0	5	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	50%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 85.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 7:** Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la carga y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos.

**Tabla 86.** Descripción actividad 7.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
El bodeguero operativo debe organizar el trabajo y hacer cargar la mercancía en el área asignada, este debe precautelar y garantizar el correcto estibaje y conteo de la carga entregada en caso de presentarse novedades u observaciones debe registrar.	Registro fotográfico, correo electrónico con novedades.	Bodeguero operativo.

La actividad 7 del proceso de despacho cuenta con 4 mediciones que son: presencia en los procesos operativos, manipulación de la mercancía, apilamiento de mercancía en el vehículo, conteos exactos, a cada medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 40 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se obtuvo un resultado de 35 puntos significando el 88% de cumplimiento de la actividad debido a que la primera, segunda y cuarta medición tuvieron una calificación de 10 puntos significando que los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) se llevan a cabo teniendo observaciones como el correcto seguimiento de la mercancía y el carga de la mercancía siempre esté acorde con la documentación, este resultado se dio debido a que la primera medición solo cumplió con los dos primeros parámetros (se establece, se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se cumplió por lo que se obtuvo un resultado de 5 puntos significando que los 5 puntos restantes representan el 12% de incumplimiento de la actividad, esta medición tuvo como observación que no siempre la mercancía es apilada de una manera correcta ya que a veces no se ubica según su peso y volumen.

La segunda etapa (organización) obtuvo un resultado de 25 puntos significando el 63% de cumplimiento de la actividad ya que solo la cuarta medición obtuvo una calificación de 10 puntos significando que los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) se llevan a cabo teniendo observaciones en esta medición que trata acerca de que el bodeguero operativo siempre realiza el conteo

de mercancía y esta coincida con la documentación. Y las tres primeras mediciones obtuvieron un resultado de 5 puntos cada una significando que los 5 puntos restantes por cada etapa representan el 37% de incumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que estas mediciones solo cumplieron con los dos primeros parámetros (se establece, se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se cumplió, estas mediciones tuvieron como observación que el bodeguero operativo al mantenerse ocupado designa a otra persona a realizar la actividad, no todo el personal involucrado en la manipulación está capacitado y en la tercera medición se observa que en el apilamiento de la carga la mercancía puede correr algún riesgo si no es colocada de una manera adecuada.

En la tercera etapa (control) se obtuvo un resultado de 35 puntos significando el 88% de cumplimiento de la actividad, la primera, tercera y cuarta medición obtuvieron una calificación de 10 puntos significando que los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) se llevan a cabo teniendo observaciones positivas como: que aunque el bodeguero operativo no esté presente asigna a otra persona capacitada a controlar esta actividad y si los conteos fallan se vuelve a verificar si existe algún error de lo contrario se notificará al bodeguero administrativo para que posteriormente sea comunicado a su dueño, la segunda medición obtuvo una calificación de 5 puntos significando el 25% de cumplimiento de la actividad este resultado se dio debido a que esta medición solo cumplió con los dos primeros parámetros (se establece, se implementa) y el tercer parámetro (se mantiene) no se cumplió, esta medición tuvo como observaciones: que el depósito no cuenta con la maquinaria necesaria y en correctas condiciones provocando que los estibadores puedan sufrir riesgos laborales. En esta actividad se obtuvo 5 puntos de diferencia representando el 12% de incumplimiento de esta actividad.

La información anteriormente mencionada se plasma en la siguiente tabla:



**Tabla 87.** Actividad 7: Estar presente en los procesos operativos.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Presencia en los procesos operativos	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
M2	Manipulación de la mercancía	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	
M3	Apilamiento de mercancía en el vehículo	✓	✓	x	5	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
M4	Conteos exactos	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	4	Total mediciones (✓)	4	4	3	35	4	4	1	25	4	4	3	35
		% participación	100%	100%	75%	88%	100%	100%	25%	63%	100%	100%	75%	88%
Total suma calificación	40	Total mediciones (x)	0	0	1	5	0	0	3	15	0	0	1	5
		% participación	0%	0%	25%	12%	0%	0%	75%	37%	0%	0%	25%	12%

**Tabla 88.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 8:** Elaborar el reporte de novedades en tiempo real.

**Tabla 89.** Descripción actividad 8.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
El bodeguero operativo una vez identificadas las novedades registrará, y generará un reporte fotográfico o fílmico y fotográfico.	Registro en NIGISU," ingreso a bodega"- observaciones.  Email con novedades.	Bodeguero operativo.

La actividad 8 del proceso de despacho cuenta con dos mediciones que es el reporte de novedades en tiempo real y reporta al cliente del estado de su mercancía esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, en la primera medición la observación se basó en que si se evidencia del estado en que llega la mercancía en el momento que ha sido descargada y en la segunda medición que se detalla con exactitud el estado de la mercancía del cliente.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se observó que si se informa el estado de la mercancía (aplastado, rota, manchada, etc.) mediante imágenes o videos vía WhatsApp o correo electrónico y en la segunda medición se tiene que se notifica al cliente el estado de la mercancía mediante correo electrónico.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumple el 100%, en la primera medición se tiene se logró observar que siempre se lo realiza de manera ordena y una persona siempre está a cargo de evidenciar el estado de la mercancía de cada cliente y en la segunda medición se tiene como observación que esta actividad se la realiza sin ninguna interferencia o problema siempre se mantiene el mismo sistema.

La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 90.** Actividad 8: Elaborar el reporte de novedades en tiempo real.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL			
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado
M1	Reporte de novedades en tiempo real	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10
M2	Reporta al cliente del estado de su mercancía	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10
Total mediciones	2	Total mediciones (✓)				2	2	2	20	2	2	2	20
		% participación				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	20	Total mediciones (x)				0	0	0	0	0	0	0	0
		% participación				0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 91.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 9:** Digita e ingresa información al sistema NIGISU.

**Tabla 92.** Descripción de la actividad 9.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
De forma prolija y sin errores se procede a ingresar la información al sistema de inventarios, detallando referencias y cantidades, estas deben coincidir con la orden de carga.	Registro en NIGISU," egreso de bodega"	Bodeguero administrativo

La actividad 9 del proceso de despacho cuenta con una medición que es: Ingreso de información al sistema NIGISU esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, en la primera medición su observación fue que se tiene en cuenta que la información sea verídica y completa.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se observó que se verifica que no exista algún tipo de error al ingresar información, además este sistema informático es utilizado por personal capacitado.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumple el 100%, en esta medición si se comprueba que la información registrada sea correcta evitando algún tipo de inconveniente a futuro.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 93.** Actividad 9: Digita e ingresa información al sistema NIGISU.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Ingreso de información al sistema NIGISU	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 94.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 10:** Registro de SMDT, en ECUAPASS.

**Tabla 95.** Descripción de la actividad 10.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Una vez culminada la descarga ingresa información al ECUAPASS SMDT. Declarando la información veraz de lo entregado.	Registro en ECUAPASS.	Bodeguero administrativo

La actividad 10 del proceso de despacho cuenta con una medición que es: Ingreso de información al sistema ECUAPASS esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación de esta medición se basó en que si se verifica que la documentación esté correcta.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación trata acerca de que el bodeguero administrativo es una persona capacitada encargada del ingreso de información de manera exacta y con el formato establecido.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además su observación es que, la información deberá coincidir con la documentación evitando posibles sanciones.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:

**Tabla 96.** Actividad 10: Registro de SMDT, en ECUAPASS.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Ingreso de información al sistema ECUAPASS	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 97.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 11:** Cierre de puertas.

**Tabla 98.** Descripción de la actividad 11.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Finalizada la carga el bodeguero operativo deberá cerrar las puertas y accesos garantizando la seguridad y custodia de la carga.	Bodegas cerradas, sensor.	Bodeguero operativo.

La actividad 11 del proceso de despacho cuenta con una medición que es Asignación de cierre de puertas esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos.

En esta actividad se tiene como resultado que en las tres etapas se obtuvo una calificación de 10, representando el 100% de cumplimiento en esta actividad teniendo observaciones positivas.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación es que, si se planifica que el guardia sea la única persona encargada en el cierre de puertas sin permitir ingresar alguna persona sin previa autorización.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, se observó que solo ingresará el transportista después de haber indicado la documentación necesaria.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además se obtuvo una observación de que la puerta será cerrada después del ingreso y salida del transportista.

La información descrita anteriormente consta en la siguiente tabla:



**Tabla 99.** Actividad 11: Cierre de puertas

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Asignación de cierre de puertas	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 100.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 12:** Salida del vehículo.

**Tabla 101.** Descripción de la actividad 12.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Entrega Documentos de salida de bodega a seguridad, estos entregaran al conductor.	Entrega ticket de báscula e ingreso de bodega	Bodeguero administrativo

La actividad 12 del proceso de despacho cuenta con 1 mediciones que son la salida de vehículos esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación se basa en que si se establece que los vehículos una vez hayan finalizado el proceso de carga de mercancía salgan del depósito por la puerta que se les ha asignado.

En la segunda etapa (organización) se obtuvo una calificación de 5 puntos representando el 50% de cumplimiento de la actividad, este resultado se dio debido a que solo se cumplen dos parámetros (se establece y se implementa) pero el tercer parámetro (se mantiene) no se lleva a cabo, en esta etapa se tiene que el personal asignado en esta actividad es el bodeguero operativo, pero no siempre está disponible y el guardia se encarga de esta actividad.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, se observó que los vehículos salen una vez la documentación esté lista y cuente con el personal encargado que le guíe a la puerta de salida.

La información anteriormente descrita se plasma en la siguiente tabla:

**Tabla 102.** Actividad 12: Salida del vehículo.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Salida de vehículos	✓	✓	✓	10	✓	✓	x	5	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	0	5	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	50%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 103.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 13:** Facturación.

Descripción	Documento/ Registro	Responsable
Una vez finalizado el trámite entregar a contabilidad para facturación.	Trámite completo	Bodeguero administrativo

La actividad 13 del proceso de despacho cuenta con dos mediciones que son: personal capacitado y registro de facturación, estas mediciones se las califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 20 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, se observó que el bodeguero operativo cuenta con conocimiento de los precios por cada servicio y verifique que no exista ningún error al momento de realizar la factura.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación en esta medición se basa en que si se tiene responsabilidad al momento de realizar de manera adecuada el registro de las facturas evitando errores.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, la observación se basa en el manejo de información y registro de documentación es organizado con la información correcta y manejo de dinero.

La información anteriormente descrita se presente en la siguiente tabla:

**Tabla 104.** Actividad 13: Facturación

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Personal capacitado	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
M2	Registro de facturación	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	2	Total mediciones (✓)	2	2	2	20	2	2	2	20	2	2	2	20
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	20	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 105.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			
Control	Según Alzacri (2014), "Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?" (párr.27).			

- **Actividad 14:** Archivo.

**Tabla 106.** Descripción de la actividad 14.

<b>Descripción</b>	<b>Documento/ Registro</b>	<b>Responsable</b>
Facturación pasará a archivo para proceder a escanear e ingresar al sistema DIGISOFT, de la misma manera se archivará físicamente en forma ordenada por mes.	Trámite archivado física y digitalmente en DIGISOFT	Secretaría.

La actividad 14 del proceso de despacho cuenta con una medición que es: archivación de facturas y documentos, esta medición se la califica sobre 10 puntos teniendo como resultado una calificación de 10 puntos en cada etapa.

En la primera etapa (planificación) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, su observación es que se archivan las facturas una vez finalizado el proceso.

En la segunda etapa (organización) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, además su observación se basa en que los archivos van en carpetas organizadas en una bodega de acuerdo con su fecha.

En la tercera etapa (control) se observa que la medición tiene una calificación de 10 representando que en esta etapa se cumplen los tres parámetros (se establece, se implementa y se mantiene) representando el 100% de cumplimiento, se logró observar que se tiene ordenada la archivación del registro diario sin que queden archivos pendientes para que el depósito pueda tener respaldo.

La información anteriormente descrita se presente en la siguiente tabla:

**Tabla 107.** Actividad 14: Archivo.

MEDICIONES		PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				CONTROL				
		Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	Se establece	Se implementa	Se mantiene	Resultado	
M1	Archivación de facturas y documentos	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	✓	✓	✓	10	
Total mediciones	1	Total mediciones (✓)	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		% participación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total suma calificación	10	Total mediciones (x)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		% participación	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

**Tabla 108.** Definición de las etapas y parámetros.

ETAPAS	DEFINICIÓN	PARÁMETROS		
		Se establece	Se implementa	Se mantiene
Planificación	Según Alzacri (2014), "Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con qué?" (párr.24).	Hacer que una actividad comience a funcionar, generalmente con fines de continuidad.	Poner en funcionamiento o llevar a cabo una actividad determinada.	Hacer que una actividad continúe en un determinado estado, situación u operación.
Organización	Según Alzacri (2014), "Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿Cómo se va a hacer?" (párr.25).			

Una vez finalizado el proceso de evaluación de la gestión logística de los procesos de recepción – despacho de mercancía se tuvo como resultado que el proceso de recepción tiene un porcentaje de cumplimiento del 85% y un incumplimiento del 15%, del proceso de despacho se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 90% y un porcentaje de incumplimiento del 10%.

#### 4.1.2.3. Tabla de resumen de la gestión en los procesos de recepción – despacho.

**Tabla 109.** Resumen de la gestión logística.

RESUMEN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN - DESPACHO											
	Actividades	Responsables	Procesos	Gestión Logística				Meta	Variaciones		
				P	O	C	Base		Inferior	Medio	Superior
A1: R-D	Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior	Bodeguero administrativo	Recepción	83%	100%	100%	94,3%	100%	< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
			Despacho	83%	100%	100%	94,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A2: R	Verificar espacios y áreas de bodega disponibles	Bodeguero operativo	Recepción	75%	50%	50%	58,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A3: R	Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega	Bodeguero administrativo	Recepción	75%	75%	75%	75,0%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A3:D - A6: R	Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s	Bodeguero administrativo, Seguridad	Recepción	100%	100%	50%	83,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
			Despacho	100%	100%	50%	83,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A4:D	Identificación de mercancía en bodegas para despachar	Bodeguero operativo	Despacho	50%	100%	100%	83,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A5:D - A7: R	Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, descarga, carga o desenganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores	Bodeguero operativo	Recepción	88%	63%	75%	75,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
			Despacho	88%	75%	75%	79,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A6:D - A8: R	Direccionar al conductor al área y bodega asignada para carga o enganche	Bodeguero operativo	Recepción	100%	50%	100%	83,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
			Despacho	100%	50%	100%	83,3%		< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%
A7:D - A10: R	Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la mercancía y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos	Bodeguero operativo	Recepción	88%	63%	75%	75,3%	< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%	
			Despacho	88%	63%	88%	79,7%	< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%	
A12:D - A14: R	Salida del vehículo	Bodeguero administrativo	Recepción	100%	50%	100%	83,3%	< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%	
			Despacho	100%	50%	100%	83,3%	< 70,0%	70% - 81%	> 81,0%	
							<b>Promedio resultados</b>	<b>81,0%</b>			



En la tabla 108 se puede observar que se detalla el número de actividades tanto en el proceso de recepción - despacho, también se describe la actividad y su responsable, se indica el porcentaje de cumplimiento que se obtuvo en cada etapa que permitió evaluar la gestión logística en los procesos de recepción - despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. además se estableció un porcentaje base por cada actividad como resultado de las tres etapas (planificar, organizar y controlar), una vez teniendo este resultado se realizó un promedio general del resultado base dando como promedio 81,0% de cumplimiento de actividades en los procesos de recepción – despacho de mercancías, a continuación se elaboró la semaforización de variables en las que indica, la variación inferior muestra que si el porcentaje de cumplimiento es inferior al 70,0% la actividad se encontraría en un estado crítico, si en la variación media cumple con el porcentaje del cumplimiento de la actividad es mayor que 70,0% y menor al 81,0% se encontraría en un estado de riesgo, y si en la variación superior la actividad es mayor al 81,0% se encontraría en un estado aceptable.

#### 4.1.2.4. Matriz FODA.

En la tabla 109 se plasman todas las observaciones en cada una de las actividades de los procesos de recepción – despacho de mercancías, tomándolas como Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) con las que cuenta el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

Tabla 110. Matriz FODA

MATRIZ FODA				
Proceso - Actividad	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
A1: R-D (Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcta designación de espacios disponibles en el depósito.</li> <li>• Correctas coordinaciones diarias y futuras mediante un correo de solicitud.</li> <li>• Realización de informes de control de registro de solicitudes.</li> <li>• Seriedad con las empresas transportistas que requieran el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferencia a clientes frecuentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retraso de actualización de información de las programaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la competencia.</li> </ul>
A2: R (Verificar espacios y áreas de bodega disponibles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe comunicación con el operador de bodegas para la planificación de espacios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de mercancía y mala asignación de espacios.</li> <li>• Retrasos en la actualización de la información.</li> </ul>	
A2: D (Receptar las órdenes de carga y nacionalización del pedido a despacharse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre se identifica que la documentación este acorde con la información.</li> <li>• Se comprueba que la recepción de órdenes y proceso de nacionalización sea correcta.</li> <li>• Registros de recepción de ordenes de carga mediante memos y control de documentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con normas del SENAE.</li> </ul>		
A3: R (Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza el tipo de mercancía para su correcta designación de espacio.</li> <li>• Se corrobora la información de asignación de mercancía.</li> <li>• Se tiene control de la ubicación de la mercancía dando un seguimiento y verificación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala asignación de mercancía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible deterioro de la mercancía.</li> </ul>
A3:D - A6: R (Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica la documentación necesaria para que sea posible el pesaje de vehículos.</li> <li>• Cuentan con personal capacitado en el pesaje de vehículos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congestión de vehículos por proceso de pesaje tardío.</li> </ul>	
A4: R (Revisar el sistema ECUAPASS que la información este acorde con los documentos previamente solicitados. (Cruce de frontera, NDI))	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcto manejo de información con personal capacitado en los sistemas informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de información relevante en la nacionalización de mercancía.</li> </ul>		
A4:D (Identifica mercancía en bodegas para despachar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene personal encargado en la identificación de mercancía en bodega.</li> <li>• Comunicación en el proceso de identificación de mercancía a despachar.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retraso de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despachos anticipados de mercancía.</li> </ul>

MATRIZ FODA				
Proceso - Actividad	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
A5: R (Verificar y revisar previamente los documentos de comercio exterior (CPIC, MCI, DAI, DAE, DTAI), identificando posibles errores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de documentos de comercio exterior e información para que sea posible llevar a cabo el servicio.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Desaprobación de la declaración aduanera evitando el levante de la mercancía.</li> </ul>
A5:D - A7: R (Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, cargue, enganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se informa a los estibadores la zona y cantidad de mercancía a cargar y descargar.</li> <li>Acuerdo de pago a estibadores según el trabajo a realizar.</li> <li>Se coordina con el número necesario de estibadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de tiempo en la movilización de mercancía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de información horaria a los estibadores para la carga y descarga de mercancía.</li> <li>Falta de implementos de seguridad para los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibles daños y riesgos laborales.</li> </ul>
A6:D - A8: R (Direccionar al conductor al área y bodega asignada para cargue o enganche)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con la información necesaria para la correcta carga y descarga de mercancía.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de conocimiento de los trabajadores de donde se realizará la carga y descarga de mercancía.</li> </ul>	
A7:D - A10: R (Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la carga y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el seguimiento a la carga y descarga de mercancía.</li> <li>El personal está capacitado en el uso de maquinaria.</li> <li>Se verifica que la mercancía esté acorde a la documentación.</li> <li>Se controla mediante el registro la cantidad y estado de la mercancía que se va a cargar y descargar.</li> <li>Se notifica con evidencias la cantidad y estado de mercancía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar un control en la rotación de inventario.</li> <li>Máximo aprovechamiento de la capacidad de almacenaje tanto en superficie como en altura.</li> <li>Mayor control del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorrecto almacenamiento de mercancía según su peso.</li> <li>Posibles riegos de daño en la mercancía por mal apilamiento.</li> <li>No se cuenta con la maquinaria necesaria y en correctas condiciones.</li> <li>El personal involucrado en la carga y descarga de mercancía no cuenta con la información para la manipulación de mercancía.</li> </ul>	
A8:D - A11: R (Elaborar el reporte de novedades en tiempo real (registro fotográfico, e ingreso en NIGISSU, y reportar al cliente))	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mantiene informado al cliente del estado de la mercancía mediante correo electrónico adjuntando imágenes y videos.</li> <li>Se informa el estado de la mercancía mediante imágenes o videos vía WhatsApp a administración.</li> <li>Se tiene evidencia del estado en que se recepciona y se despacha la mercancía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor satisfacción al cliente.</li> <li>Incremento de la productividad y calidad del trabajo.</li> </ul>		
A9: D-R (Digita e ingresa información al sistema NIGISU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene en cuenta que la información sea verídica y completa.</li> <li>Se verifica que al ingresar la información al sistema no existan errores.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Saturación del sistema informático con</li> </ul>

MATRIZ FODA				
Proceso - Actividad	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con personal capacitado en sistemas informáticos.</li> </ul>			el que cuenta el depósito.
A10:D - A12: R (Registro de IMDT o SMDT, en ECUAPASS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con personal capacitado en el ingreso de información de manera exacta y con el formato establecido.</li> <li>Se examina que la información coincida con la documentación evitando posibles sanciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda al personal a identificarse con los objetivos del Depósito.</li> <li>Facilidad en la toma de decisiones y solución de problemas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de posibles sanciones por parte del SENA.</li> </ul>
A11:D - A13: R (Cierre de puertas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con personal de seguridad encargado en el cierre de puertas.</li> <li>Se autoriza el ingreso y salida de personal.</li> <li>Se controla mediante autorización el ingreso y salida del transportista con la documentación necesaria.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Inseguridad física y del entorno (delincuencia)</li> </ul>
A12:D - A14: R (Salida del vehículo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el seguimiento de entrada y salida de los vehículos una vez hayan finalizado el proceso de recepción - despacho de mercancía.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de disponibilidad por parte del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto ambiental.</li> </ul>
A13:D (Facturación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica que no exista ningún error al momento de realizar la facturación.</li> <li>Organizan la información de forma correcta.</li> <li>Se realiza de forma correcta el manejo de dinero.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de soporte eficaz de atención al cliente.</li> </ul>
A14:D (Archivo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza archivación de facturas una vez finalizado el proceso.</li> <li>Se organiza los archivos de acuerdo con su fecha.</li> <li>Se ordena diariamente el registro de archivos para que la empresa pueda tener respaldo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener respaldo de información mediante sistemas informáticos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida o deterioro de documentos.</li> </ul>

#### 4.1.3. Plan de mejora en los procesos de recepción – despacho de mercancías.

En la tabla que se muestra a continuación se identifica la descripción de cada una de las actividades involucradas en los procesos de recepción – despacho de mercancías, seguido se describen las causas que provocan los problemas descritos anteriormente y se realizan propuestas de acciones de mejora y finalmente describir los beneficios esperados por cada actividad.

**Tabla 111.** Acciones de mejora en los procesos de recepción – despacho de mercancías.

ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN – DESPACHO DE MERCANCÍA						
procesos de recepción – despacho	Problema	Causas que provocan el problema	Objetivo por conseguir	Plan de mejora	Beneficios esperados	% cumplimiento
A1: R-D (Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior)	-Retraso de información de las programaciones diarias y futuras.	-Falta de comunicación directa con el gerente. -Demora en la entrega de informes de las programaciones diarias y futuras.	-Mantener al gerente informado a través del bodeguero administrativo de las coordinaciones diarias y futuras con transportistas.	-Realizar reuniones regularmente. - Utilizar herramientas de comunicación internas, -Dejar los mensajes por escrito. -Comunicar las tareas que se llevan a cabo a través de informes.	-Tener coordinación de las programaciones diarias y futuras manteniendo informado al gerente.	Recepción 94,3%
						Despacho 94,3%
A2: R (Verificar espacios y áreas de bodega disponibles)	-Exceso de mercancía. -Falta de comunicación.	- Falta de especificación de espacios en caso de exceso de mercancía. - Retrasos en la actualización de información en el inventario por falta de comunicación entre el bodeguero operativo y bodeguero administrativo.	-Verificar espacios designados con respecto al volumen y cantidad de mercancía. -Tener información inmediata entre el bodeguero administrativo con el bodeguero operativo con respecto al inventario.	-Procurar tener una comunicación inmediata entre el bodeguero operativo y el bodeguero administrativo. - Informar con anticipación el espacio que se ha ocupado cuando hay exceso de mercancía. - Implementación de un sistema informático en el área de bodega.	-Tener actualizado el inventario obteniendo una mejor organización y saber cuánto espacio queda disponible para almacenar mejorando la distribución de zonas.	Recepción 58,3%
A3: R (Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega)	-Mala asignación de bodega.	-Falta de información inmediata de espacios sobrantes o faltantes en las zonas de almacenamiento. -Falta de verificación de espacios libres y ocupados por parte del bodeguero operativo.	-Designar la mercancía en zonas libres y adecuados mejorando la distribución y organización de espacios.	-Mantener constante comunicación entre el bodeguero operativo y el bodeguero administrativo después de cada descarga de mercancía. -Actualizar de forma inmediata el inventario con la información recibida por parte del bodeguero operativo.	-Organizar la mercancía en zonas específicas teniendo conocimiento de la distribución de espacios en bodegas y patios evitando confusiones en la descarga de mercancía.	Recepción 75%
A3:D - A6: R (Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s)	-Congestión de vehículos en el proceso de pesaje.	-Demora en el proceso de pesaje. -Falta de conocimiento horario de llegada del vehículo.	-Reducir el tiempo en el que un transportista debe esperar para que pueda ser pesada su mercancía.	-Tener comunicación inmediata de bodeguero administrativo con seguridad para que tenga conocimiento de la llegada del	-Reducir el tiempo de espera para el pesaje evitando congestión de vehículos permitiendo	Recepción 83,3%


ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN – DESPACHO DE MERCANCÍA						
procesos de recepción – despacho	Problema	Causas que provocan el problema	Objetivo por conseguir	Plan de mejora	Beneficios esperados	% cumplimiento
		-Falta de artículos de comunicación. (Walkie - Tolkie).		vehículo para su respectivo pesaje. -Mejora de comunicación entre seguridad con el bodeguero operativo a través de Walkie – Tolkie (radio). -Tener listo el registro con anticipación del vehículo al que se va a pesar.	mejorar la atención al cliente con el servicio.	Despacho 83,3%
A4:D (Identificación de mercancía en bodegas para despachar)	-Retraso de información entre el bodeguero administrativo y el bodeguero operativo.	-Demora en entregar información de la mercancía a despacharse con anterioridad. -Entrega tardía de documentación por parte del bodeguero administrativo al bodeguero operativo retrasando el proceso de despacho.	-Evitar retrasos en el despacho de mercancías.	-Mantener información inmediata entre el bodeguero administrativo con el bodeguero operativo antes de realizar cualquier despacho. -Tener lista la documentación con anticipación al bodeguero operativo permitiendo así evitar retrasos en la carga de mercancía.	-Reducir tiempo en el proceso de despacho de mercancía, mediante la coordinación entre el bodeguero administrativo y el bodeguero operativo verificando y contabilizando la mercancía a entregar.	Despacho 83,3%
A5:D - A7: R (Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, descarga, carga o desenganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores)	-Falta de información horaria con estibadores. -Falta de implementos de seguridad.	- Falta de información con anticipación a los estibadores para la carga o descarga de mercancía. - Insuficiencia de implementos de seguridad. - Falta de coordinación entre la cantidad de mercancía a cargar y descargar y la cantidad necesaria de estibadores.	-Coordinar, distribuir y organizar el trabajo con los estibadores permitiendo optimizar tiempo en la carga y descarga de mercancías. -Controlar que los trabajadores hagan uso de todos los implementos de seguridad.	- Tener la información inmediata por parte del bodeguero administrativo mediante vía WhatsApp de las operaciones a realizar en bodega. -Verificar cuantos estibadores se requerirán y a qué hora se realizará la carga o descarga de mercancía. - Adquirir implementos de seguridad como cascos, guantes, fajas e informar a sus estibadores el uso de zapatos industriales.	-Reducir tiempo en demoras de coordinación con estibadores. -Mejorar el desempeño laboral manteniendo el uso de implementos de seguridad en todos sus trabajadores.	Recepción 75,3%
						Despacho 75,3%
A6:D - A8: R (Direccionar al conductor al área y bodega)	-Mal direccionamiento al transportista.	-Falta de presencia de personal en la actividad asignada.	-Evitar problemas con los transportistas en direccionar al área en que se cargará o	-Brindar la información al personal suplente de alguna actividad en caso de que no	-Reducir cuellos de botella internos en la actividad de direccionamiento a la zona designada.	Recepción 83,3%

ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN – DESPACHO DE MERCANCÍA						
procesos de recepción – despacho	Problema	Causas que provocan el problema	Objetivo por conseguir	Plan de mejora	Beneficios esperados	% cumplimiento
asignada para carga o enganche)		-Falta de capacitación de personal suplente.	descargará la mercancía.	esté presente el bodeguero operativo	-Mantener personal capacitado para que pueda brindar un mejor servicio.	Despacho 83,3%
A7:D - A10: R (Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la mercancía y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos)	-Incorrecto almacenamiento de mercancía. -Mal apilamiento de la mercancía. -Falta de maquinaria. -Maquinaria en malas condiciones. -Incorrecta manipulación de mercancía.	- Se designa el patio o bodega de almacenaje sin tener en cuenta el volumen y peso de la mercancía antes de ser almacenada requiriendo espacio adicional. - Mala distribución de mercancía según su tipo, peso y volumen. -No cuenta con todo tipo de maquinaria provocando que los estibadores realicen sobre esfuerzos en la carga y descarga de mercancía. -Falta de mantenimiento de maquinaria. -No tener designada a una persona en el manejo de maquinaria. -Falta de capacitaciones a los trabajadores de como manipular de forma correcta cualquier tipo de mercancía.	-Mejorar el almacenamiento, apilamiento y manipulación de mercancía evitando algún tipo de daño a la misma o a sus trabajadores. -Contar con maquinaria que permita una mejor recepción y despacho evitando que los estibadores realicen un sobre esfuerzo. -Contar con personal capacitado en la manipulación de mercancía y su correcto almacenamiento.	-Tener en cuenta que al realizar el almacenamiento de mercancía también se considere su volumen y peso antes de designar una bodega o patio. -Correcta distribución en la ubicación de mercancía según su tipo, peso y volumen evitando que la mercancía cerca sufra algún daño. -Adquirir nueva maquinaria para que sea posible la reducción de tiempo en la carga y descarga de mercancía permitiendo mejorar la calidad de servicio y cuidando la integridad de sus trabajadores. -Designar a una persona capacitada en el manejo de maquinaria. -Realizar capacitaciones acerca de la correcta manipulación de mercancía ayudando al mejor desempeño de los estibadores.	-Mejorar la coordinación de actividades reduciendo tiempos en la organización en la carga y descarga en la zona asignada precautelando y garantizando el correcto estibaje y conteo exacto de la misma. -Contar con nueva maquinaria o en mejor estado ayude a reducir el tiempo en la carga y descarga de mercancía. -Mantener capacitados a los estibadores para que desempeñen mejor su trabajo.	Recepción 75,3%
						Despacho 79,7%
A12:D - A14: R (Salida del vehículo)	-Congestión en la salida y entrada de vehículos.	-Demora en realizar la documentación provocando cuellos de botella en el ingreso y salida de vehículos.	-Evitar que exista congestión vehicular dentro y fuera del depósito.	-Tener organizada y lista la documentación para la entrada o salida del vehículo para que sea posible la agilización del proceso de carga y descarga de mercancía.	-Agilizar los procesos de entrada y salida de vehículos evitando demoras y congestión vehicular fuera y dentro del depósito.	Recepción 83,3%
						Despacho 83,3%

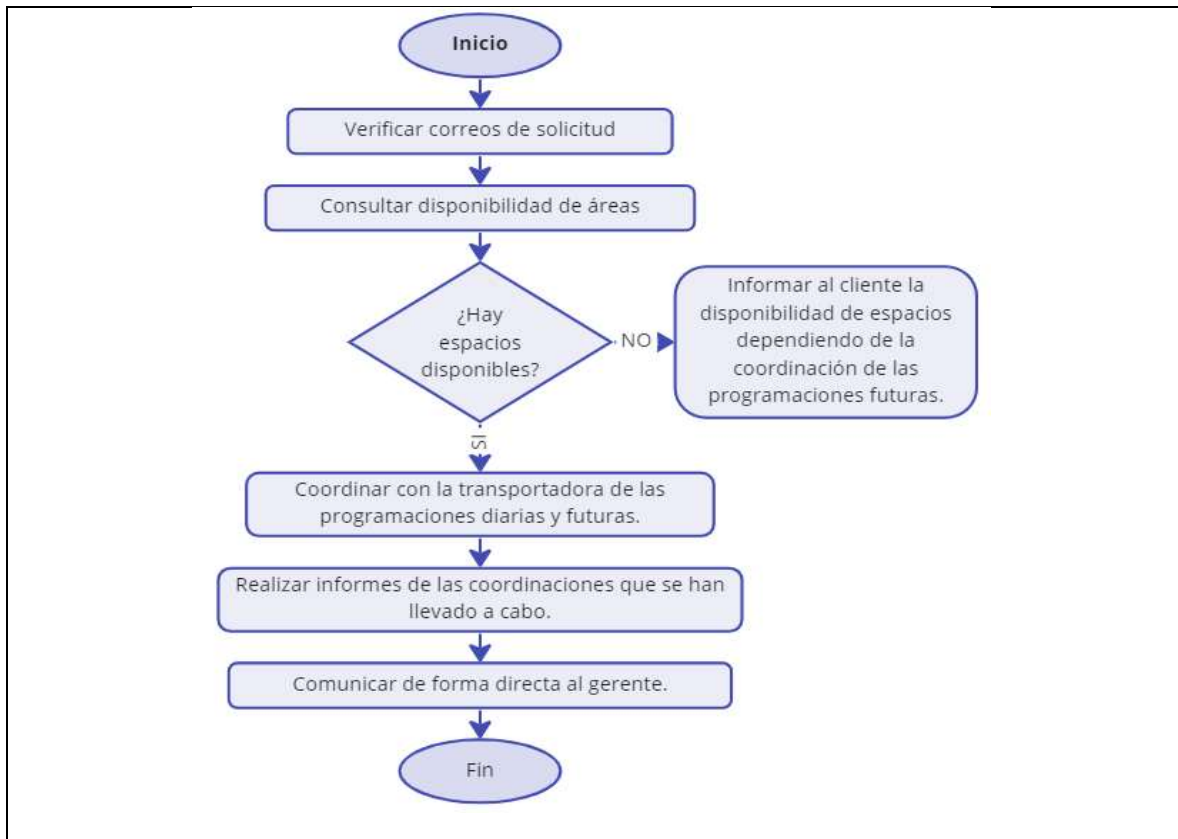
#### 4.1.3.1. Manual de funciones por actividad.

Luego de las observaciones que se realizaron en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., el análisis de la información que se recopiló durante el desarrollo de esta investigación, se hizo evidente la necesidad de elaborar un manual de funciones donde se establezcan de forma clara y concisa en el cual se detalló de manera ordenada las funciones que se deberán llevar a cabo. A continuación, se presentan los manuales de funciones, dependiendo de la actividad en la que se observaron problemas, en los cuales se describe el responsable de cada actividad, el área a la que pertenece, el área con la que se debe coordinar, también se indica el porcentaje de cumplimiento actual y la meta, así como los documentos necesarios o registro de actividades.


**Tabla 112.** Manual de funciones - Actividad A1: R-D

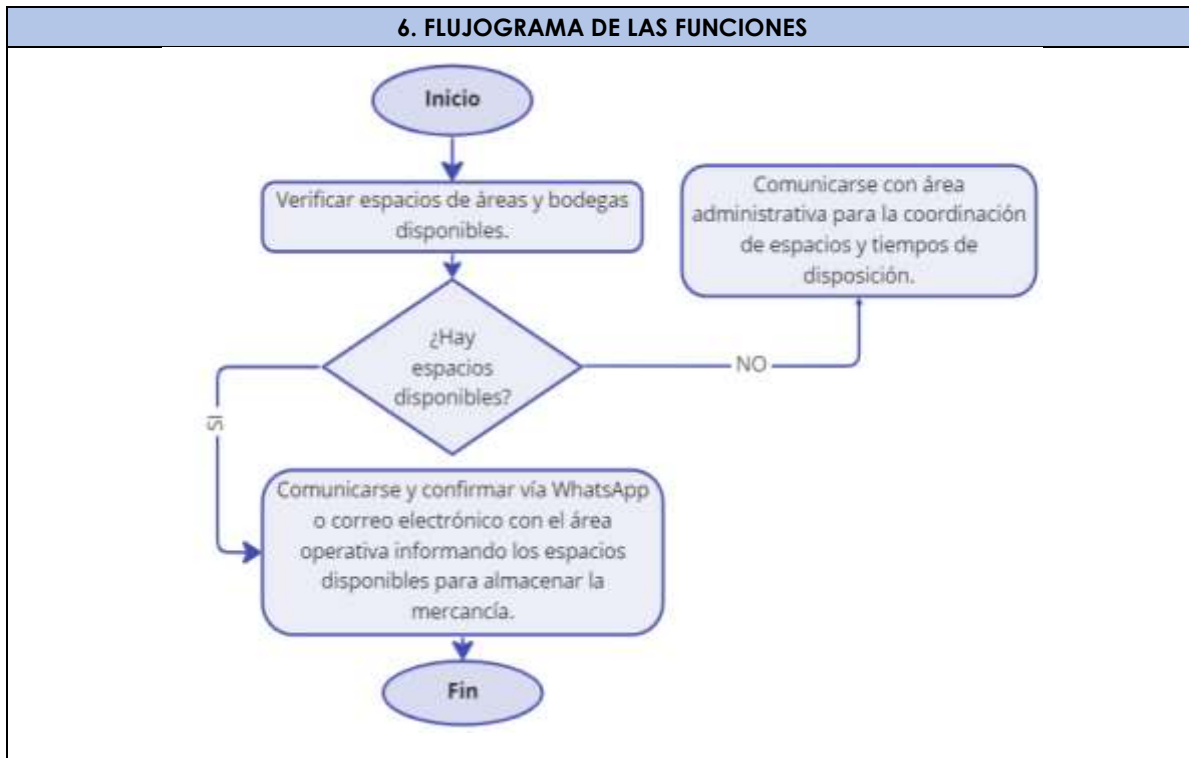
		MANUAL DE FUNCIONES	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero administrativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área Gerencial y Área logística		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior.	Todas las mañanas se presentará la programación diaria de las operaciones que se van a efectuar durante la jornada para conocer y estimar tiempos de recepción y despacho de mercancía.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	94,30%	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Verificar correos de solicitud.	
	2-	Consultar disponibilidad de áreas.	
	3-	Coordinar con la transportadora de las programaciones diarias y futuras.	
	4-	Realizar informes de las coordinaciones que se han llevado a cabo.	
	5-	Comunicar de forma directa al gerente.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1 -El registro y envío de información será por medio de: Correo electrónico.			
<b>6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES</b>			






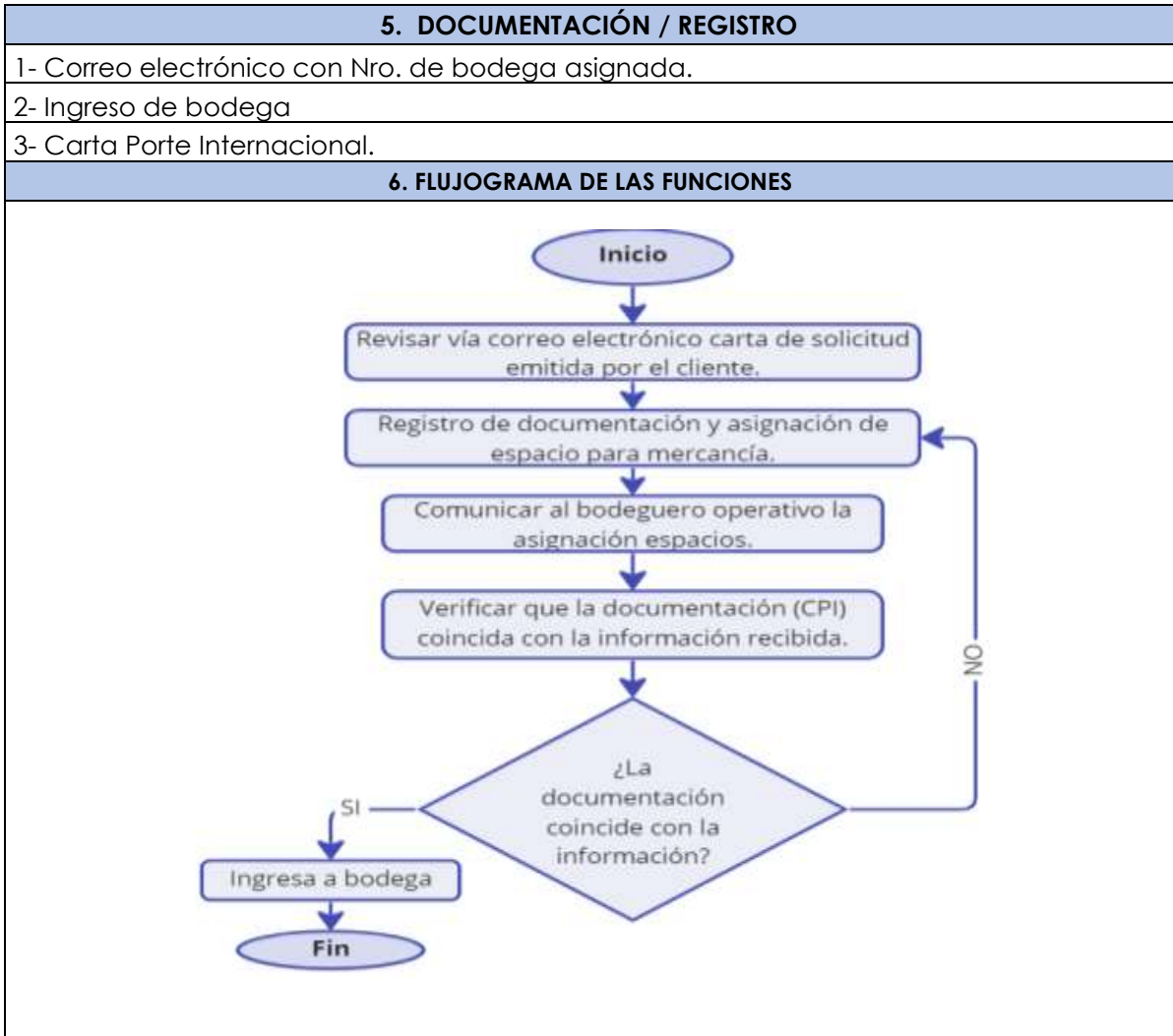
**Tabla 113:** Manual de funciones - Actividad A2: R

		MANUAL DE FUNCIONES	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero operativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área operativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área administrativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		
Verificar espacios y áreas de bodega disponibles.	Antes de asignar bodega, el área operativa deberá consultar con el bodeguero operativo los espacios disponibles para almacenar la mercancía, el bodeguero por su parte confirmará espacios vía WhatsApp o correo.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	58,30%	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Verificar espacios de áreas y bodegas disponibles.	
	2-	Comunicarse y confirmar vía WhatsApp o correo electrónico con el Departamento Operativo informando los espacios disponibles para almacenar la mercancía.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1- WhatsApp o Correo electrónico.			




**Tabla 114.** Manual de funciones - Actividad A3: R

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero administrativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área administrativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área operativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega.	El bodeguero de turno deberá revisar vía correo electrónico la asignación de bodega del trámite solicitado por el cliente, verificando que coincida CPI solicitada, en caso de no contar con la información deberá solicitar al área operativa.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	75 %	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Revisar vía correo electrónico carta de solicitud emitida por el cliente.	
	2-	Registro de documentación y asignación de espacio para mercancía.	
	3-	Comunicar al bodeguero operativo la asignación espacios.	
	4-	Verificar que la documentación (CPI) coincida con la información recibida.	



**Tabla 115.** Manual de funciones - Actividad A3: D - A6: R

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero administrativo; seguridad
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área administrativa
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área operativa
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s.	Una vez revisada la información se autoriza ingresar los vehículos a bascula, al final se debe verificar que el proceso de pesaje sea el correcto, y el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras. Luego de la repesa el bodeguero operativo deberá solicitar el tiquete de bascula y adjuntar al trámite en asunto.

3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	83,30%	META	100%
4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO			
FUNCIONES	Bodeguero administrativo		
	1-	Revisar y tener listo el registro	
	2-	Comunicarse con seguridad mediante radios para que tenga conocimiento de la llegada del vehículo para su respectivo pesaje.	
	Seguridad		
	3-	Autorizar ingreso de los vehículos a la báscula.	
	4-	Verificar que el proceso de pesaje sea correcto.	
	5-	Verificar que el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras.	
	6-	Entrega de documentación al bodeguero administrativo.	
	Bodeguero administrativo		
	7-	Solicitar el tiquete de báscula.	
	8-	Adjuntar al trámite en asunto.	
9-	Comunicar al bodeguero operativo con anticipación el área de carga o descarga de mercancía.		
5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO			
1- Ticket de báscula			
6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES			
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; B1[Revisar y tener listo el registro]     B1 --&gt; D1{¿Información correcta?}     D1 -- NO --&gt; B1     D1 -- SI --&gt; B2[Comunicarse con seguridad mediante radios para que tenga conocimiento de la llegada del vehículo para su respectivo pesaje]     B2 --&gt; B3[Autorizar ingreso de los vehículos a la báscula]     B3 --&gt; B4[Verificar que el proceso de pesaje sea correcto]     B4 --&gt; B5[Verificar que el documento generado sea legible y sin tachones o enmendaduras]     B5 --&gt; D2{¿Documento legible?}     D2 -- NO --&gt; B6[Comunicar al bodeguero operativo para generar un nuevo documento.]     B6 --&gt; B5     D2 -- SI --&gt; B7[Solicitar el tiquete de báscula]     B7 --&gt; B8[Adjuntar al trámite en asunto.]     B8 --&gt; B9[Comunicar al bodeguero operativo con anticipación el área de carga o descarga de mercancía.]     B9 --&gt; Fin([Fin])   </pre>			

**Tabla 116.** Manual de funciones - Actividad A4: D


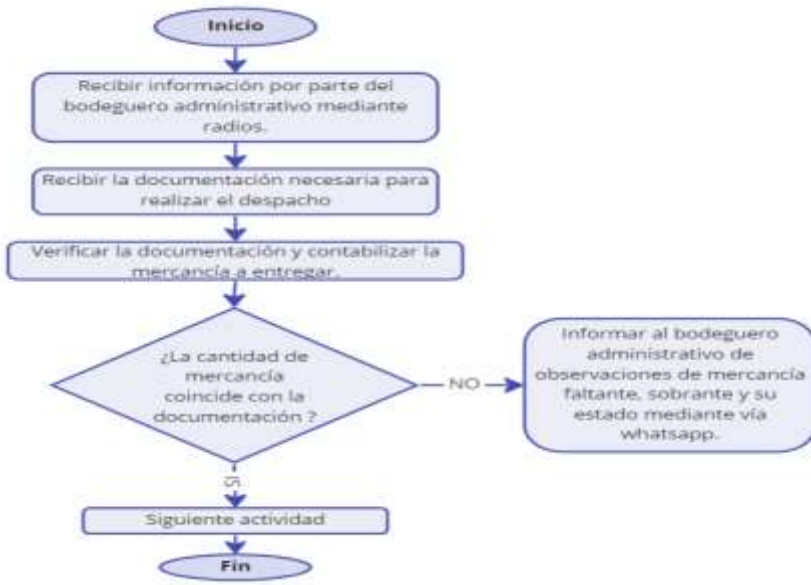

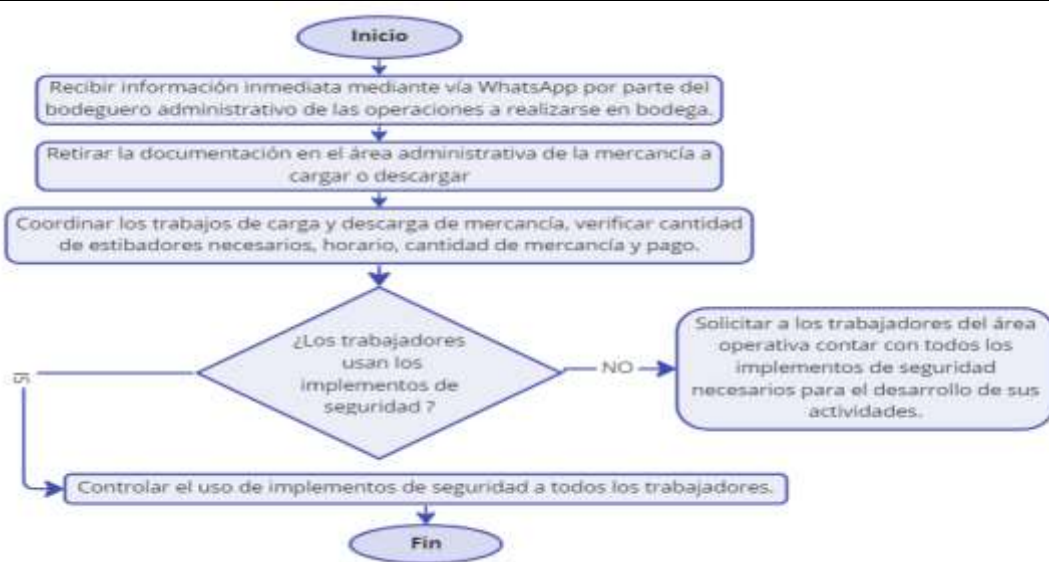

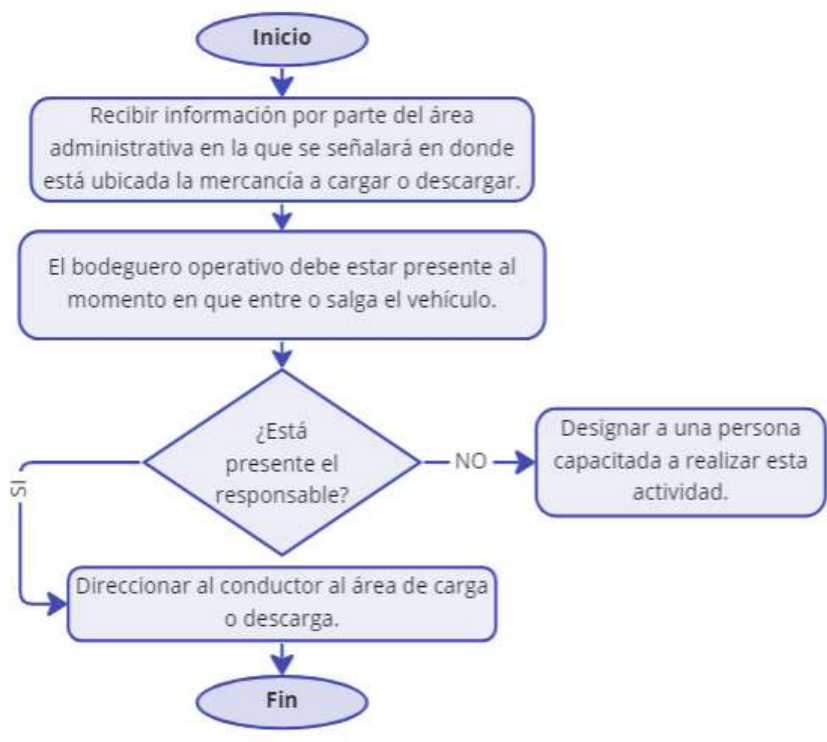
		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero operativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área administrativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área operativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Identificación de mercancía en bodegas para despachar	El bodeguero administrativo informará al bodeguero operativo y entregará la documentación para el despacho, este debe verificar y contabilizar la mercancía a entregar, velando por el estricto cumplimiento de lo solicitado.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	83,30%	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Recibir información por parte del bodeguero administrativo mediante radios.	
	2-	Recibir la documentación necesaria para realizar el despacho.	
	3-	Verificar y contabilizar la mercancía a entregar.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1- Orden de cargue.			
2- Ingreso de bodega			
3- Manifiesto de Carga Internacional (MCI).			
4- Hoja de ingreso.			
<b>6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES</b>			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Recibir información por parte del bodeguero administrativo mediante radios.]     A --&gt; B[Recibir la documentación necesaria para realizar el despacho]     B --&gt; C[Verificar la documentación y contabilizar la mercancía a entregar.]     C --&gt; D{¿La cantidad de mercancía coincide con la documentación?}     D -- NO --&gt; E[Informar al bodeguero administrativo de observaciones de mercancía faltante, sobrante y su estado mediante vía whatsapp.]     D -- SI --&gt; F[Siguiendo actividad]     F --&gt; Fin([Fin])         </pre>			


Tabla 117. Manual de funciones - Actividad A5: D - A7: R

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero operativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área operativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área administrativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		
Coordina y organiza con estibadores los trabajos a realizar, descarga, carga o desenganche; en caso de ocuparse apoyarse en los estibadores.	El bodeguero administrativo informará al operativo de las operaciones que se realizarán en la bodega, el operativo coordinará los trabajos y se apoye con los estibadores ganando tiempo distribuyendo y organizando a este grupo, en cada operación el bodeguero asignará un líder para el control y la correcta realización del trabajo.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	75,30%	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Recibir información inmediata mediante vía WhatsApp por parte del bodeguero administrativo de las operaciones a realizarse en bodega.	
	2-	Retirar la documentación en el área administrativa de la mercancía a cargar o descargar.	
	3-	Coordinar los trabajos de carga y descarga de mercancía, verificar cantidad de estibadores necesarios, horario, cantidad de mercancía y pago.	
	4-	Controlar el uso de implementos de seguridad a todos los trabajadores.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1- Ingreso de bodega			
2- Orden de carga.			
3- Carta Porte Internacional (CPI).			
4- Manifiesto de Carga Internacional (MCI).			
5- Orden de carga.			
<b>6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES</b>			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; P1[Recibir información inmediata mediante vía WhatsApp por parte del bodeguero administrativo de las operaciones a realizarse en bodega.]     P1 --&gt; P2[Retirar la documentación en el área administrativa de la mercancía a cargar o descargar]     P2 --&gt; P3[Coordinar los trabajos de carga y descarga de mercancía, verificar cantidad de estibadores necesarios, horario, cantidad de mercancía y pago.]     P3 --&gt; D{¿Los trabajadores usan los implementos de seguridad?}     D -- NO --&gt; P4[Solicitar a los trabajadores del área operativa contar con todos los implementos de seguridad necesarios para el desarrollo de sus actividades.]     D -- SI --&gt; P5[Controlar el uso de implementos de seguridad a todos los trabajadores.]     P4 --&gt; P5     P5 --&gt; Fin([Fin])         </pre>			

**Tabla 118.** Manual de funciones - Actividad A6: D - A8: R

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero operativo.		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área operativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área administrativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Direccionar al conductor al área y bodega asignada para cargue o enganche.	Se procede a hacer ubicar las unidades en las bodegas o áreas asignadas para continuar con la carga de la mercancía, garantizando seguridad y estabilidad.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	83,30%	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Recibir información por parte del área administrativa en la que se señalará en donde está ubicada la mercancía a cargar o descargar.	
	2-	El bodeguero operativo debe estar presente al momento en que entre o salga el vehículo.	
	3-	Direccionar al conductor al área de carga o descarga.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1- Vehículo estacionado.			
<b>6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES</b>			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Recibir información por parte del área administrativa en la que se señalará en donde está ubicada la mercancía a cargar o descargar.]     A --&gt; B[El bodeguero operativo debe estar presente al momento en que entre o salga el vehículo.]     B --&gt; C{¿Está presente el responsable?}     C -- NO --&gt; D[Designar a una persona capacitada a realizar esta actividad.]     C -- SI --&gt; E[Direccionar al conductor al área de carga o descarga.]     E --&gt; Fin([Fin])         </pre>			

**Tabla 119.** Manual de funciones - Actividad A7: D - A10: R

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero operativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área operativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área administrativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la mercancía y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos.	El bodeguero operativo debe organizar el trabajo y hacer cargar o descargar la mercancía en el área asignada, este debe precautelar y garantizar el correcto estibaje y conteo de la carga recibida en caso de presentarse novedades u observaciones registrará y detallará la misma en el NIGISU -observaciones.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	Recepción 75,30%	META	100%
	Despacho 79,7%		
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Informar a los estibadores en que área se realizará la carga o descarga de mercancía.	
	2-	Considerar el volumen y peso de la mercancía a cargar o descargar.	
	3-	Revisar que la maquinaria este en perfecto funcionamiento y mantenimiento de la misma.	
	4-	Manejo de maquinaria por una persona capacitada.	
	5-	Verificar la correcta manipulación de la mercancía.	
	6-	Realizar registros fotográficos en caso de que la mercancía este en mal estado o tenga características como: roturas, aplastaduras, raspones, e indicar faltantes.	
	7-	Realizar conteo de la mercancía y esta coincida con la documentación recibida.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1- Registro fotográfico.			
2- Correo electrónico con novedades.			
3- Registro en NIGISU, " ingreso a bodega"-observaciones.			
<b>6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES</b>			



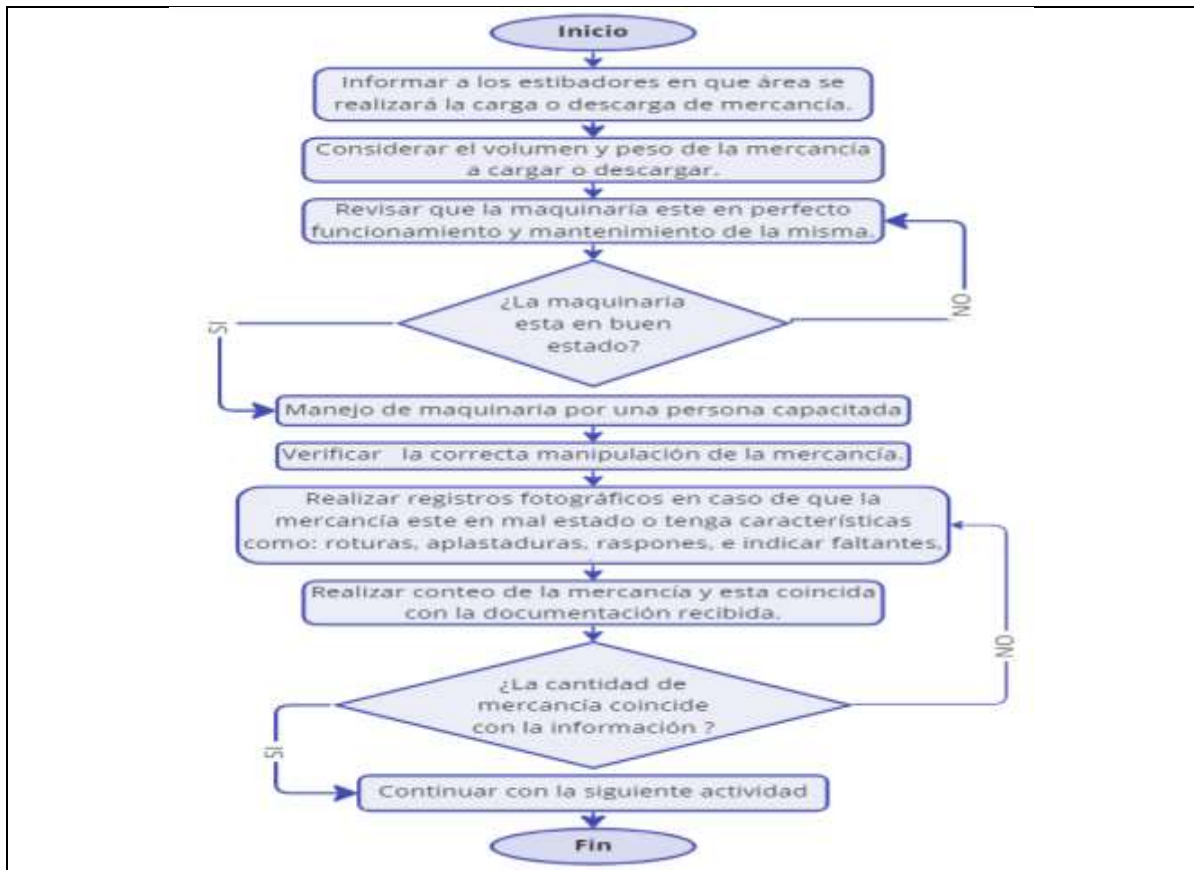

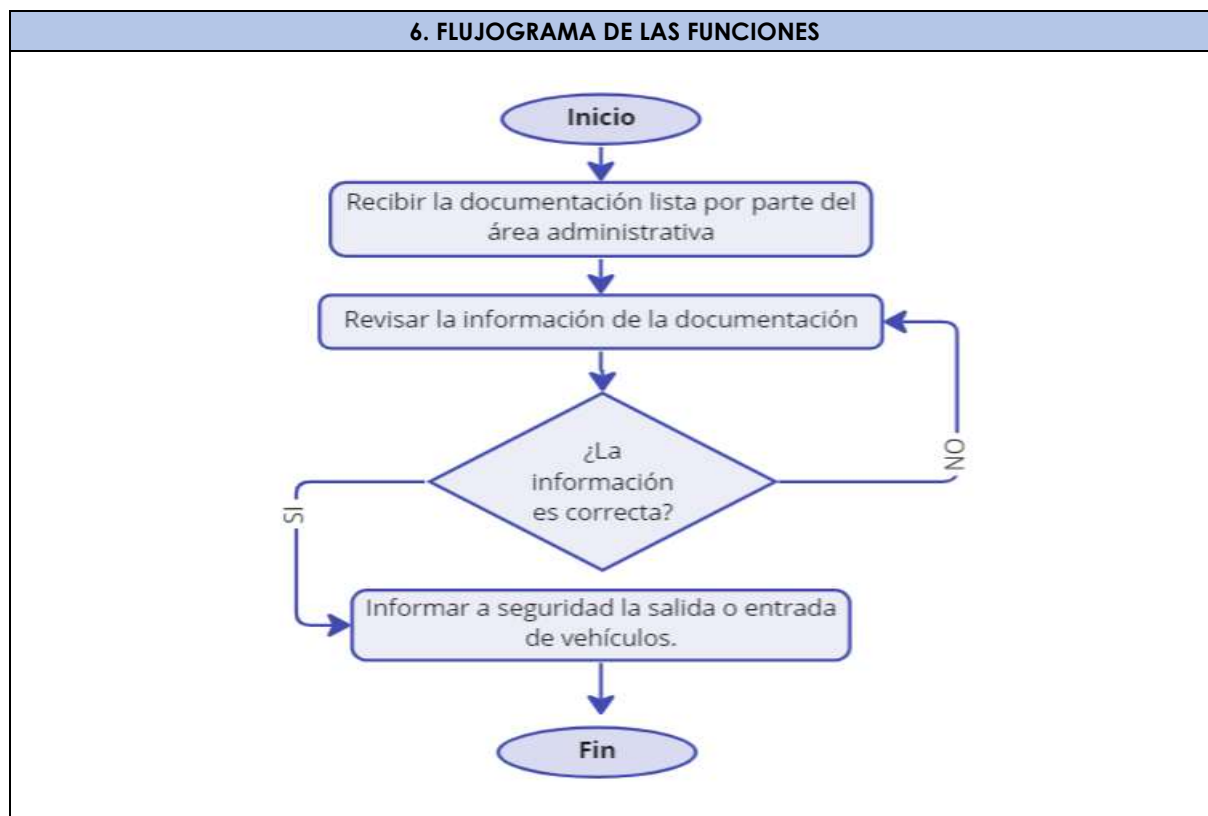


Tabla 120. Manual de funciones - Actividad A12: D - A14: R

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>			
<b>RESPONSABLE DEL CARGO:</b>	Bodeguero operativo		
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área operativa		
<b>ÁREA DE COORDINACION:</b>	Área administrativa		
<b>2. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Salida del vehículo	Entrega Documentos de salida de bodega a seguridad, estos entregaran al conductor.		
<b>3. % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL Y META</b>			
% CUMPLIMIENTO ACTUAL	83,30%	META	100%
<b>4. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO</b>			
FUNCIONES	1-	Recibir la documentación lista por parte del área administrativa.	
	2-	Revisar la información de la documentación.	
	3-	Informar a seguridad la salida o entrada de vehículos.	
<b>5. DOCUMENTACIÓN / REGISTRO</b>			
1- Entrega ticket de báscula.			
2- Ingreso de bodega			

## 6. FLUJOGRAMA DE LAS FUNCIONES



### 4.2. DISCUSIÓN

Esta presente investigación tuvo como objetivo general Analizar la gestión logística y los procesos de recepción - despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A., año 2022, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, además del uso de observación y entrevistas como instrumento que permitió la recolección de información, también con la ayuda de herramientas para la mejora de los procesos de recepción – despacho de mercancías entre ellas: Matrices de la gestión logística, Matriz FODA, Matriz de acciones de mejora y Manuales de funciones, detallando de manera clara y concisa los problemas presentes en los procesos de recepción – despacho de mercancías.

La búsqueda de información primaria y secundaria ayudó en la fundamentación de las variables del tema propuesto en la investigación, admitiendo así la importancia de contar con un plan de mejora, es por esta razón que se toma en cuenta la investigación realizada por Pozo (2016), quién propone un plan de mejora en los procesos logísticos de la empresa de Transporte Internacional Transcomerinter (TCI) de la ciudad de Tulcán, esta investigación tiene relación con el presente estudio,

para la propuesta de la mejora de los procesos logísticos se basó en 4 acciones que son:

- Mejoramiento (al reducir tiempos y costos)
- Eliminación (con la exclusión de actividades o procesos)
- Fusión (combinar o unir actividades o procesos)
- Creación (implementando nuevas actividades)

Para tener en conocimiento los causales que afectan la gestión de los procesos logísticos en la empresa de Transporte Internacional Transcomerinter (TCI), se utilizó una Matriz FODA la misma que en la que se describió las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de forma general y el diagrama causa-efecto (Ishikawa), en la que se planteó propuestas de mejoramiento, los mismo que han sido priorizados en términos de su impacto al cliente y costos que su implementación representaría para la empresa para poder ejecutar el plan.

Se realizó el proceso mejorado de recepción e ingreso, despacho y transporte de mercancía de la empresa por actividad, detallando lo que se va a realizar en cada actividad y quién será el responsable, en este estudio se definió la inversión para la propuesta y estableció indicadores de gestión que permitió evaluar los resultados, se describió el número de causas, su oportunidad de mejora en cada una, impacto al cliente en porcentaje y costo de implementación, teniendo como resultado una puntuación en cada causa permitiendo conocer en qué orden dar mayor priorización, la calificación de estas se dio en el siguiente orden:

**Tabla 121.** Calificación según el estudio de Pozo (2016)

<b>Descripción</b>	<b>Calificación</b>
Bajo impacto	1
Medio impacto	2
Alto impacto	3

Una vez realizada su evaluación se observó características como no contar con un plan de mantenimiento preventivo de la flota vehicular y equipo necesario para la movilización de la mercancía, subutilización de los espacios al interior de la almacenera, descoordinación entre los diferentes departamentos, falta de programas de capacitación respecto al manejo adecuado de mercaderías y normativa aduanera, entre otros.

En comparación a la investigación presentada del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. en la que se realizó una Matriz FODA permitiendo describir tanto las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en cada una de las actividades, asimismo la evaluación de la gestión logística se basó en el proceso administrativo que cuenta con tres etapas (Planificación, Organización, Control) en el que se pudo dar a conocer el porcentaje de cumplimiento de las actividades de los procesos de recepción – despacho de mercancías, permitiendo conocer cuales actividades necesitan una mejora en sus funciones para que pueda llegar al 100% de cumplimiento la misma que se la calificó en base a la ISO 9001:2015 de la gestión de calidad que establece los siguientes parámetros:

**Tabla 122.** Parámetros de calificación según la Norma ISO 9001:2015.

Calificación	Parámetros	Representación
10	Se establece	✓
	Se implementa	✓
	se mantiene	✓
5	Se establece	✓
	Se implementa	✓
	No se mantiene	x
3	Se establece	✓
	No se implementa	x
	No se mantiene	x
0	No se establece	x
	No se implementa	x
	No se mantiene	x

A partir de esta evaluación se conoció todas las actividades del proceso de recepción – despacho que tienen deficiencias en su ejecución, de manera que fue posible reconocer las actividades que no cumplen con la meta establecida.

En el estudio realizado por Elescano (2018) trata acerca de la mejora de los procesos de recepción y despacho para contenedores de importación, en la que se basa en la implementación y mejoramiento de los procesos logísticos y la calidad de atención para sus clientes, en la investigación el autor menciona que gran parte de las actividades de esta empresa se encuentran deficiencia como el no tener control del almacén, la congestión vehicular y problemas de gestión en los puertos. Además, menciona que el alcance de la mejora se limita a analizar los procesos de recepción y despacho que abarca áreas como documentación, facturación, almacenamiento y transporte.

Al proponer una mejora en los procesos logísticos indicó que el nivel de servicio para el cliente en el concepto de su despacho y recepción de contenedores es a partir del tiempo de entrega y la calidad ya que es uno de los puntos clave para tener conocimiento de cuáles son las deficiencias para una mejor atención, en esta investigación se llevó a cabo como instrumento de recolección de información una ficha de observación que permitió medir los tiempos de ingreso y retiro de contenedores así como también observación de la división de espacios del almacén y encuestas a los clientes lo mismo que fue necesario para que se aplicara la metodología del VoC (Voz del Cliente) que permite describir la perspectivas de los clientes acerca de sus experiencias y expectativas que se tiene acerca del servicio que brinda esta empresa, también se llevó a cabo la metodología SIPOC que es una herramienta de Seis sigma que significa "Proveedor-Entrada-Proceso-Salida-Cliente" permitiendo la identificación de los procesos internos de la empresa, verificando que las entradas de proceso coincidan con las salidas del proceso de arriba y que las salidas del proceso coincidan con las entradas esperadas del proceso descendente.

Se realizó una matriz de causa-solución para llevar a cabo el plan de mejora en la que se puede validar y priorizar las causas en las áreas donde hay mayor problema y/o insatisfacción, lo cual se puede traducir en oportunidades cuantificables para la empresa ya que puntualmente en estas causas identificados se produce una pérdida de recursos.

En esta matriz se establecieron las causas y sus mediciones como: Maquinaria, Espacio, Proceso y Mano de obra, describiendo cada una de sus causas y su posible solución dando una puntuación de 1 a 3 según los criterios como: Factor, Causa Directa, Solución, Factible, Medible, Bajo costo.

**Tabla 123.** Calificación según el estudio de Elescano (2018)

<b>Descripción</b>	<b>Calificación</b>
Bajo impacto	1
Medio impacto	2
Alto impacto	3

El total de cada causa se basó en el resultado de la suma de la puntuación obtenida según el criterio, A continuación, se detalla las causas y su puntuación total en base a la suma de sus criterios:

**Tabla 124.** Causas observadas en el estudio de Elescano (2018)

<b>Causas</b>	<b>Total puntuación</b>
Maquinaria	10
Espacio	15
Proceso	15
Mano de obra	11

En las principales causas y con un puntaje de 15 se identificó: espacio limitado de almacenaje e ineficiencia en el transporte de las cargas. Para la primera causa se plantea asignar espacios exclusivos dentro del almacén para los clientes VIP o los que mueven mayor cantidad de contenedores mensualmente, es decir brindar un trato especial y rápido ya que su preferencia compensa la inversión. Sobre la segunda causa, se planteó realizar un análisis interno y externo que permitió dar una solución integral que considere las rutas, transportistas y limitaciones exteriores para mejorar la gestión y eficiencia de las movilizaciones de los contenedores, incrementando la calidad de servicio en los procesos de recepción y despacho de contenedores en el el Depósito Temporal APM Terminal Inland Services – Callao.

En la investigación presentada acerca del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. realizó una matriz resumen de la gestión logística en los procesos de recepción – despacho, la cual incluye las actividades, además cuenta con los responsables de estas áreas en los procesos, analizando así la gestión logística que cuenta con tres etapas: planificación, organización y control, permitiendo calcular los porcentajes de fallo en la base porcentual de rendimiento de estas actividades, obteniendo el 81,0% de base promedio total para cada actividad y teniendo como meta llegar al 100%, estos porcentajes son proporcionados mediante variaciones de semaforización como: inferior (color rojo) que significa que la actividad se encuentra en un estado crítico, medio (color amarillo) representa que la actividad se encuentra en un estado de riesgo y superior (color verde) indicando que la actividad se encuentra en un estado aceptable, considerando la base porcentual del desempeño de cada actividad.

El trabajo de investigación de Sierra (2020) se basa en un plan de mejoramiento mediante indicadores de gestión en el seguimiento y control del procesos logístico de la empresa de distribución de alimentos, la cual describe las actividades asociadas en el proceso logístico presentando los indicadores logísticos calculados por medio de los subprocesos como son: recepción de pedidos, alistamiento y certificación, facturación, despacho, transporte, entrega, devoluciones y redespacho de pedidos,

estos se encuentran conformados por etapas y se ejecutan mediante actividades, donde se realizó un cuadro de caracterización que describe la etapa del proceso, actividad, descripción, el responsable y la salida. Una vez analizados estos subprocesos se determinó los indicadores mediante índices de gestión a través de fórmulas.

También se realizó una Matriz FODA permitiendo describir tanto las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en cada uno de los subprocesos, seguidamente se realizan matrices que muestran:

- Descripción del problema.
- Causas que provocan el problema.
- Objetivo a conseguir.
- Acciones de mejora.
- Beneficios esperados.

Permitiendo conocer los resultados potenciales en las mediciones de cada uno de los indicadores y los beneficios esperados en las actividades. Finalmente se propone un plan de mejora de los subprocesos donde se realiza una Matriz plan de mejoramiento en el cual se describen las acciones de mejora, las tareas, los responsables de la de la actividad y el indicador de seguimiento como propuesta del mejoramiento de los procesos logístico de la empresa.

La Matriz plan de mejoramiento se semejándose a la Matriz de acciones de mejora de la investigación presentada acerca del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. en la que trata de los problemas, causas que lo provocan, objetivos por conseguir, plan de mejora y beneficios esperados.

El estudio presentado por Chávez (2019) se basa en realizar un manual de funciones y descripción de cargos del personal de Gredos Perú, mediante observaciones, encuestas y entrevistas realizadas al personal, en el análisis de información recolectado se evidenció la necesidad de realizar un manual de funciones donde se establezca los principales aspectos al momento de contratar el personal para cada uno de los cargos a desempeñar, las funciones y la identificación a su superior jerárquico con la finalidad de evitar confusiones al recibir o dar órdenes.

En la elaboración del manual de los procesos para la empresa de Gredos Perú tiene como objetivo brindar información mediante la estructura organizacional de la empresa con la finalidad de cumplir metas y objetivos de esta, teniendo en cuenta

la descripción de las funciones, las responsabilidades, alcances, dependencias y líneas de autoridad. El manual cuenta con la denominación y la identificación del cargo donde se describe: el área a la que pertenece, superior jerárquico, número de cargos bajo dependencia, educación, formación, habilidades, experiencia, objetivos, además, la naturaleza del cargo y finalmente las funciones que este debería cumplir para lograr la productividad y el incremento del desempeño laboral.

En la investigación realizada del plan de mejora en los procesos de recepción – despacho en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. con el análisis de información recolectada se evidenció la necesidad de elaborar un manual de funciones que permita describir de forma ordenada y sistemática las actividades que debe cumplir cada responsable designado, donde se establezca los principales aspectos al momento de la contratación de personal, cumpliendo los siguientes requerimientos:

1. Descripción del cargo: se da a conocer el responsable del cargo, área a la que pertenece y el área de coordinación.
2. Función principal: se da a conocer la actividad y su descripción
3. % de cumplimiento actual y meta: se da a conocer el porcentaje actual y la meta a cumplir.
4. Funciones específicas del cargo: se da a conocer las funciones de manera consecutiva como debe cumplir las mismas.
5. Documentación/ registro: se da a conocer la documentación que debe recibir o entregar en la ejecución de la función.
6. Flujograma: explica de forma ordenada y detallada las funciones a realizar.

Este manual de funciones se realizó de manera clara y ordenada con el objetivo de mejorar el desempeño en la estructura organizacional y el desarrollo de las actividades cumpliendo así con los objetivos y metas propuestas de la empresa mejorando el desempeño del personal y la calidad de servicio en los procesos de recepción – despacho del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.

Con respecto a la idea a defender de esta investigación para poder llevar a cabo la evaluación de la gestión logística con respecto a los procesos de recepción – despacho de mercancías en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A. se realizó un análisis que mejorará el porcentaje de cumplimiento de cada actividad donde se planteó el respectivo plan de mejora, se obtuvo la diferencia entre la meta establecida



del 100% y el porcentaje actual de la actividad teniendo como resultado el análisis de porcentaje del plan de mejora de cada una de las actividades con la finalidad de llegar a la meta establecida como se observa en la tabla 124.

**Tabla 125.** Discusión situación actual - plan de mejora

PROCESO	ACTIVIDAD	% ACTIVIDAD	PORCENTAJE	SITUACIÓN ACTUAL - PLAN DE MEJORA
A1: R-D	Coordinar con las transportadoras de las programaciones diarias y futuras e informar a su superior	% actual	94,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcta designación de espacios disponibles en el depósito.</li> <li>• Correctas coordinaciones diarias y futuras mediante un correo de solicitud.</li> <li>• Realización de informes de control de registro de solicitudes.</li> <li>• Seriedad con las empresas transportistas que requieran el servicio.</li> </ul>
		% plan de mejora	5,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reuniones regularmente.</li> <li>• Utilizar herramientas de comunicación internas.</li> <li>• Dejar los mensajes por escrito.</li> <li>• Comunicar las tareas que se llevan a cabo a través de informes.</li> </ul>
A2: R	Verificar espacios y áreas de bodega disponible	% actual	58,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe comunicación con el operador de bodegas para la planificación de espacios.</li> </ul>
		% plan de mejora	41,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar tener una comunicación inmediata entre el bodeguero operativo y el bodeguero administrativo.</li> <li>• Informar con anticipación el espacio que se ha ocupado cuando hay exceso de mercancía.</li> <li>• Implementación de un sistema informático en el área de bodega.</li> </ul>
A3: R	Verificar y corroborar la correcta asignación de bodega	% actual	75,0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza el tipo de mercancía para su correcta designación de espacio.</li> <li>• Se corrobora la información de asignación de mercancía.</li> <li>• Se tiene control de la ubicación de la mercancía dando un seguimiento y verificación.</li> </ul>
		% plan de mejora	25,0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener constante comunicación entre el bodeguero operativo y el bodeguero administrativo después de cada descarga de mercancía.</li> <li>• Actualizar de forma inmediata el inventario con la información recibida por parte del bodeguero operativo.</li> </ul>
A3:D - A6: R	Autoriza a seguridad proceder a pesar vehículo/s	% actual	83,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica la documentación necesaria para que sea posible el pesaje de vehículos.</li> <li>• Cuentan con personal capacitado en el pesaje de vehículos.</li> </ul>
		% plan de mejora	16,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener comunicación inmediata de bodeguero administrativo con seguridad para que tenga conocimiento de la llegada del vehículo para su respectivo pesaje.</li> <li>• Mejora de comunicación entre seguridad con el bodeguero operativo a través de Walkie – Talkie (radio).</li> <li>• Tener listo el registro con anticipación del vehículo al que se va a pesar.</li> </ul>
A4:D	Identificación de mercancía en bodegas para despachar	% actual	83,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene personal encargado en la identificación de mercancía en bodega.</li> <li>• Comunicación en el proceso de identificación de mercancía a despachar.</li> </ul>
		% plan de mejora	16,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener información inmediata entre el bodeguero administrativo con el bodeguero operativo antes de realizar cualquier despacho.</li> <li>• Tener lista la documentación con anticipación al bodeguero operativo permitiendo así evitar retrasos en la carga de mercancía.</li> </ul>
A5:D - A7: R	Coordina y organiza con	% actual recepción	75,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se informa a los estibadores la zona y cantidad de mercancía a cargar y descargar.</li> </ul>

PROCESO	ACTIVIDAD	% ACTIVIDAD	PORCENTAJE	SITUACIÓN ACTUAL - PLAN DE MEJORA
	estibadores los trabajos a realizar, descarga, carga o desenganche; en caso de ocuparse en los estibadores	% actual despacho	79,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de pago a estibadores según el trabajo a realizar.</li> <li>• Se coordina con el número necesario de estibadores.</li> </ul>
		% plan de mejora recepción	24,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la información inmediata por parte del bodeguero administrativo mediante vía WhatsApp de las operaciones a realizar en bodega.</li> </ul>
		% plan de mejora despacho	20,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar cuantos estibadores se requerirán y a qué hora se realizará la carga o descarga de mercancía.</li> <li>• Adquirir implementos de seguridad como cascos, guantes, fajas e informar a sus estibadores el uso de zapatos industriales.</li> </ul>
A6:D - A8: R	Direccionar al conductor al área y bodega asignada para carga o enganche	% actual	83,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con la información necesaria para la correcta carga y descarga de mercancía.</li> </ul>
		% plan de mejora	16,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar la información al personal suplente de alguna actividad en caso de que no esté presente el bodeguero operativo</li> </ul>
A7:D - A10: R	Estar presente en los procesos operativos verificando la correcta manipulación de la mercancía y apilamiento, identificar novedades y efectuando conteos exactos	% actual recepción	75,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza el seguimiento a la carga y descarga de mercancía.</li> <li>• El personal está capacitado en el uso de maquinaria.</li> </ul>
		% actual despacho	79,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica que la mercancía esté acorde a la documentación.</li> <li>• Se controla mediante el registro la cantidad y estado de la mercancía que se va a cargar y descargar.</li> <li>• Se notifica con evidencias la cantidad y estado de mercancía.</li> </ul>
		% plan de mejora recepción	24,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta que al realizar el almacenamiento de mercancía también se considere su volumen y peso antes de designar una bodega o patio.</li> <li>• Correcta distribución en la ubicación de mercancía según su tipo, peso y volumen evitando que la mercancía cerca sufra algún daño.</li> </ul>
		% plan de mejora despacho	20,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir nueva maquinaria para que sea posible la reducción de tiempo en la carga y descarga de mercancía permitiendo mejorar la calidad de servicio y cuidando la integridad de sus trabajadores.</li> <li>• Designar a una persona capacitada en el manejo de maquinaria.</li> <li>• Realizar capacitaciones acerca de la correcta manipulación de mercancía ayudando al mejor desempeño de los estibadores.</li> </ul>
A12:D - A14: R	Salida del vehículo	% actual	83,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza el seguimiento de entrada y salida de los vehículos una vez hayan finalizado el proceso de recepción - despacho de mercancía.</li> </ul>
		% plan de mejora	16,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener organizada y lista la documentación para la entrada o salida del vehículo para que sea posible la agilización del proceso de carga y descarga de mercancía.</li> </ul>

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de investigación se logró obtener resultados satisfactorios, donde se cumplió cada uno de los objetivos planteados por medio de la utilización de varios instrumentos de recolección de información como entrevistas y fichas de observación, lo cual permitió identificar a través de mediciones la gestión logística en los procesos de recepción – despacho en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.
- Al caracterizar la situación actual de los procesos de recepción – despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.; se logró determinar que el principal servicio que presta el depósito corresponden al almacenamiento de mercancía, sin embargo, este servicio presenta deficiencias en cada una de las actividades presentes en la recepción - despacho de mercancía como la falta de comunicación y coordinación entre áreas, falta de establecer funciones, e incumplimientos normativos, entre los más importantes.
- Mediante la elaboración de la matriz de gestión logística fue posible medir el porcentaje de cumplimiento de las actividades a través de mediciones encontradas en cada actividad involucrada en los procesos de recepción - despacho de mercancías, permitiendo destacar las actividades que no cumplían con la meta establecida que era del 100% de cumplimiento, se obtuvo como resultados que el porcentaje de cumplimiento de las actividades del proceso de recepción fue del 85% y un incumplimiento del 15%, en el proceso de despacho se tuvo un resultado del 90% de cumplimiento de actividades y un 10% de incumplimiento, una vez realizada la evaluación de la gestión logística se hizo una tabla resumen de todas las actividades que no cumplieron la meta del 100% dando como resultado que 8 de las 14 actividades del proceso de recepción y 7 de las 14 actividades del proceso

de despacho no cumplieron con la meta establecida del 100%, se calculó un promedio base de cumplimiento de todas las actividades permitiendo tener un resultado del 81,0% siendo el valor medio entre la variación inferior y superior permitiendo analizar las actividades que se encuentran en un rango crítico, de riesgo y aceptable, este análisis dio como resultado que 6 actividades se encuentran en estado crítico ya que su variación es inferior al promedio base total y 9 actividades se encuentran en un estado aceptable. Además, la mejora se basa en la diferencia del porcentaje de cumplimiento de cada actividad siendo este porcentaje el plan de mejora que se ha establecido.

- Se realizó una Matriz FODA permitiendo describir tanto las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en cada una de las actividades, a partir de esta matriz se llevó a cabo un plan de acciones de mejora en los procesos de recepción – despacho de mercancías teniendo como objetivo brindar una solución a las problemáticas identificadas en los procesos.
- Con el desarrollo de la propuesta del plan de mejora de los procesos de recepción – despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A. para incrementar el desempeño laboral de los empleados del depósito es de gran importancia identificar y ordenar las funciones y responsabilidades de todos los puestos de cada trabajador, donde se permitió desarrollar manuales de funciones por cada actividad que tenga un porcentaje de cumplimiento menor al 100% detallando cada una de las funciones de manera ordenada y sistemática que debe realizar el responsable a cargo y las áreas con las que se deba comunicar y coordinar, obteniendo así una mejora en el porcentaje de cumplimiento de la actividad, alcanzando la meta esperada, mejorando el rendimiento en las actividades, disminuyendo la pérdida de recursos, optimizando tiempo y perfeccionando la calidad del servicio que la empresa ofrece a sus clientes.
- El Depósito Temporal Transbolivariana C.A., requiere tomar medidas al interior de sus procesos que permitan implementar un plan de mejora que facilite la reducción de errores que provocan demoras e incluso insatisfacción de sus servicios, lo que repercute en trabajos mal realizados, tiempos elevados de

ejecución de estos, los trabajos no se realizan cuando son necesarios y por ende genera que su servicio sea lento e ineficiente, además, requiere que sus procesos sean analizados, revisados y mejorados, permitiendo aclarar las funciones en cada actividad, cumplir con el marco normativo vigente y reposicionar su imagen mejorando su calidad de servicio.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda capacitar al personal en los lineamientos del manual, explicándoles todos los beneficios que ofrece el desempeñar de manera ordena las funciones designadas en cada actividad y las ventajas del buen desenvolvimiento de las áreas.
- Implementar el plan de mejora propuesto y realizar monitoreos de los resultados en cada actividad que se involucre en los procesos de recepción – despacho de mercancías los mismo que se obtendrán a través de una buena gestión logística, datos con los cuáles se podrá seguir trabajando en procesos de mejoramiento continuo.
- Elaborar un Manual de funciones acorde a lo que necesita el Depósito, mismo que servirá de base para ordenar y responsabilizar de manera adecuada las funciones de los trabajadores, repercutiendo en el incremento del rendimiento laboral.
- Supervisar constantemente la implementación del manual, recolectando información relevante que será evaluada y analizada para la toma de decisiones, cambios y ajustes necesarios en cada una de las actividades.
- Una vez que los procesos propuestos estén operativos se deberá trabajar en otra mejora que es la automatización de actividades a través de un sistema de aplicación que permita el control y verificación de espacios en bodegas y patios de manera instantánea, permitiendo reducir tiempos, eliminar actividades y facilitar los procesos de recepción - despacho.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aduana del Ecuador. (s.f). *¿Qué es el ECUAPASS?*. Recuperado el 22 de enero de 2023.

[https://www.aduana.gob.ec/archivos/Ecuapass/faqs\\_ECUAPASS.pdf](https://www.aduana.gob.ec/archivos/Ecuapass/faqs_ECUAPASS.pdf)

Ahedo, M. (2019). Mercancía y acumulación. De El capital I de Marx a la crisis del capitalismo a comienzos del siglo XXI. *Revistas Universidad de Mustia: Sociología Histórica*.(9), 670 - 700.

<https://revistas.um.es/sh/article/view/299231/269801>

Aliat Universidades. (s.f). *Administración y Dirección del Factor Humano en Instituciones Educativas*. Recuperado el 16 de enero 2023.

[http://online.aliat.edu.mx/adistancia/adfactor/s2\\_03.html](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/adfactor/s2_03.html)

Alzacri. (2014,). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 6 de febrero de 2023.

<https://Alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.

[https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)

Arnold, M., y Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Revista Redalyc: Sistema de información científica*. (3),1-9.

<https://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>

Asamblea Nacional. (2019). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI*. Gob.ec: Portátil único de Trámites Ciudadanos Recuperado el 6 de febrero de 2023.



Couoh, A. (2013). *La planeación y control en la administración*. Gestipolis. Recuperado el 24 de diciembre de 2022.

<https://www.gestipolis.com/la-planeacion-y-control-en-la-administracion/#:~:text=Programas%20y%20presupuestos-,Programas,eventos%20involucrados%20en%20su%20consecuci%C3%B3n.>

Datasur. (2023). *Datasur - Información que importa*. Recuperado el 15 de enero 2023.

<https://www.datasur.com/buscador/>

Del Razo, C. (2016). *Medición del nivel de cumplimiento*. Secretaría de Planeación Administración y Finanzas (SEPAF). Recuperado el 12 de diciembre 2023.

<https://sepaf.jalisco.gob.mx/transparencia/seguimiento-programas-presupuestarios/medicion-del-nivel-de-cumplimiento>

Díaz, R. (2019). *Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa "INGEAUTO"*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis\\_t1550id.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis_t1550id.pdf)

Elescano, C. (2018). *Mejora del proceso de Recepción y Despacho para contenedores de Importación en el Deposito Temporal APM Terminals Inland Services – Callao*. [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Repositorio UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4116/Elescano%20Torres.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Editorial Etecé. (2022). *Proceso administrativo*. Concepto. Recuperado el 15 de febrero de 2023.

<https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Gómez, R., y Correa, A. (2011). Tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista Redalyc: Sistema de información científica*, 8(2), 127-133.

<https://www.redalyc.org/pdf/1331/133119867012.pdf>

Guevara, C. N. (2021). *Propuesta manual de funciones como herramienta de comunicación en el área administrativa de la Asociación de Cacaocultores*



del municipio de Yolombó – Antioquia. [Tesis de grado, Universidad Militar de Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39184/MurciaMoralesElizabethPatricia2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (2.ª ed.). México: McGraw Hill Education.

[https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)

Importaciones Ecuador. (2022). *Aforo aduanero*. Recuperado el 31 de enero de 2023.

<https://www.importacionesecuador.com.ec/despacho-aduanero/aforo-aduanero/>

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (14ª. ed.). México: McGraw Hill Education.

[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

López, C. (s.f). *El proceso administrativo según varios autores*. Gestipolis. Recuperado el 28 de diciembre de 2022.

<https://www.gestipolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>

MC Comercial. (2020). *Proceso de recepción de mercancías*. MC Mobiliario Comercial. Recuperado el 15 de febrero de 2023.

<https://www.mcmobiliariocomercial.com/proceso-de-recepcion-de-mercancias>. Recuperado el 15 de febrero de 2023

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Redalyc: Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1),7. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Lifeder.

<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Ortegón , E., Pacheco , J., y Prieto, A. (s.f). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Repositorio CEPAL.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)

Ortíz, H. (2011). *Sistemas de gestión de calidad - Historia y definición. Sistemas y Calidad Total*. Recuperado el 28 de diciembre de 2022

<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Pantoja, J., Vera, S., y Avilés, T. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Revista Polo del Conocimiento*, 2(5),833-868

[https://www.researchgate.net/publication/335678198\\_Riesgos\\_laborales\\_en\\_las\\_empresas](https://www.researchgate.net/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas)

Pozo, W. (2016). "*Plan de mejora en los procesos de logística de la empresa de transporte internacional Transcomerinter (TCI) de la ciudad de Tulcán para el periodo 2016- 2018*". [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Digital UTEQ.

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18357/1/67503\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18357/1/67503_1.pdf)

Proaño, D. X., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua. Revista 3C Empresa*. Edición Especial, 50 -56

[https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)

Rey, C. (2011). *La misión en la empresa*. [Tesis de doctorado, Universidad Internacional de Catalunya]. Tesis en Red.

[https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/386317/Tesi\\_Carlos\\_Rey\\_Pe%C3%B1a.pdf](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/386317/Tesi_Carlos_Rey_Pe%C3%B1a.pdf)

Robbins, S., y Coutler, M. (2005). *Administración*. (8ª. ed.). México: Pearson Educación.

<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

Santander Universidades. (2022). *Qué son los objetivos empresariales y cómo definirlos de forma correcta*. Becas Santander. Recuperado el 1 de marzo del 2023.

<https://www.becas-santander.com/es/blog/objetivos-empresariales.html#:~:text=Glueck%2C%20los%20objetivos%20empresariales%20%E2%80%9Cson,todos%20sus%20miembros%20para%20conseguirlo.>

SENAE. (2011). *Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Recuperado el 1 de enero de 2023.

<https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/REGLAMENTO-AL-TITULO-DE-LA-FACILITACION-ADUANERA-PARA-EL-COMERCIO-DEL-LIBRO-V-DEL-COPCI.pdf>

SENAE. (2013). *Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0192-RE*. Recuperado el 31 de enero de 2023.

<https://www.aduana.gob.ec/files/pro/pro/reg/normativa/tpma/3%20-%20SENAE-DGN-2013-0192-RE.pdf>

SENAE. (2015). *Decisión 399 Transporte internacional de mercancías por carretera*. Recuperado el 2 de febrero de 2023.

[https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/LOTAIP2015\\_DECISION-DE-LA-CAN-399.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/LOTAIP2015_DECISION-DE-LA-CAN-399.pdf)

SENAE. (2017). *Resolución Nro. SENAE-SENAE-2017-0407-RE: Requisitos para brindar el servicio aduanero de depósito temporal*. Recuperado el 4 de febrero de 2023.

[https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-10/Documento\\_Resoluci%C3%B3n-SENAE-SENAE-2017-0407-RE-REQUISITOS-BRINDAR-SERVICIO-ADUANERO-DEP%C3%93SITO-TEMPORAL.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-10/Documento_Resoluci%C3%B3n-SENAE-SENAE-2017-0407-RE-REQUISITOS-BRINDAR-SERVICIO-ADUANERO-DEP%C3%93SITO-TEMPORAL.pdf)

SENAE. (2022). *Aprobación de corrección de Declaración Aduanera de Exportación (DAE correctiva y sustitutiva)*. Gob.ec: Portátil único de Trámites Ciudadanos. Recuperado el 30 de enero de 2023.

<https://www.gob.ec/senae/tramites/aprobacion-correccion-declaracion-aduanera-exportacion-dae-correctiva-sustitutiva>

SENAE. (2022). *Información de trámite: Autorización para operar como OCE Depósito Temporal*. Gob.ec: Portátil único de Trámites Ciudadanos. Recuperado el 14 de febrero de 2023.

<https://www.gob.ec/sites/default/files/sign/procedure-13466-2022040405055-14265514-signed.pdf>

SENAE. (s.f). *Autorización de ingreso de mercancías acogidas al Régimen de Depósito Aduanero y sus compensaciones*. Gob.ec: Portátil único de Trámites Ciudadanos. Recuperado el 28 de enero de 2023.

<https://www.gob.ec/senae/tramites/autorizacion-ingreso-mercancias-acogidas-al-regimen-deposito-aduanero-compensaciones>

SICE. (s.f). *Manual específico para el control de mercancías bajo el régimen de tránsito aduanero comunitario*. Recuperado el 22 de enero de 2023.

<http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/dec327s.asp#:~:text=Declaraci%C3%B3n%20de%20Tr%C3%A1nsito%20Aduanero%20Internacional,en%20el%20transporte%20por%20carretera>.

Sierra, G. (2020). *Propuesta de un plan de mejoramiento basado en indicadores para el proceso logístico de una empresa de distribución de alimentos*. [Tesis de grado, Universidad de América]. Repositorio Institucional Universidad de América.

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7956/1/238982-2020-II-GC.pdf>

Silva, A. (2006). *Logística de almacenamiento*. [Tesis de maestría, Tecana American University]. Journal Repository Tecana American University.

[https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf\\_2\\_alvaro\\_silva\\_0.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/inf_2_alvaro_silva_0.pdf)

Smith, B. (s.f). *Análisis Estadístico*. SAS. Recuperado el 26 de diciembre de 2022.

<https://n9.cl/2l564>

Torres, J. (2018). *Propuesta de Mejora del sistema de Almacenamiento y Distribución Interna (Lay-out) de las Bodegas de una Emprasa dedicada a la Venta al por Mayor de Productos Plásticos*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio Institucional UPS.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>

Transbolivariana. (s.f). Transbolivariana C.A. Recuperado el 12 de enero 2023.

<http://transbolivariana.com/>

UCSP. (2022). *Todo lo que tienes que saber sobre la gestión logística de una empresa*. Escuela de Postgrado de la Universidad Católica San Pablo.

<https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-gestion-logistica-empresa/>  
Universidad de Guadalajara. (2023, 3 de febrero). *Clasificación general de las fuentes de información*. Biblioteca Virtual del Sistema de Universidad Virtual.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion#:~:text=Fuentes%20primarias%3A%20contienen%20informaci%C3%B3n%20original,de%20una%20actividad%20eminente%20creativa.>

Uno Logística. (s.f). *Riesgos laborales del operario de almacén en el sector de la logística y el transporte*. Uno Logística. Recuperado el 7 de febrero de 2023.  
[unologistica.org/wp-content/uploads/FolletoOperariodeAlmacendef.pdf](http://unologistica.org/wp-content/uploads/FolletoOperariodeAlmacendef.pdf)

Vega, N. (2019). *"Plan de mejoramiento para el área administrativa de la empresa SUMEQUIP comercializadora de insumos y equipos médicos en Quito"*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Digital UTEQ.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

### ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:		Anama Pflacuar Lady Valeria	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401812185
PERIODO ACADÉMICO:		2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL:		MSC. Eduardo Javier Pozo Burgos	DOCENTE TUTOR:	
DOCENTE:		MSC. Edwin Jonathan Mora Chuquer	MSC. Iván Alirio Realpe Cabrera	
TEMA DEL TIC:		"Plan de mejora en los procesos logísticos de recepción y despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolivarana C.A"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,67	Revisar la formulación del problema presentado	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,33		
3	METODOLOGÍA	9,33		
4	RESULTADOS	9,33	Revisar los flujogramas presentados. Revisar las escalas de valoración de las actividades	
5	DISCUSIÓN	7,00	Profundizar en la comparativa con los antecedentes y en la validación de la idea a defender	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,67	Relacionar con la discusión	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	Tener una mejor presentación, dirigirse al jurado de una manera más pausada y comprensible	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00		

Obteniendo una nota de: **8,53** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su Informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **Jueves, 13 de marzo de 2023**

  
MSC. Eduardo Javier Pozo Burgos  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. Edwin Jonathan Mora Chuquer  
DOCENTE

  
MSC. Iván Alirio Realpe Cabrera  
DOCENTE-TUTOR



# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

## ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:		Erazo Tulcán Joselin Dayana	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402119069
PERIODO ACADÉMICO:		2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL		MSC. Eduardo Javier Pozo Burgos	DOCENTE TUTOR:	
DOCENTE:		MSC. Edwin Jonathan Mora Chuquer	MSC. Iván Alirio Realpe Cabrera	
TEMA DEL TIC: "Plan de mejora en los procesos logísticos de recepción y despacho de mercancías del Depósito Temporal Transbolívarana C.A"				
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,67	Revisar la formulación del problema presentada	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,33		
3	METODOLOGÍA	9,33		
4	RESULTADOS	9,33	Revisar los flujogramas presentados Revisar las escalas de valoración de las actividades	
5	DISCUSIÓN	7,00	Profundizar en la comparativa con los antecedentes y en la validación de la idea a defender	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,67	Relacionar con la discusión	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	Tener una mejor presentación, dirigirse al Jurado de una manera más pausada y comprensible	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00		

Obteniendo una nota de: 8,53 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el Jueves, 13 de marzo de 2023

  
MSC. Eduardo Javier Pozo Burgos  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. Edwin Jonathan Mora Chuquer  
DOCENTE

  
MSC. Iván Alirio Realpe Cabrera  
DOCENTE TUTOR

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

<b>ABSTRACT- EVALUATION SHEET</b>				
<b>NAME:</b> Anama Pitacuar Lady Valeria y Erazo Tulcán Joselin Dayana				
<b>DATE:</b> 22 de febrero de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Plan de mejora en los procesos logísticos de recepción y despacho de Mercancías del Depósito Temporal Transbolivariana C.A"				
<b>MARKS AWARDED</b> <span style="float: right;"><b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b></span>				
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játilva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	





**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Anama Pitacuar Lady Valeria y Erazo Tulcán Joselin Dayana

**Fecha de recepción del abstract:** 22 de febrero de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 22 de febrero de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES  
PEÑAÑIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

**Anexo 3.** Entrevista dirigida al gerente del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**“UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI”**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**



**CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL DEPÓSITO TEMPORAL TRANSBOLIVARIANA C.A

1. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene el Depósito Temporal?
2. ¿Cuántos empleados trabajan en el Depósito Temporal?
3. ¿Cómo está dividida la infraestructura del Depósito Temporal?
4. ¿Cuál es el área total de bodega cubierta para el almacenamiento y como está distribuida?
5. ¿Cuál es el área total de patios para el almacenamiento y como está distribuida?
6. ¿Qué sistemas utiliza para controlar la operatividad del Depósito Temporal?
7. ¿Cuál es el sistema de control en el ingreso y la salida del personal en general?
8. ¿El Depósito Temporal cuenta con algún tipo de póliza de seguro?
9. ¿El Depósito Temporal ha sufrido algún tipo de siniestrabilidad?
10. ¿El Depósito Temporal ha tenido algún accidente laboral?
11. ¿Cuáles son los principales incidentes que han tenido con el SENA?
12. ¿Cuál es la tarifa por el servicio prestado en el almacenamiento de la mercancía?
13. ¿Adicional al almacenamiento de mercancía, el Depósito Temporal otorga otro tipo de servicio?
14. ¿Cuál es el monto de garantía que tiene con el SENA para la operatividad del Depósito Temporal?
15. ¿Qué resolución debe cumplir el Depósito Temporal frente al SENA?
16. ¿El Depósito Temporal cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos utilizados para la carga y descarga de mercancía?
17. ¿Considera que es necesario que el Depósito Temporal cuente con una mayor área de almacenamiento para la mercancía?

**Anexo 4.** Entrevista dirigida al bodeguero operativo del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**“UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI”**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**



**CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL BODEGUERO OPERATIVO DEL DEPÓSITO TEMPORAL  
TRANSBOLIVARIANA C.A

1. ¿Cómo está dividida la infraestructura del Depósito Temporal?
2. ¿Cómo es la división de áreas en m<sup>2</sup> del Depósito Temporal?
3. ¿Hay un área delimitada para realizar el aforo físico? ¿Cuál es su capacidad?
4. ¿Hay un área delimitada para el almacenamiento de contenedores? ¿Cuál es su capacidad?
5. ¿Hay un área delimitada para el almacenamiento de mercancía peligrosa? ¿Cuál es su capacidad?
6. ¿Cuántas básculas utiliza el Depósito Temporal para el pesaje de la mercancía?
7. ¿Qué equipos utiliza el Depósito Temporal para la carga y descarga de la mercancía?
8. ¿Qué sistemas tecnológicos utiliza el Depósito Temporal para el control de ingreso y salida de la mercancía?
9. ¿Qué tipo de mercancía ingresan al Depósito Temporal?
10. ¿Cuáles son los tiempos de demora dependiendo del tipo de vehículo que ingrese o salga del depósito??
11. ¿Cuáles son los documentos exigibles al ingreso de la mercancía al Depósito Temporal?
12. ¿Cuáles son los documentos exigibles para controlar la salida de la mercancía?
13. ¿Cuál es el procedimiento en la recepción de la mercancía?
14. ¿Cuál es el procedimiento en el despacho de la mercancía?
15. ¿Qué controles de seguridad se realizan en la recepción de la mercancía?
16. ¿Qué controles de seguridad se realizan en el despacho de la mercancía?

17. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presenta en la recepción y despacho de mercancía?
18. ¿Cuál es el tiempo promedio mínimo y máximo en el almacenamiento de la mercancía?
19. ¿Cómo lleva el control de inventarios en el ingreso y salida de la mercancía?
20. ¿El Depósito Temporal cuenta con un plan de seguridad física industrial?
21. ¿El Depósito Temporal ha sufrido algún tipo de siniestrabilidad?
22. ¿El Depósito Temporal ha tenido algún accidente laboral?
23. ¿Cuáles son las tarifas para la carga y descarga de la mercancía según el tipo de transporte?

#### **Anexo 5.** Registro fotográfico



**Figura 24.** Ingreso de transporte de mercancía.



**Figura 25.** Ingreso de vehículos Mavesa.



**Figura 26.** Pesaje de vehículo en báscula.



**Figura 27.** Revisión de documentación de mercancía.



**Figura 28.** Traslado de mercancía por estibadores.



**Figura 29.** Mercancía cargada lista para despachar.



**Figura 30.** Mercancía almacenada en bodegas



**Figura 31.** Mercancía almacenada en bodegas.



**Figura 32.** Patios del Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**Figura 33.** Visita técnica al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**Figura 34.** Toma de mediciones en el Depósito Temporal Transbolivariana C.A.



**Figura 35.** Visita técnica al Depósito Temporal Transbolivariana C.A.