

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

**ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR NEGOCIACIÓN COMERCIAL
INTERNACIONAL**

**“El manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores
que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales”**

Tesis de grado previa la obtención del
título de Ingeniera en Comercio Exterior y
Negociación Comercial Internacional

AUTORA: Andrea Casanova

ASESOR: Msc. Julio López

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2014

CERTIFICADO.

Certifico que el/la estudiante Andrea Leticia Casanova Montenegro con el número de cédula 0401526280 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: **“El manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales”**.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Msc. Julio López

Tulcán, 28 de marzo de 2014

AUTORÍA DE TRABAJO.

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación Comercial de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía

Yo, Andrea Leticia Casanova Montenegro con cédula de identidad número 0401526280 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Andrea Casanova

Tulcán, 28 de marzo de 2014

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.

Yo Andrea Leticia Casanova Montenegro, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, 28 de marzo de 2014

Andrea Leticia Casanova Montenegro
CI. 0401526280

AGRADECIMIENTO.

En primer lugar mi agradecimiento infinito a mi Dios quien es mi inspiración y fortaleza que gracias a su divina voluntad he logrado hacer mi sueño realidad.

A mis padres, mis hermanos, mi abuelita, mis tías, primas y a toda mi familia a quienes amo, gracias por su confianza y apoyo incondicional, por compartir conmigo mis éxitos y fracasos y estar allí siempre en el sacrificio constante encaminado al logro de mis metas propuestas.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por brindarme la oportunidad de aprendizaje y superación académica.

A mi asesor de tesis Msc. Julio López por su comprensión, paciencia y dedicación constante siendo una excelente guía en la elaboración y desarrollo de mi tesis, de igual manera mi agradecimiento al PhD Tomas Sánchez Jaime quien contribuyo sin condición en el avance de esta investigación y a todos mis maestros quienes aportaron en el enseñanza diaria durante mi carrera universitaria.

Al centro de acopio Cítricos “López”, exportadores, transportistas, comercializadores y a todos quienes aportaron de una u otra manera con información útil para el desarrollo de la presente investigación

A mis compañeros y amigos por su amistad y experiencias compartidas durante toda mi vida académica mismas que forman parte de mis gratos recuerdos.

Andrea Leticia Casanova Montenegro

DEDICATORIA.

Dedico esta tesis en primer lugar a mi Dios ya que sin su voluntad no hubiese sido posible culminar y hacer un sueño realidad.

A mis queridos padres Lilian Montenegro y Enrique Casanova quienes son lo más valioso que tengo en mi vida, que gracias a su ejemplo de superación, sencillez y humildad, me han brindado la confianza suficiente para seguir adelante sin importar los obstáculos que se presenten para lograrlo.

A mi Samuel Andrés quien se ha convertido en la razón de mi existencia, modelo de superación quien se aferró a la vida a pesar de las dificultades quien se convirtió en lo más valioso e importante en la familia, te amo.

A mis hermanos María, Roció, Estefanía, Clever y José quienes forman parte fundamental en mi vida, siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo en los momentos más difíciles compartiendo conmigo mis triunfos y fracasos mis tristezas y alegrías dándome las fuerzas necesarias para continuar en la lucha por ver una meta cumplida.

Andrea Leticia Casanova Montenegro

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO.....	ii
AUTORÍA DE TRABAJO.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.	iv
AGRADECIMIENTO.	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	- 1 -
ABSTRACT	- 2 -
INTRODUCCIÓN	- 4 -
I. EL PROBLEMA.....	- 5 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	- 5 -
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 7 -
1.3.DELIMITACIÓN.	- 7 -
1.4.JUSTIFICACIÓN.....	- 8 -
1.5. OBJETIVOS.....	- 10 -
1.5.1 Objetivo General.	- 10 -
1.5.2. Objetivos Específicos.....	- 10 -
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	- 11 -
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.	- 11 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	- 12 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	- 16 -
2.3.1. Teorías utilizadas en la investigación.....	- 16 -
2.3.2. Definiciones	- 18 -
2.3.2.1. Manual de procesos.....	- 18 -
2.3.2.2. Objetivos del manual de procesos	- 18 -

2.3.2.3. Estructura del manual de procesos.....	- 19 -
2.3.2.4. Concepto de procesos	- 20 -
2.3.2.5. Mapa de procesos.....	- 20 -
2.3.2.6. Diagramas de flujo (flujograma)	- 20 -
2.3.3. Metodología a utilizar en la investigación.....	- 21 -
2.3.4. Vocabulario técnico.....	- 22 -
2.4. IDEA A DEFENDER. (Investigación cualitativa)	- 24 -
2.5. VARIABLES.....	- 24 -
III. METODOLOGÍA.	- 25 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.	- 25 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	- 25 -
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 26 -
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	- 29 -
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	- 32 -
3.5.1. Información primaria	- 32 -
3.5.2. Información secundaria	- 32 -
3.5.2.1. Macro diagnóstico	- 33 -
3.5.2.2. Micro diagnóstico	- 39 -
3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	- 49 -
3.6.1. Análisis e Interpretación de resultados.	- 49 -
3.6.2. Validación de la idea a defender. (Investigación cualitativa).....	- 60 -
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 61 -
4.1. CONCLUSIONES.	- 61 -
4.2. RECOMENDACIONES.....	- 63 -

V. PROPUESTA. (Investigación cualitativa)	- 64 -
5.1. TÍTULO.	- 64 -
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	- 64 -
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	- 65 -
5.4. OBJETIVOS.....	- 65 -
5.4.1. General	- 65 -
5.4.2. Específicos.....	- 65 -
5.5. MANUAL DE PROCESOS.....	- 67 -
I. GENERALIDADES.....	- 69 -
1.1.INTRODUCCIÓN	- 69 -
1.2.Objetivos del manual	- 70 -
1.2.1.General	- 70 -
1.2.2.Específicos.....	- 70 -
1.3.Usos.....	- 71 -
1.4.Revisión y Actualización	- 71 -
1.5.Distribución	- 72 -
1.6.Archivo	- 72 -
II.MAPA DE PROCESOS	- 73 -
III DIAGRAMAS DE FLUJO	- 74 -
3.1.SÍMBOLOS UTILIZADOS PARA ELABORAR FLUJOGRAMA	- 74 -
IV. PROCESOS	- 75 -
4.1.PROCESO DE COSECHA	- 75 -
4.2.PROCESO DE POSTCOSECHA.....	- 78 -
4.3.PROCESO DE CARGA Y TRANSPORTE	- 82 -
4.4.PROCESO DE EXPORTACIÓN	- 85 -

4.5.PROCESO DE DESCARGA EN BODEGA PARA SU DISTRIBUCIÓN ...	91
V. INDICADORES DE PROCESOS	- 93 -
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	- 97 -
ANEXOS	- 101 -
Anexo 1. Cuestionario entrevista productores de productos perecibles....	- 101 -
Anexo 2. Cuestionario entrevista a exportadores de productos perecibles (frutas).....	- 104 -
Anexo 3. Cuestionario transportistas	- 106 -
Anexo 4. LISTA DE EXPORTADORES QUE TRANSITAN POR LA FRONTERA TULCÁN-IPIALES 2012-2013.....	- 108 -
Anexo 5. REGISTRO PARA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	- 110 -
Anexo 6. REGISTRO DE PRODUCTOS RECIBIDOS.....	- 111 -
Anexo 7. MEMORANDUM PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS	- 112 -
Anexo 8. REGISTRO DE INGRESO A ZONA DE AFORO	- 113 -
Anexo 9. FICHA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	- 114 -
Anexo 10. SOLICITUD DE INSPECCIÓN FITOSANITARIA.....	- 115 -
Anexo 11. REPORTE DE INSPECCIÓN PARA CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA.....	- 116 -
Anexo 12. CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN	- 117 -
Anexo 13. REQUISITOS FITOSANITARIOS DE FRUTAS DE COLOMBIA-	118
-	
Anexo 14. FOTOGRAFÍAS	- 119 -
Anexo 15. ARTICULO CIENTÍFICO.....	- 126 -
Anexo 16. Oficio dirigido AGROCALIDAD solicitando información.....	- 146 -
Anexo 17. Autorización para realizar la investigación en el centro de acopio “Cítricos López”	- 147 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Delimitación	- 7 -
Tabla 2. Marco legal nacional	- 13 -
Tabla 3. Teorías.....	- 16 -
Tabla 4. Lista de exportadores que realizan sus operaciones y transitan por la frontera Tulcán-Ipiiales	- 27 -
Tabla 5. Balanza comercial no petrolera del Ecuador por países (Millones de USD valor FOB).....	- 33 -
Tabla 6. Exportación de productos primarios no tradicionales (Miles USD FOB)	- 34 -
Tabla 7. Exportación de frutas Ecuador-Colombia (MILES USD FOB-TM) ..	- 36 -
Tabla 8. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2012 TM	- 40 -
Tabla 9. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2013 TM	- 42 -
Tabla 10. Participación en Exportación de frutas hacia Colombia Enero-Octubre 2012-2013.....	- 43 -
Tabla 11. Análisis FODA del transporte de carga en el Carchi.....	- 47 -
Tabla 12. Análisis FODA productores y exportadores de perecibles (frutas) -	48 -
Tabla 13. Tiempo de antigüedad en el transporte.....	- 49 -
Tabla 14. Conocimiento sobre el manejo de carga perecible (frutas)	- 50 -
Tabla 15. Porcentaje carga perecible (frutas)	- 51 -
Tabla 16. Condiciones de la unidad de transporte.....	- 52 -
Tabla 17. Importancia del manejo y cuidado de carga durante su movilización ..	- 53 -
Tabla 18. Cuidado, seguridad y puntualidad de la carga	- 54 -

Tabla 19. Causas degradación de la carga perecible (frutas).....	- 55 -
Tabla 20. Inconvenientes con los importadores.....	- 56 -
Tabla 21. Implementación del manual	- 57 -
Tabla 22. Indicador de cobertura	- 93 -
Tabla 23. Porcentaje de daños registrados	- 94 -
Tabla 24. Indicador de reclamos.....	- 95 -
Tabla 25. Porcentaje calidad del producto.....	- 96 -

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Balanza comercial (Miles de dólares).....	- 33 -
Gráfico 2 . Exportación de productos primarios no tradicionales (Miles USD FOB)	- 35 -
Gráfico 3. Exportación de frutas Ecuador-Colombia (Miles USD FOB-TM) ..	- 36 -
Gráfico 4. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2012 TM....	- 41 -
Gráfico 5. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2013 TM....	- 42 -
Gráfico 6. Participación en Exportación de frutas USD FOB hacia Colombia Enero-Octubre 2012-2013	- 44 -
Gráfico 7. Participación Exportación de frutas TM Enero-Octubre 2012-2013-	45
-	
Gráfico 8. Tiempo de antigüedad en el transporte	- 49 -
Gráfico 9. Conocimiento sobre el manejo de carga perecible (frutas)	- 50 -
Gráfico 10. Porcentaje carga perecible (frutas).....	- 51 -
Gráfico 11. Condiciones de la unidad de transporte	- 52 -

Gráfico 12. Importancia del manejo y cuidado de carga durante su movilización -	53 -
Gráfico 13. Cuidado, seguridad y puntualidad de la carga	- 54 -
Gráfico 14. Causas degradación de la carga perecible (frutas)	- 55 -
Gráfico 15. Inconvenientes con los importadores	- 56 -
Gráfico 16. Implementación del manual.....	- 57 -
Gráfico 17. Mapa de procesos sobre el manejo de la carga perecible (Frutas) ...	73 -
Gráfico 18. Simbología utilizada en flujogramas	- 74 -
Gráfico 19. Flujograma del proceso de cosecha.....	- 77 -
Gráfico 20. Flujograma del proceso de Poscosecha.....	- 81 -
Gráfico 21. Flujograma del proceso de carga y transporte	- 84 -
Gráfico 22. Flujograma del proceso de exportación.....	- 90 -
Gráfico 23. Flujograma proceso de descarga en bodega para su distribución-	92
-	

RESUMEN EJECUTIVO.

La presente investigación tiene como finalidad proporcionar una guía, y fuente de información para el manejo de los perecibles (frutas) tales como las mandarinas, naranjas, mangos, aguacates y banano bocadillo que son las que más se producen en el centro de acopio Cítricos “López”, se exportan y transitan por la frontera Tulcán-Ipiales de manera que tanto productores, exportadores, transportistas e importadores optimicen sus recursos económicos y mejoren sus utilidades.

El manual de procesos y políticas para un mejor entendimiento de las actividades a realizar se encuentra dividido en los siguientes procedimientos: producción (cosecha y pos cosecha), transporte (carga, descarga, movilización), proceso de exportación (trámites necesarios), logrando cumplir con los objetivos planteados y brindar información de apoyo que permita evitar pérdidas que son consecuencia de daños y deterioro en las frutas.

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de buscar y mejorar alternativas sobre el proceso para el manejo adecuado de las frutas debido a que hoy en día los productos de exportación deben cumplir con la calidad exigida por el país importador para esto es necesario dar un correcto manejo a este tipo de productos con el fin de que se mantengan en óptimas condiciones hasta el lugar de destino.

Uno de los principales aspectos que se tomó en cuenta en esta investigación es la inexistencia de un manual de procesos y políticas para el manejo de los perecibles (frutas), la situación actual, la manera en que se realizan todas las actividades y la falta de capacitación al personal involucrado, por este motivo se hace indispensable la implementación del manual mismo que les permita tener una mayor organización.

Palabras claves: Procesos, calidad, manejo, políticas, productos perecibles

ABSTRACT

This research aims to provide a guide and source of information for the management of perishables (fruits) such as tangerines, oranges, mangoes, avocados and banana sandwich that are most occur in the Citrus collection center "López", exported and transit the Tulcán-Ipiales border so that both producers, exporters, importers and carriers to optimize their financial resources and improve their profits.

The manual processes and policies for better understanding of the activities to be developed is divided into the following: production (harvest and post-harvest), transportation (loading, unloading, mobilization), export process (formalities), thus fulfilling the objectives and provide supporting information as to avoid losses that will result from Hurts and deterioration in fruits.

This research was developed with the goal of finding and improving alternatives regarding the process for the proper handling of fruits because nowadays export products must comply with the quality required by the importing country for this is necessary to correct handling this product in order to remain in good conditions to the place of destination.

One of the main aspects that were taken into account in this research is the lack of manual processes and policies for handling perishables (fruit), the current situation, the way that all activities are carried out and the lack of training the personnel involved, for this reason the implementation of the manual itself that allows them to have greater organization is indispensable.

Keywords: processes, quality, handling, policies, perishables products

ABSTRACT

Tanfachishka yuyaykunaka alli ñanda riksichishpa, imallata ruranamanta riksichinami kan, chilina, palanta, mangus, shuk mishki murukunatapash, kaykunaka “Lopez” ukupimi tukuy murukunata churan. Tulcán-Ipiales ukupimi jatukunaka murukunata tantachin chaymanta llukshirichun.

Kay makipurashka shinchi yuyaika ashtawan jamuytakunata, ruraykunata paktachinami kan kay ruray kunapi, shinallata murukunata.

Shuk llaktakunaman apankapak, ashalla, panka ruraykunata risksichishpami tanapay kunawan rurashpa Katina, ama Kay murucuna wuaklishpa kachan. Kay yachay kunaka ashfawankarin alli ruraykunawan katinan yuyaywanmi rurarishpa katimurka.

Ashtaka yuyaykunami mashkashpa shamunakushka, kay apukkunapash paykunapa rurarishka yuyaykunata churaspa shuk mashikunaman riksichina yuyaywan. Kay yuyaykunata ñawpaman llukchispaka tukuylla runakunapami yanapana panka kunaka llukshina kan.

Ñanyachik, alli, ruray, amawkay yuyay, allimurukuna.

INTRODUCCIÓN

La importancia de utilizar un manual de procesos y políticas en las diferentes organizaciones se ha ido ampliando gracias a las funciones y beneficios que se obtiene con su ejecución convirtiéndose en una herramienta facilitadora de información para el personal involucrado en operaciones del manejo y exportación de productos perecibles (frutas) como: mandarinas, naranjas, mangos, aguacates y banano bocadillo que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

El objetivo principal de esta investigación es la elaboración e implementación de un manual de procesos y políticas para el manejo de los perecibles (frutas) para minimizar daños que sufren los productos durante el proceso de manejo desde origen a destino de manera que los productores del centro de acopio cítricos “López” y exportadores incrementen sus utilidades, todo esto se logra con el desarrollo de actividades detalladas en cada uno de los siguientes capítulos:

En capítulo I se describe el planteamiento, formulación del problema, justificación que contiene un análisis de la problemática existente para el tema de investigación, además cuenta con el objetivo general y específicos.

El capítulo II incluye la fundamentación teórica y legal, antecedentes investigativos y marco teórico siendo un sustento para la idea a defender y propuesta de la investigación.

El capítulo III contiene el desarrollo de la metodología de investigación siendo fundamental para la recolección de datos y su respectiva interpretación.

En el capítulo IV se presentan las conclusiones y recomendaciones siendo puntos claves para el desarrollo de la investigación y aporte a la propuesta.

El capítulo V contiene el desarrollo de la propuesta como es la elaboración del manual de procesos y políticas para el manejo de los perecibles (frutas) que es la parte fundamental donde se detallan los procesos para un manejo adecuado de la carga y el avance en general del tercer objetivo específico de la investigación.

I. EL PROBLEMA.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Existe un elevado número de productos perecibles como las frutas y las verduras, la carne y sus derivados, los pescados y los mariscos, los productos lácteos, las flores frescas, entre otros, cuyo periodo natural de duración es relativamente corto; debido a esta circunstancia el mercadeo de estos productos registra a veces fluctuaciones muy grandes de precios derivados principalmente de la falta de relación entre las cantidades ofrecidas y demandadas. (Céspedes & Sáenz, 2010, p.20).

Según Céspedes & Sáenz (2010) manifiestan que “Los productos perecederos en su mayor parte no pueden estar mucho tiempo en camino hacia el consumidor final sin sufrir pérdidas y deterioros en su calidad”

Uno de los principales problemas que se presenta en los productos perecibles como las frutas son las características físicas, químicas y microbiológicas ya que son factores que influyen en el tiempo de duración de los mismos por otro lado están las múltiples fallas y carencias en los procesos tanto de cosecha y postcosecha en donde las frutas registran el 30%-40% de daños por lo que existe la necesidad de dar un control y manejo adecuado a la carga debido a que un gran número de estos productos sufren pérdidas y mermas haciendo que disminuya en calidad, cantidad y precio.

El principal elemento de la competitividad de un producto es el precio y las condiciones de entrega que dicho producto realmente ofrece al consumidor. No puede haber competitividad ni productividad aún menos entrar al mercado globalizado si no se atiende un problema central que es la condición en que se maneja y opera la carga (García & Rodríguez, 2009, p.1)

La falta de información y una guía como herramienta fundamental sobre el manejo adecuado y operación de la carga perecible (frutas) hace que no se dé un correcto manejo de la misma lo que influye en la competitividad y productividad, debido a que los productos llegan en malas condiciones a su lugar de destino.

En el manejo de la carga ya sea nacional o internacional los cuales requieren distintos modos de transporte, implican riesgos, que pueden presentar pérdidas, daños y demoras (García & Rodríguez, 2009, p.23)

El desconocimiento y descuido por parte de transportistas sobre el tipo de carga que transportan hace que no se dé el cuidado adecuado al producto durante su movilización ya que se dedican solo a conducir sin importar las condiciones en que llegue la carga a su destino final.

Goya y Bonilla (2002), manifiestan que “la mayoría de los transportistas son simples propietarios de su unidad automotriz, los mismos que no brindan la seguridad y garantías de la mercadería en tránsito”, por el desconocimiento del manejo de la carga perecible “lo cual conlleva a que tanto el exportador como el importador de la carga se vea inmerso en un alto riesgo e incertidumbre” sobre el estado en que va a llegar la carga al lugar de destino.

Dadas las irregularidades durante todas las operaciones de traslado, transporte y manejo al momento de realizar intercambio de productos especialmente perecibles mismos que requieren de un manejo y operación adecuado con el fin de que dichos productos conserven sus características naturales hasta su destino final, por lo que existe la oportunidad de elaborar un estudio que permita cubrir las expectativas antes mencionadas y contribuir a la práctica actividad comercial en el país.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

“Cómo incide el manejo de carga perecible en las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales”

Variable Independiente: Manejo de carga perecible

Variable Dependiente: Utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

1.3. DELIMITACIÓN.

Tabla 1. Delimitación

OBJETO	Carga Perecible (Frutas)
SUJETO	Utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales
TIEMPO	12 meses
ÁREA GEOGRÁFICA	Tulcán, Chone (Productores del Centro de acopio Cítricos López y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales)
GRUPO OBJETIVO	Productores del Centro de acopio Cítricos López y Exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales (Transporte Terrestre)

Elaborado por: Andrea Casanova

1.4. JUSTIFICACIÓN.

La investigación a realizarse se considera que es importante ya que a través del presente estudio se pretende sentar las bases profesionales y proporcionar un manual que sirva como directriz o guía para los productores del centro de acopio Cítricos “López”, exportadores y personas que realicen operaciones de manejo de perecibles (frutas) permitiendo tener una apropiada información sobre el correcto manejo que se debe brindara dichos productos de manera que llegue en óptimas condiciones a fin de incrementar las utilidades para los productores del centro de acopio y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

Se investiga este problema para brindar una herramienta profesional facilitadora sobre el manejo apropiado que requiere la carga perecible, por lo que es imprescindible que las personas que realizan actividades afines conozcan ampliamente sobre el manejo y operación de perecibles (frutas) lo cual implica rapidez, seguridad y puntualidad, evitando tener pérdidas económicas, consecuencia del daño de las mercaderías. Facilitando su traslado y determinando la manera más óptima de manejarla teniendo como misión el mejoramiento de las operaciones para lograr optimizar recursos e incrementar las utilidades de los productores y exportadores.

Según Samuel Rodríguez, Entrevista realizada al analista de Mejora Continua y Normativa del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Distrito Guayaquil). (12/2011) afirma que:

Sobre el tema de un manual de carga perecible, al ser una responsabilidad de los operadores de almacenamiento la aduana no lo normaría pero si considero sea necesario a fin de establecer los lineamientos, procedimientos y estándares de almacenamiento para la correcta integridad de la carga.

Por esto existe la motivación académica a realizar la presente investigación con el fin de generar un aporte al desarrollo de la productividad económica de la provincia lo que fomentará a que los productores y exportadores aumenten la confianza en que sus productos van a llegar en buenas condiciones desde el lugar de origen hacia uno de destino.

Con la presente investigación sobre el manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores y productores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales se generará un impacto social debido a que el manejo de carga perecible debe ser contemplado como una potencial fuente de beneficios ya que incrementa el grado de confianza de los consumidores, logrando así la superación de las dificultades que aquejan a los exportadores en la mayoría de los casos con necesidades insatisfechas, fortaleciendo sus utilidades y la de personas que realizan actividades de comercialización, y principalmente contribuirá como un aporte personal en la aplicación de los conocimientos en comercio exterior aprendidos.

La investigación se la realiza con la finalidad de lograr un título profesional y aportar con el presente estudio a todos los involucrados en el tema y para quienes deseen hacer uso de este material.

Por otro lado en el aspecto económico se contribuirá a que los productores del centro de acopio “López” y exportadores que transitan por la frontera incrementen sus utilidades. Encontrando un adecuado balance entre rentabilidad económica y responsabilidad social.

La ejecución de la presente investigación beneficiara directamente a los productores y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales incrementando sus utilidades, debido a que si se da un adecuado manejo a la carga perecible (frutas) se minimizaran riesgos y pérdidas.

Los beneficiarios indirectos serán las personas que realizan la actividad de comercialización de productos perecibles (frutas) y todos quienes realizan operaciones afines.

Otros beneficiarios indirectos constituyen los consumidores, ya que ellos son los que adquieren permanentemente los productos.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1 Objetivo General.

Diseñar los procesos sobre el manejo de carga perecible (frutas) para mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio “Cítricos López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- 1.** Fundamentar teórica y bibliográficamente el manejo de carga perecible (frutas) y las utilidades de los productores del centro de acopio “Cítricos López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.
- 2.** Diagnosticar a través de la investigación de campo el manejo de carga perecible (frutas) y cómo incide en las utilidades de los productores del centro de acopio “Cítricos López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.
- 3.** Realizar un manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible (frutas) que permita mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Para la presente investigación existen los siguientes antecedentes de investigación:

El primer antecedente investigativo encontrado se titula: *“Elaboración de manual de procedimientos para la logística en cuartos fríos, utilizados para productos perecederos y propuesta de manejo de desechos reciclables de la empresa Alsters”* (Cruz 2008), Universidad de San Carlos de Guatemala (Guatemala). Este antecedente investigativo aporta significativamente al tema de investigación planteado, contribuye con conocimientos necesarios referentes a las actividades y procedimientos fundamentales para conservar la calidad de los productos perecederos. La propuesta que se presenta en este trabajo investigativo es “un manual de procedimientos para la logística en cuartos fríos para productos perecederos” en la que se especifica lo referido a un proceso completo sobre las condiciones en que debe ser manejada la carga perecible tales como: el ingreso, distribución, actividades para cargar el producto al medio de transporte, control, procedimientos de ingreso, manejo y egreso de los productos, tipos de transporte, actividades que deben realizarse para descargar, procedimientos de distribución, y acciones que se realizan a fin de evitar que los productos sufran daños y mermas.

“Desarrollo de un marco conceptual para el manejo y operación de la carga con un enfoque de ingeniería en transporte”(García et al (2009), Instituto Politécnico Nacional (México). Enfocado al manejo y operación de la carga en México en donde se menciona las diferentes técnicas de manejo, manipulación, transporte, documentos con el fin de corregir irregularidades y errores que se presentan en los centros de distribución donde se maneja la carga. Además proporciona herramientas necesarias para clasificar y manipular productos perecibles de

manera efectiva logrando el control y seguridad de los mismos durante su movilización para llegar a su destino final con productos de calidad, esto incluye la importancia de determinar la manera más óptima de manejarla y la elección del medio de transporte.

“La distribución de productos perecibles y su incidencia en los costos de transporte de Aghemor Cía. Ltda.” Pérez (2012), Universidad Técnica de Ambato (Ambato). Enfocando como objetivo general: estudiar la incidencia de la distribución de productos perecibles en los costos de transporte de Aghemor Cía. Ltda., con la finalidad de establecer alternativas de mejoramiento continuo a los canales de distribución. Este instrumento de investigación además aporta conocimientos sobre los factores que afectan la distribución de productos perecibles con la finalidad de optimizar recursos, humanos, económicos y materiales y disminuir los costos de transporte. Además menciona sobre la importancia del cuidado en las actividades de comercialización y distribución para que la fruta llegue en óptimas condiciones a los consumidores. Analiza los tiempos para transportar el producto debido a que la demora es una de las causas que ocasionan el daño en la calidad del producto.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

El contexto legal se forma en el Ecuador por la Constitución Nacional y códigos que sirven de testimonio referencial de soporte a la presente investigación, además permiten normar las actividades de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo e inversiones productivas orientadas a la realización del buen vivir.

Tabla 2. Marco legal nacional

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
<p>2.1.1. Constitución 2008</p>	<p>Art. 306.- Exportaciones de los pequeños y medianos productores.</p> <p>Art. 337.-Infraestructura para acopio, transformación, transporte y comercialización de productos.</p>
<p>2.1.2. Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009-2013</p>	<p>8.4.1. El contexto territorial básico de sustento al desarrollo rural</p> <p>Apoyo organizacional que defienda sus intereses frente a los procesos de procesamiento, comercialización y distribución de sus productos.</p> <p>6.3. Aumento de la productividad real y diversificación de las exportaciones, exportadores y destinos mundiales</p>
<p>2.1.3. Plan Regional Zona 1</p>	<p>3.5 Modelo territorial deseado</p> <p>Conexión comercial interna y externa, sobre todo hacia Colombia.</p> <p>4.2. Programas y proyectos estratégicos</p> <p>Proyecto: Implementación de la zona de actividades logísticas</p> <p>Dinamizar el comercio nacional e internacional por la frontera norte del Ecuador</p> <p>Generar infraestructura especializada en los que naturalmente ocurre la ruptura de carga.</p>
<p>2.1.4. Código Orgánico De La Producción Comercio Inversiones (COPCI)</p>	<p>Art. 4.- Fines, literal p. Facilitar las operaciones de comercio exterior</p> <p>Art. 72.- Competencias. Promover exportaciones e importaciones ambientalmente responsables;</p> <p>Art. 104.- Literal a. Facilitación al Comercio Exterior.- aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y la competitividad nacional.</p>

<p>2.1.5. Ley de Defensa del Consumidor</p>	<p>Art. 4.- Derechos del Consumidor.-oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;</p> <p>Información adecuada precios, características, calidad.</p> <p>Un trato transparente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.</p> <p>Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.</p>
<p>2.1.6. Decisión 515 Sistema Andino de Sanidad Agropecuaria</p>	<p>Artículo 1: La adopción de medidas sanitarias y fitosanitarias de aplicación al comercio con terceros países de plantas, productos vegetales, artículos reglamentados, animales y sus productos.</p> <p>Capítulo III Artículo 10, numeral 5.-Certificados Fito y Zoonosanitarios para Exportación.</p> <p>Capítulo III, Artículo 42, sección F, los Certificados Fito y Zoonosanitarios para Exportación para asegurar que se están cumpliendo todos y cada uno de los requisitos establecidos para la importación.</p>
<p>2.1.7. Decisión 416</p> <p>Normas especiales para la calificación y certificación del origen de las mercancías, comisión de la comunidad andina</p>	<p>Capítulo II, sección 2, artículo 11 no se consideran procesos de producción o transformación, las siguientes operaciones o procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manipulaciones simples destinadas a asegurar la conservación de las mercancías durante su transporte o almacenamiento. b) Operaciones como el despolvamiento, lavado o limpieza, zarandeo, pelado, descascaramiento, desgrane, maceración, secado, entresaque, clasificación, selección,; c) La formación de juegos de mercancías; d) El embalaje, envase o reenvase; e) La reunión o división de bultos; f) La aplicación de marcas, etiquetas o signos distintivos similares;

<p>2.1.8. Decisión 399</p> <p>Transporte Internacional de Mercancías por Carretera, sustitutoria de la Decisión 257.</p>	<p>Artículo 94.- En el momento de hacerse cargo de las mercancías, el transportista autorizado está obligado a revisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La exactitud de los datos cantidad y clase de bultos, así como a sus marcas y números; y, b) El estado aparente de las mercancías y su embalaje. <p>Artículo 99.- El transportista autorizado efectuará la entrega de mercancías en el tiempo y lugar convenido. Durante el transporte cuidará de su conservación.</p> <p>Artículo 100.- El transportista autorizado será responsable de los daños y perjuicios resultantes de la pérdida o el deterioro de las mercancías, así como de la falta o el retraso en la entrega.</p>
--	---

Elaborado por: Andrea Casanova

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

2.3.1. Teorías utilizadas en la investigación.

Tabla 3. Teorías

TEORÍAS	CARACTERÍSTICAS	RELACIÓN
Teoría de Deming. (Edwards Deming, 1950).	<ul style="list-style-type: none">❖ Mejora continua y sistema de producción y servicios.❖ Formación en trabajo❖ Actuar para transformar❖ Dependencia de la inspección.❖ Eliminar el miedo	<ul style="list-style-type: none">❖ Optimizar cada uno de los procesos con el fin de reducir desperdicios y pérdidas adoptando sistemas y métodos correctivos mejorando la calidad de los productos.❖ Capacitar a trabajadores y personal involucrado, en cada una de las áreas y procesos que desarrolla.❖ Adquirir compromiso mediante capacitación y planes de acción.❖ Realizar observaciones y controles desde que inicia un proceso asegurando que los productos lleguen en óptimas condiciones.❖ Establecer seguridad y un clima de confianza garantizando la calidad.

<p>ISO 9001:2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sistema de gestión de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar los procesos necesarios y su aplicación. ❖ Establecer la secuencia e interacción de los procesos. ❖ Seguimiento, revisión y análisis de procesos. ❖ Implementar acciones para alcanzar resultados y mejora continua de procesos. ❖ Determinar criterios y métodos asegurando la operación y control de procesos.
<p>BPMN(Business Process Model and Notation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estándar internacional de modelado de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El BPMN y el programa BIZAGI fueron utilizados para el desarrollo y elaboración de las gráficas de los flujogramas que detallan los procesos para el manejo de la carga perecible (frutas)

Elaborado por: Andrea Casanova

2.3.2. Definiciones

2.3.2.1. Manual de procesos

El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda. (Mejía, 2006, p.4).

2.3.2.2. Objetivos del manual de procesos

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución
- Ayudar a brindar servicios más eficientes
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios
- Evitar la improvisación en las labores
- Ayudar a orientar al personal nuevo
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores
- Proporcionar información a la empresa acerca de la marcha de los procesos
- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Facilitar la orientación y atención al cliente externo
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría
- Ser la memoria de la institución.

(Mejía, 2006, p.4).

2.3.2.3. Estructura del manual de procesos

La estructura del manual de procesos, presenta los siguientes elementos:

- **Objetivos:** Presentar los componentes (...) para definir los procesos y sensibilizar en su importancia, debida estandarización y documentación.
- **Alcance:** Explica en detalle el formato para la definición de procesos, su importancia, la calidad y el mejoramiento continuo, control y gestión de los procesos.
- **Glosario:** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración del manual de procesos que sirven de apoyo para su uso o consulta.
- **Caracterización del Proceso:** Descripción de todas las características de cada uno de los procesos.
- **Mapa de Procesos:** El mapa de procesos toma como punto de inicio la cadena de valor, la descompone en macro-procesos, procesos, subprocesos y actividades.
- **Descripción del Proceso:** Detallar las actividades generales que forman el proceso en forma secuencial, debe ser coherente con el diagrama de flujo y con la descripción del proceso.
- **Diagrama de Flujo:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.

- **Indicadores:** Conjunto de mediciones realizadas al proceso para medir tanto las actividades como los resultados del proceso.

(Almagro, 2010, p. 45, 46).

2.3.2.4. Concepto de procesos

ISO 9000 define proceso como:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente. (Pérez, 2010, p.51).

2.3.2.5. Mapa de procesos

El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas-salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada de otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor. (Fontalvo, Vergara, 2010, p.91)

2.3.2.6. Diagramas de flujo (flujograma)

Un diagrama de flujo o mapa de proceso identifica la secuencia de actividades o flujo de materiales e información en un proceso. Los diagramas de flujo ayudan a la gente que participa en el proceso a entenderlo mucho mejor y con mayor objetividad al ofrecer un panorama de los pasos necesarios para realizar la tarea. (Evans & Lindsay, 2008, p 663)

2.3.3. Metodología a utilizar en la investigación

Investigación cualitativa:

Por lo que se interesa la investigación cualitativa es por la comprensión de las interpretaciones que se dan en la realidad y de los mecanismos que intervienen en ellas. (Báez, Pérez, 2009, p.37)

Investigación cuantitativa:

La investigación cuantitativa es de índole descriptiva...los resultados son descriptivos, empíricos y, se recaban en forma aleatoria (es decir, utilizando una muestra probabilística), pueden generalizarse a poblaciones más grandes. Puesto que los datos recabados son cuantitativos, sirven para realizar un análisis estadístico complejo. (Schiffman, Kanuk, 2005, p.27)

Existe la participación de los exportadores y personas que realizan operaciones de comercio exterior involucrados en el problema por lo que se realiza en función de la investigación cuali-cuantitativa debido a que se estudia las características, intervención de los productores, exportadores o grupo social en dicha actividad dentro de la relación lógica teórica-práctica lo que conlleva a mejorar y enriquecer el trabajo investigativo y cuantitativa se aplicara al momento de realizar el análisis de resultados.

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación se hace necesario el uso de diversas fuentes de información (metodología documental) contenida en libros, revistas, archivos de internet, publicaciones impresas que se encuentran en la biblioteca de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y bibliotecas virtuales que se encuentran publicadas en la página de la misma.

Además es indispensable la aplicación de instrumentos como las encuestas y entrevistas dirigidas a los exportadores y personas implicadas en el proceso de operación y manejo de la carga perecible (frutas), otra metodología a utilizar es la observación como herramienta prioritaria porque permite obtener información primaria de utilidad para el presente estudio (recopilación In situ).

2.3.4. Vocabulario técnico

Carga: Hace referencia a la agrupación de los bienes con la finalidad de dar facilidad al momento de ser movilizados en los diferentes medios de transporte desde un punto de origen a uno de destino los mismos que tienen un embalaje y empaque apropiado.

Desarrollo económico: Hace referencia a la transformación de los niveles económicos de los individuos dada a largo plazo y por ende también se incrementan los factores productivos disponibles así como también implica una mejor distribución dando como resultado el crecimiento en igualdad de condiciones entre los sectores de producción.

Economía: Está enfocado al estudio y análisis sobre la actuación en lo que respecta a factores económicos que están relacionados con los individuos como producción, distribución y consumo de bienes y servicios, encaminados al aprovechamiento de bienes materiales obteniendo un alto rendimiento con la utilización de recursos mínimos.

Entrega de la mercadería: Es simplemente colocar la mercadería en manos del destinatario cumpliendo con lo establecido en el contrato y acatando leyes usos y costumbres con relación al lugar de entrega.

Exportación: Es una actividad de negocios internacionales misma que consiste en comercializar productos o servicios de un determinado país con destino a otro con la finalidad de incrementar ingresos.

Ingresos económicos: Son incrementos del capital que se obtienen luego de haber realizado actividades económicas de la venta de productos o un servicio.

Manual: Es un documento en donde señala todos los procesos a seguir para lograr un trabajo organizado del personal de oficina o grupo de trabajo.

Manejo: Manipulación de bienes para ser transportados desde un lugar de origen con el objetivo de conducir y controlar la carga de manera que llegue en buenas condiciones al lugar de destino.

Movilización de la carga: Trasladar la carga desde un lugar a otro, ya sea en un medio de transporte, en un terminal o en un almacén.

Política: Se consideran políticas a las normas que deben cumplirse antes, durante o después con el fin de regular las acciones que se presenten en las actividades de un proceso.

Preparación de la carga: Son todas las operaciones que se realizan para acondicionar la carga para su respectivo transporte desde un lugar de origen hasta uno de destino, la preparación incluye embalaje, marcado, etiquetado y unitarización ya sea en palets o en contenedores con la finalidad de proteger la mercadería de todo riesgo.

Productos perecibles: Son productos destinados a la importación o exportación los mismos que poseen características naturales por esta razón deben tener un cuidado especial antes del transporte, durante el transporte, durante su distribución de manera que los productos estén en buen estado hasta llegar a su destino final.

Riesgo: Es la posibilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia opuestos a lo que se tiene planeado, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento.

Transporte terrestre internacional: Referente al medio de transporte que permite el traslado de mercancías desde un país exportador hasta un país importador.

Transporte: Se entiende como el traslado de mercaderías o carga desde el lugar de producción hasta el lugar de consumo a cambio del pago de un precio en virtud de un contrato entre la persona que envía la mercadería y la persona encargada de trasladarla de manera que sean entregadas a la persona a quien vayan dirigidas.

Unidad de carga: Referente a las unidades de carga que se usan para el acondicionamiento de la carga con la finalidad de facilitar de manera adecuada su transporte o traslado además que posibilita la unitarización de la mercadería mediante los palets o contenedores de manera eficiente.

Utilidad: Se refiere a la rentabilidad, es un incremento o ganancias que obtiene una empresa, una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal, de un proceso económico, comercial o productivo.

2.4. IDEA A DEFENDER. (Investigación cualitativa)

La elaboración de un manual de procesos y políticas sobre el manejo adecuado de la carga perecible permitirá mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

2.5. VARIABLES.

Variable Independiente: Manejo de la carga Perecible

Variable Dependiente: Utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

III. METODOLOGÍA.

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la presente investigación la metodología que se utilizó es la cualitativa ya que permite realizar un análisis de la realidad relacionado con el manejo y operación de la carga perecible (frutas), además se realiza interpretación de los fenómenos y problemas, mediante encuestas, entrevistas aplicadas a personas involucradas en la actividad exportadora por lo tanto también se hace necesario el uso de internet, libros especializados entre otras relacionadas con lo que estamos investigando.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En la presente investigación se utilizará los siguientes tipos de investigación:

Investigación de campo

“La investigación de campo es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas”. (Eyssautier, 2006, p.96.)

Este tipo de investigación se lo utiliza debido a que la información requerida se la obtendrá en el lugar de los hechos mediante la observación mediante la interrelación con los involucrados en el proceso de manejo de la carga perecible (frutas) y mediante una observación por medio de entrevistas que permitan un intercambio conversacional con el propósito de obtener información de utilidad para el problema expuesto en este estudio.

Investigación Descriptiva.

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010. p.80).

En el presente estudio se hace uso de la investigación descriptiva porque se analiza y se describe todos los aspectos de control que pueden ser aplicados para el mejoramiento del manejo que requieren los productos perecibles (frutas) especificando características de los involucrados en el proceso de operación y manejo de la carga con la finalidad de realizar una interpretación correcta de la realidad.

Investigación documental

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. (Bernal, 2006, p. 111).

Este tipo de investigación es fundamental se caracteriza por la realización de un análisis de la información recopilada en documentos, libros, periódicos, revistas relacionadas con el tema de investigación sobre el manejo de carga perecible (frutas).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

La población para la presente investigación es cualitativa debido a que se procederá a realizar un acercamiento directo con los representantes de exportadores, transportistas y productores, utilizando la técnica de la entrevista, donde sea posible obtener datos reales de manera que la muestra representativa exprese el comportamiento, conocimiento de la realidad o actitud del lugar a encuestar.

Son 8 los exportadores que realizan sus operaciones y transitan por la frontera Tulcán-Ipiales año 2012-2013 específicamente de productos perecibles (frutas) de los cuales se seleccionó en forma aleatoria al señor Jorge Castro quien es exportador de una mayor cantidad de productos perecibles como: naranja, mandarina, mango, aguacate, plátano fresco, ciruela ovo, guayaba, limón, maracuyá, papaya, piña y bocadillo, se realizó una entrevista y de igual manera se efectuó una entrevista al señor Luis López quien es comerciante y dueño de uno de los más grandes centros de acopio en Chone.

Tabla 4. Lista de exportadores que realizan sus operaciones y transitan por la frontera Tulcán-Ipiales

EXPORTADORES DE PERECIBLES (FRUTAS) QUE REALIZAN SUS OPERACIONES Y TRANSITAN POR LA FRONTERA TULCÁN-IPIALES			
N°	RUC	EXPORTADORES	PRODUCTOS
1	0491509104001	COORDIEXPORT S.A. TULCÁN – ECUADOR	MANGO
2	0400737888001	ENRÍQUEZ RÍOS YOLANDA DEL ROCIO TULCÁN – ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANDARINA, MANGO, MARACUYÁ, NARANJA, PAPAYA. ZAPOTE
3	0400020327001	JORGE HERNANDO CASTRO TULCÁN-ECUADOR	AGUACATE, BANANO BOCADILLO, PLÁTANO FRESCO, CIRUELA OVO, GUAYABA, LIMÓN, MANDARINA, MANGO, MARACUYÁ, NARANJA, PAPAYA, PIÑA
4	0400894721001	JUAN PATRICIO VILLARREAL GARCÉS TULCÁN-ECUADOR	PLÁTANO FRESCO, ZAPOTE
5	0400634903001	MILTON ISMAEL VALLEJO DE TULCÁN – ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANGO, NARANJA, PIÑA
6	0401127808001	SANTIAGO JAVIER PASPUEL CASTILLO TULCÁN- ECUADOR	AGUACATE, BANANO BOCADILLO, PLÁTANO FRESCO, CIRUELA OVO, MANDARINA, MANGO, MARACUYÁ, PAPAYA
7	0401139720001	SOCIEDAD CIVIL ITAMAREX TULCÁN – ECUADOR	LIMÓN, MANDARINA, MARACUYÁ
8	0400476669001	VELASCO ROMO ROSA MARÍA DE JESÚS/ TULCÁN-ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANDARINA, MARACUYÁ

Fuente: Agrocalidad

Elaboración: Andrea Casanova

Según datos proporcionados por AGROCALIDAD, existen 18 exportadores de productos perecibles (frutas) que realizan sus operaciones vía terrestre frontera Tulcán-Ipiales durante el periodo 2012-2013 respectivamente de los cuales 8 son exportadores de Tulcán, las frutas que se exportan son: naranjas, mandarinas, mangos, plátanos, maracuyá, papayas, aguacates, kiwis, piñas, zapotes y limón siendo los principales exportadores en el año 2012 el señor Castro Jorge y Yolanda Enríquez, mientras que en el año 2013 fueron Castro Jorge y Velasco Rosa quienes comercializan una alta cantidad de los productos mencionados.

Muestra

Es un subgrupo de la población

- Se utiliza por economía de tiempo y recursos
- Implica definir la unidad de análisis
- Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros

(Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010. p.80).

Además se evidencia el uso de la investigación cuantitativa debido a que se realizaron encuestas realizó una encuesta a los transportistas del Carchi siendo una cantidad de 600 transportistas asociados de los cuales se sacó una muestra aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{E^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Dónde:	Desarrollando la fórmula:
Z= Nivel de confianza = 95% = 1.96	$n = \frac{z^2 pq N}{E^2(N - 1) + z^2 pq}$
p = Probabilidad de éxito (0.5)	$n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 600}{0.05^2(600 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$
q = Probabilidad de fracaso (0,5)	$n = \frac{3,84 * 0,0025 * 600}{0,0025(599) + 3,84 * 0,25}$
E = Nivel de error = 5% = 0.05 error de muestreo	$n = \frac{576}{1,4975 + 0,96}$
N = Población Universo (Transportistas del Carchi: (600)	$n = 234 \text{ Transportistas}$
$n = (1.96 \wedge 0.5 * 0.5 * 500) / \{(1.96 \wedge 0.5 * 0.5) + (0.05 \wedge 2 (600 - 1))\}$	

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

IDEA A DEFENDER: La elaboración de un manual de procesos y políticas sobre el manejo adecuado de la carga perecible permitirá mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

VARIABLES	INDICES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO	INFORMANTE
<u>VI: Manejo de la Carga Perecible</u>	Transporte	• Medio de transporte	• ¿La unidad de transporte que usted utiliza es idónea y está en condiciones aptas para movilizar la carga perecible?	Encuesta	Cuestionario	Transportista
		• Movilización	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Del total de la carga que usted ha movilizad que porcentaje considera como carga perecible? • ¿La distribución, ubicación y control de la carga perecible que usted transporta se realiza con cuidado, seguridad y puntualidad durante su movilización? • ¿Cuáles cree usted que son las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización de origen al lugar de destino? • ¿Considera usted que el transportista lleva adecuadamente la carga durante su movilización? 	Encuesta	Cuestionario	Transportistas
	Manejo	• Preparación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted tiene conocimiento sobre el manejo adecuado que debe recibir la carga perecible (frutas)? • ¿Cómo considera usted el manejo o cuidado adecuado de carga durante su movilización? 	Encuesta	Cuestionario	Productores
		• Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza la inspección física de los productos perecibles (frutas) antes de cargar al medio de transporte? • Qué condiciones debe cumplir el producto para ser aceptado por el cliente? • ¿Se inspecciona las condiciones del empaque que se usa para los productos perecibles (frutas)? 	Encuesta	Entrevista	Productor

		• Empaque	• ¿Cuál es el envase, empaque y embalaje requerido para dar mayor protección y conservación a los productos perecibles (frutas)?	Encuesta	Cuestionario	Productor Exportador
		• Tiempos de operación	• ¿Cuál estima es el tiempo correcto para realizar una operación de manejo y operación de la carga, sin que esta se vea afectada por demoras en este proceso?			
		• Manual	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible (frutas) • Existe una norma sobre el manejo y operación de la carga perecible? • Existe un proceso a seguir sobre el manejo y operación de la carga perecible? • ¿Usted considera que la implementación de un manual de procesos y políticas le permitirá dar un manejo adecuado a la carga perecible y reducir las pérdidas económicas? 	Encuesta	Cuestionario Entrevista	Productor Exportador Transportistas
	Almacenamiento	• Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe almacenamiento para los productos perecibles (frutas)? • ¿En el área de almacenamiento existe un espacio físico disponible para cada tipo de producto? 	Encuesta	Entrevista	Productor
		• Maquinaria	• ¿Considera usted que los materiales y equipos necesarios para el almacenaje de productos perecibles son los adecuados?			

IDEA A DEFENDER: La elaboración de un manual de procesos y políticas sobre el manejo adecuado de la carga perecible permitirá mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

VARIABLES	ÍNDICES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO	INFORMANTE
<u>VD: Utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales</u>	Ingresos Económicos	• Precio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el valor promedio mensual en dólares de la mercadería exportada que genera pérdidas económicas debido al manejo inadecuado? • ¿Cuál es el valor promedio en dólares que usted exporta mensualmente? • ¿Cuál es el precio promedio de venta de cada caja de fruta que usted comercializa? 	Encuesta	Cuestionario	Productor Exportador
		• Utilidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Como afecta el manejo inadecuado de la carga perecible (frutas) en las utilidades de los productores y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales? • ¿Cuál son sus ingresos líquidos mensuales en promedio por la comercialización de las frutas hacia Colombia? 	Encuesta	Cuestionario	Productor Exportador
		• Crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo considera el crecimiento económico de los productores en base al manejo que se da a la carga perecible (frutas)? • ¿Qué porcentaje de la carga perecible (frutas) genera pérdidas económicas por el manejo inadecuado? 	Encuesta	Cuestionario	Productor Exportador
		Manual de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Flujogramas • Indicadores • Procesos 			

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

3.5.1. INFORMACIÓN PRIMARIA

Fuentes primarias. Son aquellas que necesitan ser elaboradas por el investigador porque la información o está disponible. Se trata de localizar información relevante “a la medida” para el desarrollo de la estrategia comercial y supone entrar a contacto con los clientes, intermediarios, competidores, etc. (...) (Merino, 2010, pp. 18-19).

Para la presente investigación la información primaria se la obtuvo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas a las personas involucradas en el manejo y operación de la carga perecible (frutas) tales como: productores, transportistas y exportadores con la finalidad de recolectar información real.

3.5.2. INFORMACIÓN SECUNDARIA

Fuentes secundarias. “Son aquellas que recogen información procesada y elaborada previamente ya sea por la propia empresa o por personas o entidades ajenas a la misma”. (...) (Merino, 2010, pp. 18-19).

Para complementar la investigación se hizo uso de fuentes secundarias recopilada en: libros, revistas, internet, instituciones y empresas que aportan con información y datos valiosos requeridos para el estudio.

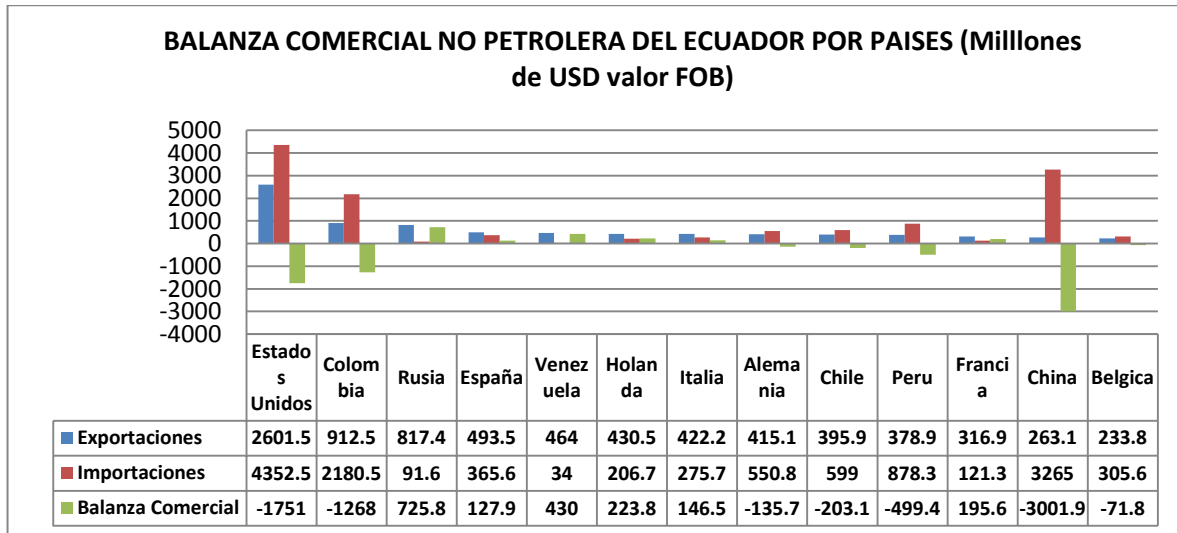
3.5.2.1. MACRO DIAGNÓSTICO

Tabla 5. Balanza comercial no petrolera del Ecuador por países (Millones de USD valor FOB)

BALANZA COMERCIAL NO PETROLERA DEL ECUADOR POR PAÍSES (Millones de USD valor FOB) Enero-Diciembre 2013			
Países	Exportaciones	Importaciones	Balanza Comercial
Estados Unidos	2601,5	4352,5	-1751
Colombia	912,5	2180,5	-1268
Rusia	817,4	91,6	725,8
España	493,5	365,6	127,9
Venezuela	464	34	430
Holanda	430,5	206,7	223,8
Italia	422,2	275,7	146,5
Alemania	415,1	550,8	-135,7
Chile	395,9	599	-203,1
Perú	378,9	878,3	-499,4
Francia	316,9	121,3	195,6
China	263,1	3265	-3001,9
Bélgica	233,8	305,6	-71,8

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 1. Balanza comercial (Miles de dólares)



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Andrea Casanova

De acuerdo con la información y datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador tomando en cuenta el periodo Enero-Diciembre del año 2013 las exportaciones no petroleras en millones de dólares se dirigieron a países como: EEUU, Colombia, Rusia, España, Venezuela y Holanda convirtiéndose en los principales mercados para las exportaciones ecuatorianas, para Rusia, Venezuela y Holanda la balanza comercial fue favorable mientras que para China, EEUU, Colombia se muestra una balanza deficitaria es decir que los valores de las importaciones superaron al de las exportaciones.

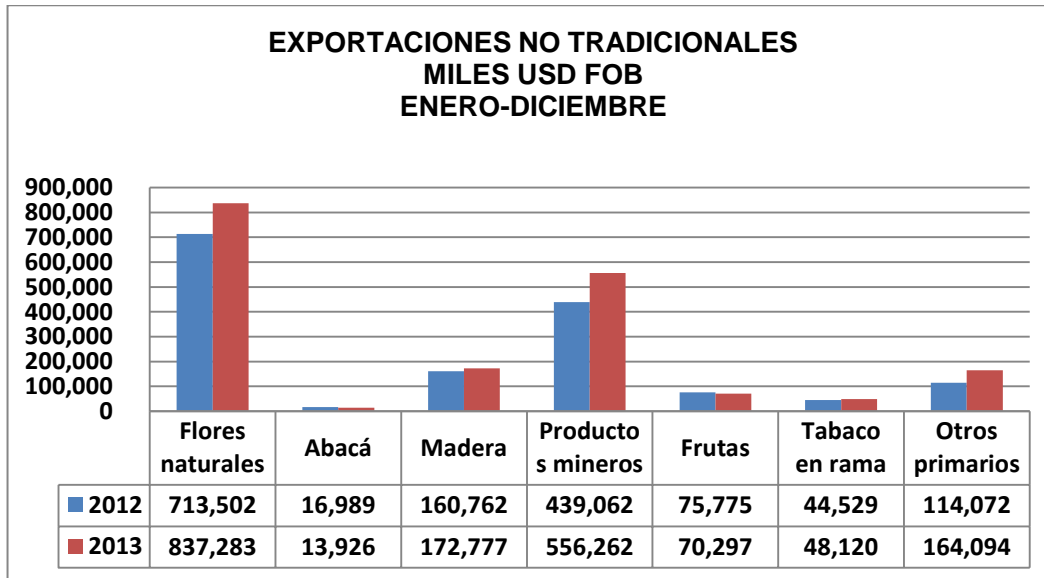
Tabla 6. Exportación de productos primarios no tradicionales (Miles USD FOB)

EXPORTACIÓN PRODUCTOS PRIMARIOS NO TRADICIONALES ENERO-DICIEMBRE							
AÑO	Flores naturales	Abacá	Madera	Productos mineros	Frutas	Tabaco en rama	Otros primarios
2012	713.502	16.989	160.762	439.062	75.775	44.529	114.072
2013	837.283	13.926	172.777	556.262	70.297	48.120	164.094
TOTAL	1.550.785	30.915	333.539	995.324	146.072	92.650	278.165

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 2 . Exportación de productos primarios no tradicionales (Miles USD FOB)



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Andrea Casanova

En lo referente a las exportaciones de productos primarios no tradicionales se registra una mayor participación en flores naturales en el año 2012 por USD 713.502 seguido de los productos mineros con un valor de USD 439.062 mientras que las frutas consideradas como carga perecible en el año 2012 de enero a diciembre se registró un valor de USD 75.775 y para el periodo enero a diciembre del año 2013 se presentó un valor de USD 70.297 lo que representa una disminución con relación al año anterior por lo que se hace necesario el dar un manejo y cuidado adecuado a las frutas de tal manera que se exporte productos de mayor calidad y con la menor cantidad de daños con el fin de que se abran nuevos mercados y se exporte mayor cantidad del producto logrando así incrementar las exportaciones siendo ésta una fuente de ingresos para el Ecuador.

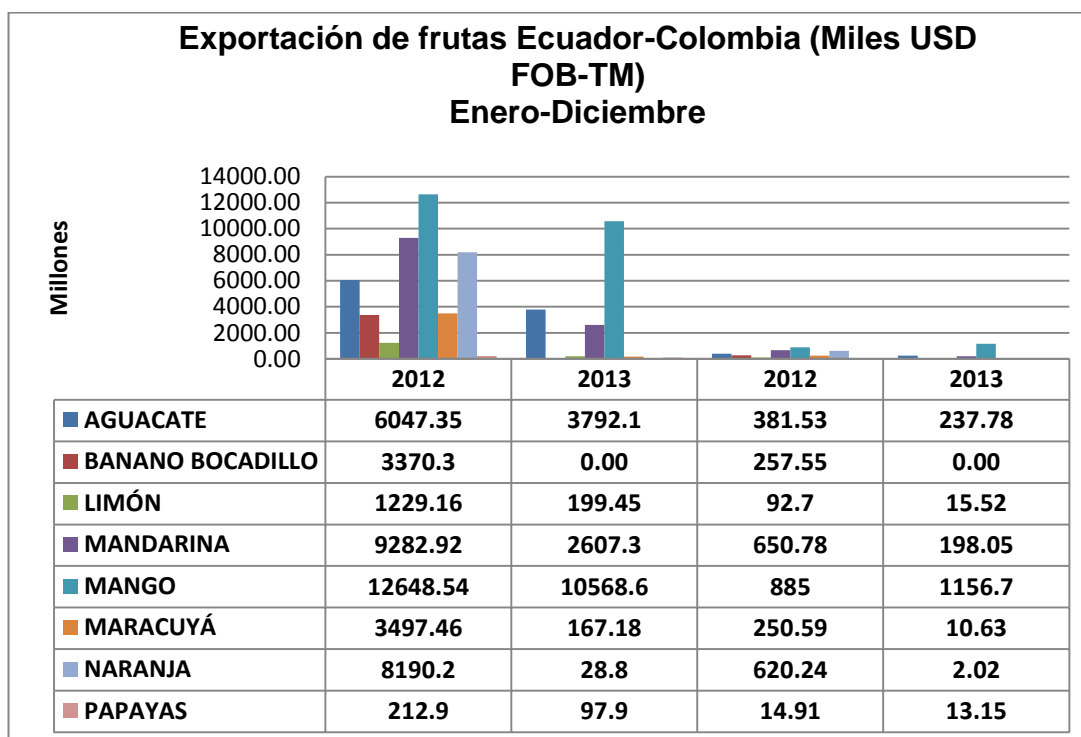
Tabla 7. Exportación de frutas Ecuador-Colombia (MILES USD FOB-TM)

PRODUCTOS	TONELADAS		FOB-DOLAR	
	2012	2013	2012	2013
AGUACATE	6047,35	3792,1	381,53	237,78
BANANO BOCADILLO	3370,3	0,00	257,55	0,00
LIMÓN	1229,16	199,45	92,7	15,52
MANDARINA	9282,92	2607,3	650,78	198,05
MANGO	12648,54	10568,6	885	1156,7
MARACUYÁ	3497,46	167,18	250,59	10,63
NARANJA	8190,2	28,8	620,24	2,02
PAPAYAS	212,9	97,9	14,91	13,15
TOTAL	44478,83	17461,33	3153,30	1633,85

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 3. Exportación de frutas Ecuador-Colombia (Miles USD FOB-TM)



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Andrea Casanova

Las exportaciones de frutas como aguacate, plátano, limón, mandarina, mango, maracuyá, naranja y papayas desde Ecuador hacia Colombia son significativas en el periodo enero-diciembre años 2012-2013 datos en toneladas y valor FOB, siendo el mango, naranja y mandarina los principales productos de exportación, al comparar los datos registrados se observa que la cantidad en toneladas es mayor al valor FOB en millones de USD es decir que se exportaron los productos en una alta cantidad y a menor precio.

PROVINCIA DEL CARCHI

En esta provincia, el empleo está concentrado en primer lugar en el sector agropecuario con casi la mitad de la PEA, mientras que las actividades comerciales ocupan el segundo lugar, lo cual responde a que es una provincia fronteriza y la actividad de intercambio con Colombia es bastante significativa (...)

Además la Provincia del Carchi (...) A partir del establecimiento de la zona de libre comercio entre los países andinos en la década de los 90, se dio lugar a un dinamismo importante en el comercio de frontera y por constituirse en paso obligado para las exportaciones e importaciones con Colombia.

(MCPEC. 2011, pp. 15-16).

Según el Programa ART PNUD ECUADOR / PDP-FN (Articulación de Redes Territoriales del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo/ Programa Desarrollo y Paz en Frontera Norte), enero 2008.

La provincia de Carchi por ser completamente fronteriza vive un fuerte flujo de comercio e intercambio de bienes, característica peculiar no solo por sus facilidades de importación y exportación sino también por la importancia de fortalecer el sistema formal e informal de la economía local de manera legal y fomentar la legitimidad y las alternativas sostenibles, locales y productivas del desarrollo. (...).

El intercambio comercial en la frontera norte Tulcán-Ipiales se sustenta principalmente en actividades fronterizas donde una gran variedad de productos especialmente agropecuarios son objetos de comercio e intercambio con el vecino país de Colombia, siendo una fuente de gran importancia para el desarrollo económico tanto de Ecuador como de Colombia.

Proyecto: Implementación de la Zona de Actividades Logísticas

En la Zona de Planificación 1, de acuerdo con la dinámica económica y flujos, se vislumbran varios ejes comerciales que permitirían la conexión comercial interna y externa, sobre todo hacia Colombia.

Eje de comercio interno.(...) La mayor parte de los productos que se comercializa, son de origen agropecuario. Los pasos fronterizos se constituirían en áreas de un alto dinamismo comercial, especialmente de productos alimenticios y textiles.

Eje de comercio externo.

- c) comercio terrestre, ubicado en el extremo norte del país, justamente en la frontera con Colombia. La ciudad de Tulcán es el punto obligado de paso para comercializar las mercancías con Colombia, vía terrestre, por lo que se plantea implementar una zona de actividades logísticas (...).

(Agenda Zona 1 para el Buen Vivir. 2010, p. 54)

La implementación de la Zona de Actividades Logísticas en la ciudad de Tulcán permitirá dinamizar el comercio nacional e internacional, logística (costos, tiempo de entrega, servicio), comercio terrestre, comercialización de mercancías con Colombia reduciendo costos logísticos e incrementando el servicio de transporte garantizando la calidad de los productos al momento de su movilización y distribución.

La presente investigación aportará al proyecto de implementación de la Zona de Actividades Logísticas debido a que el servicio de logística comprende todas las actividades relacionadas con el manejo, operación, control, cuidado, transporte, distribución y almacenaje de los productos que se van a comercializar en este caso los perecibles (frutas) garantizando su calidad y buen estado desde el lugar de origen hasta su destino.

3.5.2.2. MICRO DIAGNÓSTICO

Análisis de la situación actual en el manejo de las frutas

Al recoger la información necesaria de los involucrados en las operaciones del manejo de los productos perecibles como son: productores, transportistas, y exportadores se logró determinar que existen los siguientes problemas:

- ✓ Existe desconocimiento de cómo dar un adecuado manejo a la carga perecible (frutas)
- ✓ No existe un proceso definido ocasionando más problemas ya que éste tiene una variedad de actividades.
- ✓ No existe un manual de procesos y políticas que permita identificar fácilmente las actividades que se realizan para dar un correcto manejo a los productos.
- ✓ No existe un lugar adecuado destinado para el almacenamiento de la mercadería.

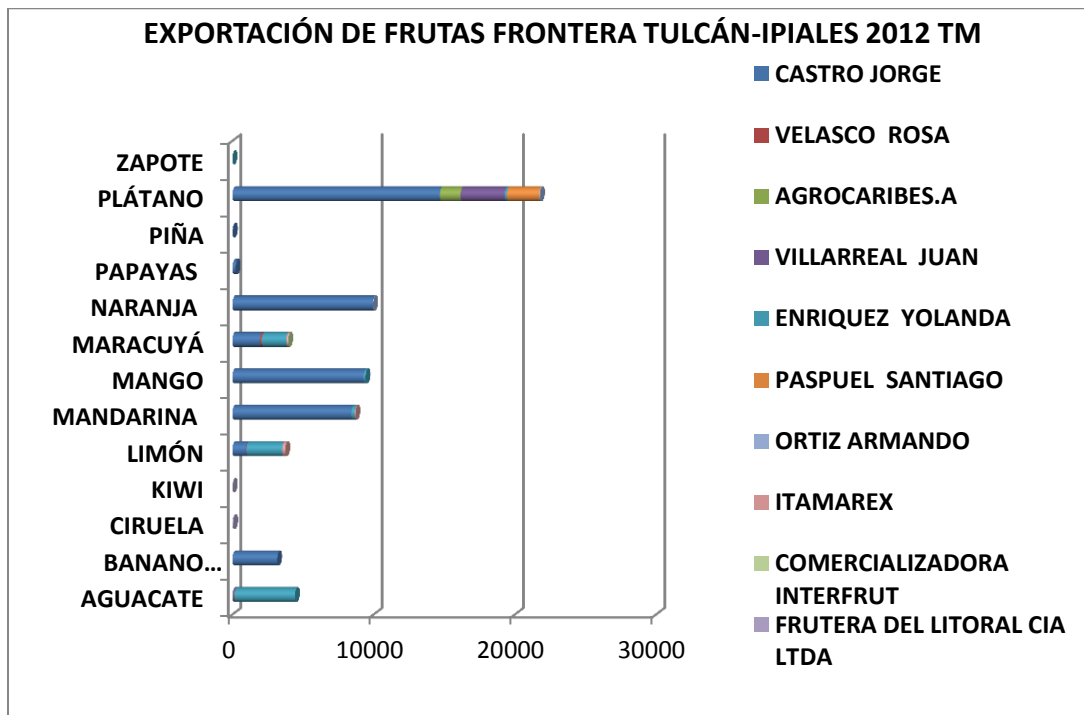
Tabla 8. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2012 TM

SUBPARTIDA	PRODUCTO	CASTRO JORGE	VELASCO ROSA	AGROCARIBES.A	VILLARREAL JUAN	ENRIQUEZ YOLANDA	PASPUEL SANTIAGO	ORTIZ ARMANDO	ITAMAREX	COMERCIALIZADORA INTERFRUT	FRUTERIA DEL LITORAL CIA LTDA
0804.40.00.00	AGUACATE	94	58			4.282					
0803.00.19.00	BANANO BOCADILLO	3.178									
0809.40.00.00	CIRUELA	17									44
	KIWI										30
0805.50.10.00	LIMÓN	931			71	2.522			227		
0805.20.90.00	MANDARINA	8.423				239			50		
0804.50.20.00	MANGO	9.303				134					
0810.90.10.00	MARACUYÁ	1.951	130			1.728			116	31	
0805.10.00.00	NARANJA	9.945						32			
0807.20.00.00	PAPAYAS	237									
0804.30.00.00	PIÑA	44									
0803.00.19.00	PLÁTANO	14.691		1.472	3.128	157	2.276	59			
0810.90.90.00	ZAPOTE					7					
	TOTAL	48.814	188	1.472	3.199	9.068,9	2.276	91	392,6	31	74

Fuente: AGROCALIDAD

Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 4. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2012 TM



Fuente: AGROCALIDAD
Elaborado por: Andrea Casanova

Las exportaciones de frutas registradas durante enero-octubre de 2012 se evidencia que hay una mayor cantidad de frutas exportadas por Jorge Castro y Yolanda Enríquez quienes tienen una importante participación comercial en la venta de las frutas hacia el vecino país de Colombia.

En lo referente a las frutas que más se exportan y transitan por la frontera Tulcán-Ipiales son el banano bocadillo en una cantidad total de 3.178 toneladas, plátano fresco con 14.691 TM, naranja 9.945 TM, mango 9.303 TM y mandarina 8.423 TM exportado por Jorge Castro y la participación de Yolanda Enríquez con aguacate por 4.282 TM respectivamente.

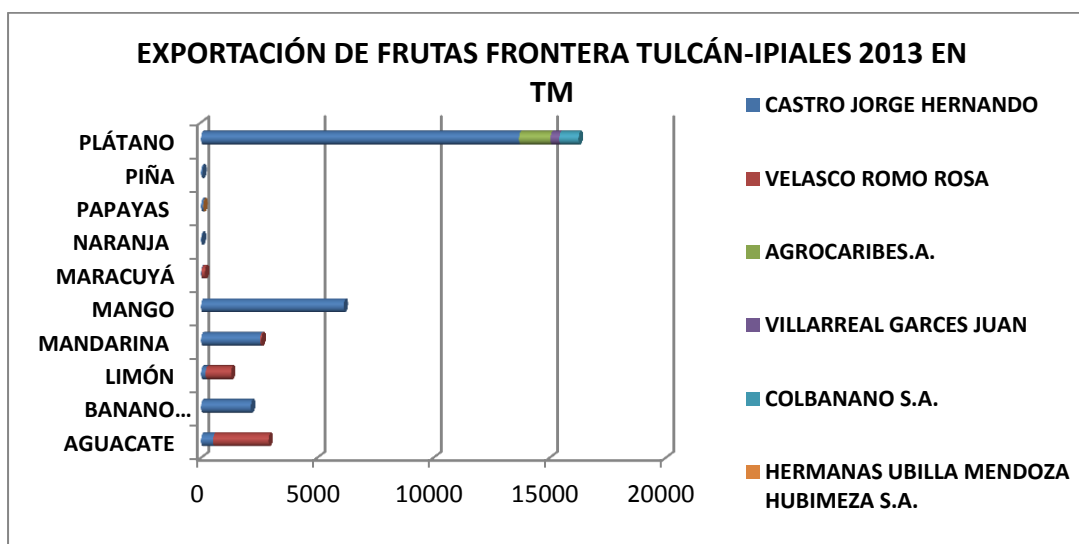
Tabla 9. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2013 TM

EXPORTACIONES DE FRUTAS ENERO-OCTUBRE EN TM						
AÑO 2013						
PRODUCTO	CASTRO JORGE HERNANDO	VELASCO ROMO ROSA	AGROCARIBES.A.	VILLARREAL GARCES JUAN	COLBANANO S.A.	HERMANAS UBILLA MENDOZA HUBIMEZA S.A.
AGUACATE	521	2381				
BANANO BOCADILLO	2145					
LIMÓN	199	1093				
MANDARINA	2545	58				
MANGO	6137					
MARACUYÁ	15	152				
NARANJA	29					
PAPAYAS	88					10
PIÑA	58					
PLÁTANO	13687		1353	381	831	
TOTAL	24903	1303	1353	381	831	10

Fuente: AGROCALIDAD

Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 5. Exportación de frutas hacia Colombia enero-octubre 2013 TM



Fuente: AGROCALIDAD

Elaborado por: Andrea Casanova

Durante el periodo enero-octubre de 2013 se registra una menor cantidad de frutas de exportación en el caso del banano bocadillo un 20% y plátano fresco disminuyo a una cantidad de 5531 toneladas lo que equivale al 4% menos que en el año anterior, la exportación de naranja disminuyo totalmente con relación al año anterior, en el mango fue de 3300 toneladas es decir un 22% menos que el año pasado, mientras que el aguacate tiene una cantidad de 1532 toneladas el 20% menos por lo que es imprescindible que se dé un manejo adecuado a las frutas mencionadas con la finalidad de brindar un producto de calidad con la menor cantidad de daños posibles evitando mermas y disminuciones que afecta en las utilidades tanto de productores, transportistas, exportadores e importadores.

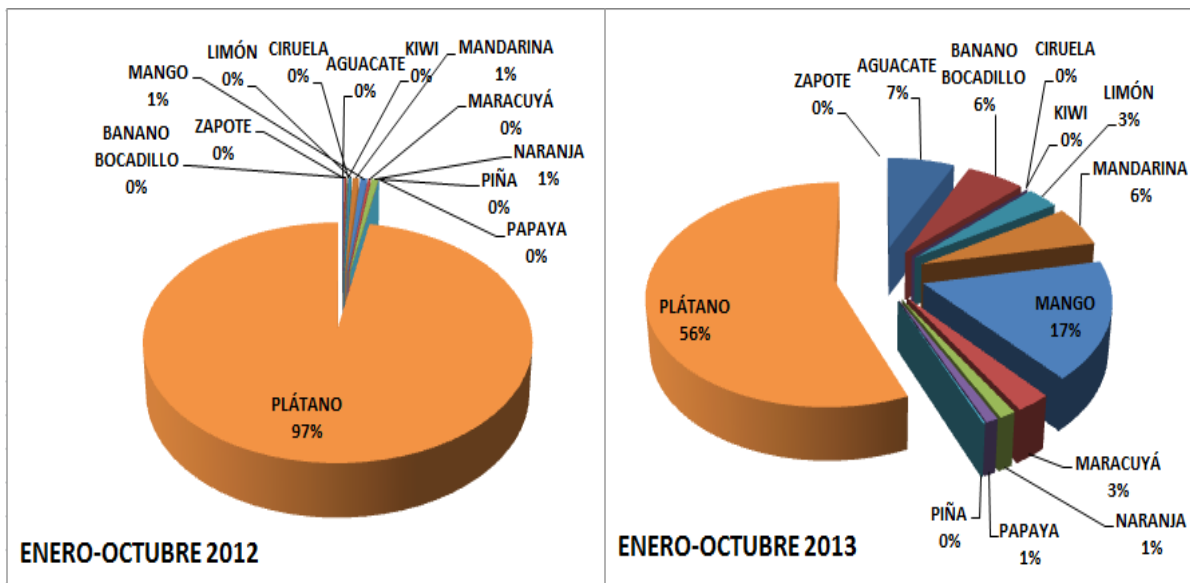
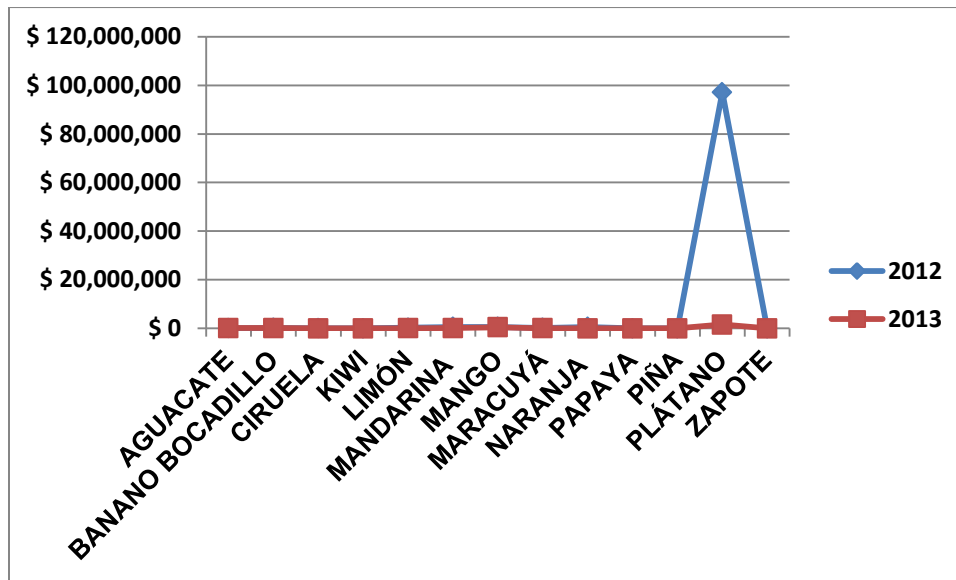
Tabla 10. Participación en Exportación de frutas hacia Colombia Enero-Octubre 2012-2013

EXPORTACIONES DE FRUTAS ENERO-OCTUBRE VALOR FOB USD				
PRODUCTO	USD FOB		TONELADAS M	
	2012	2013	2012	2013
AGUACATE	115.331	193.968	4.434	2.907
BANANO BOCADILLO	240.675	168.556	3.178	2.145
CIRUELA	78.327,20	0,00	62	0
KIWI	42.924	0,00	30	0
LIMÓN	282.097,10	92.010	3.751	1.292
MANDARINA	604.283,70	165.464	8.713	2.603
MANGO	653.530	487.242,50	9.436	6.137
MARACUYÁ	233.452	75.208	3.226	167
NARANJA	617.797,80	34.601	9.977	29
PAPAYA	20.741	26.290	237	98
PIÑA	3.388	4.053	48	58
PLÁTANO	97.170.809	1.601.801	2.1783	16.252
ZAPOTE	518	0,00	7	0
TOTAL	100.063.874	2.849.194	64.882	31.687

Fuente: AGROCALIDAD

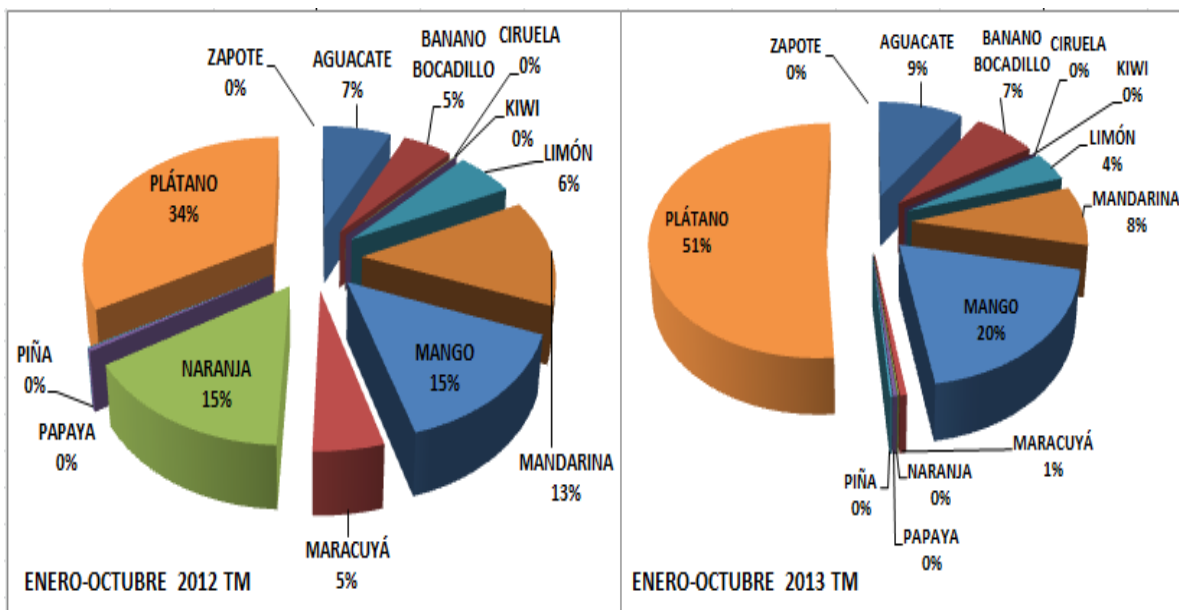
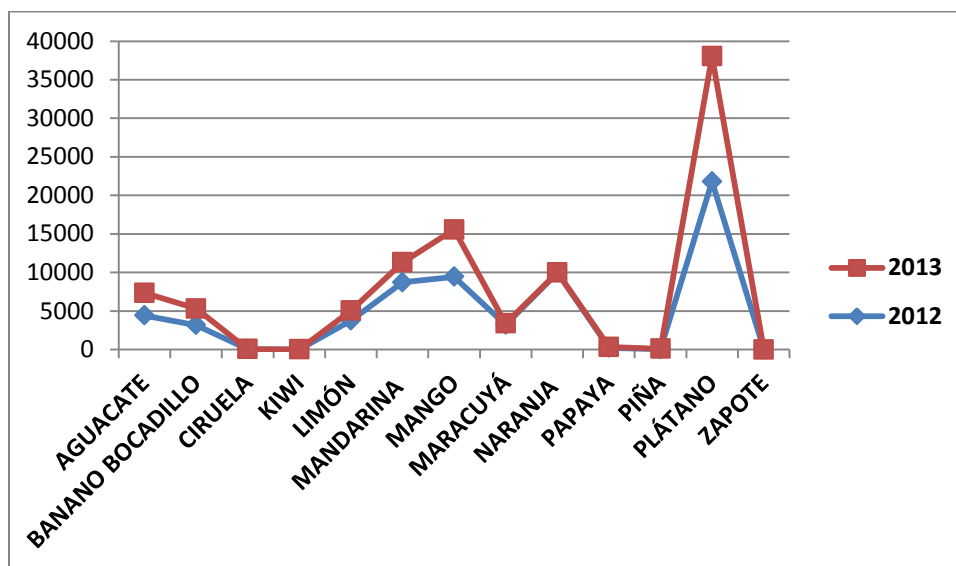
Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 6. Participación en Exportación de frutas USD FOB hacia Colombia Enero-Octubre 2012-2013



Fuente: AGROCALIDAD
 Elaborado por: Andrea Casanova

Gráfico 7. Participación Exportación de frutas TM Enero-Octubre 2012-2013



Fuente: AGROCALIDAD
Elaborado por: Andrea Casanova

Las exportaciones de frutas hacia Colombia en USD FOB presentaron una disminución durante el periodo enero-octubre año 2013 con respecto al periodo enero-octubre 2012 el banano bocadillo en un 18% y plátano fresco tiene una caída de más del 40%, en el mango el 14% menos, mientras que el aguacate incremento en un 25%, la mandarina y la naranja disminuyeron más del 70% en USD FOB, en cuanto a su volumen en Toneladas Métricas hubo un incremento para el banano bocadillo un 2% y plátano fresco en un 17%, el mango en un 5%, aguacate un 2% con respecto al resto de frutas pero la mandarina, limón, maracuyá, papaya y la naranja disminuyeron su volumen para el 2013, esto quiere decir que las exportaciones en USD FOB para el año 2013 periodo enero-octubre hubo una disminución con respecto al 2012 del mismo periodo sin embargo su volumen en toneladas se incrementó para los cuatro productos de mayor exportación como el banano bocadillo, plátano fresco, aguacate y mango, por otro lado las frutas como la ciruela, kiwi y zapote dejaron de exportarse para el año 2013 y el resto de frutas como mandarina, limón, maracuyá, naranja, papaya y piña disminuyeron en volumen con relación al resto de frutas exportadas, comportamiento que se refleja claramente en un incremento en valor FOB para el año 2012 y una disminución para el año 2013, en toneladas métricas existe un incremento en la mayoría de frutas de exportación para el año 2013.

ANÁLISIS FODA DEL TRANSPORTE DE CARGA EN EL CARCHI

A continuación se puntualiza un diagnóstico de la situación actual sobre el manejo de frutas mediante un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) del transporte de carga en el Carchi, detallado en la siguiente tabla.

Tabla 11. Análisis FODA del transporte de carga en el Carchi

POSITIVOS	
INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agremiación reconocida a nivel nacional. ✓ Reúne a la mayoría de empresas de transporte en un 95%. ✓ Disponibilidad de vehículos. ✓ Existencia de la Asociación de Transporte Pesado del Carchi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de una nueva empresa que reúna a todas. ✓ Financiamiento para la adquisición de nuevos equipos. ✓ Planes de renovación vehicular otorgados por el Gobierno.
NEGATIVOS	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existen políticas y procesos aplicables de Calidad. ✓ No existen Equipos Especiales (niñeras, tanqueros, carros refrigerados) ✓ Equipo de transporte no es adecuado para el traslado de productos perecibles. ✓ No cuenta con instalaciones físicas adecuadas. ✓ Flota con más de quince años de fabricación. ✓ Escasa diversidad de servicios. ✓ Poca capacitación en temas de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminución de los volúmenes de carga. ✓ La posibilidad de la creación de una nueva asociación. ✓ Llegada de empresas internacionales con nuevos equipos y unidades. ✓ Vinculación de transportistas ✓ Posibles cambios a la Normativa Comunitaria. ✓ Inexistencia de talleres para la reparación de vehículos de transporte pesado.

Fuente: Esta Investigación
Elaborado por: Andrea Casanova

Ruano, B. (04/2012)

ANÁLISIS FODA DE PRODUCTORES Y EXPORTADORES DE PERECIBLES (FRUTAS) FRONTERA TULCÁN-IPIALES

Tabla 12. Análisis FODA productores y exportadores de perecibles (frutas)

POSITIVOS	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de producción ✓ Exportación de productos que cumplen con requisitos de calidad. ✓ Más de 30 años en la actividad tanto de producción como de exportación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora Continua de Servicios. ✓ Obtener una mayor utilidad. ✓ Exportar hacia otros países.
NEGATIVOS	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe un manual de procesos y políticas para el manejo adecuado de carga perecible (frutas). ✓ Falta de infraestructura adecuada en centros de acopio para frutas. ✓ No existe una empresa de transporte que brinde servicios de vehículos de carga pequeños como los camiones para perecibles. ✓ Ausencia de diagramas de procesos sobre el manejo y operación de las frutas. ✓ Falta de capacitación del personal. ✓ Inexistencia de indicadores de tiempos en el manejo de los perecibles. ✓ Falta de promoción de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminución del volumen de producción a causa de plagas y enfermedades. ✓ Competencia ✓ Disminución de las utilidades a causa de mermas y daños en los productos. ✓ Paros y huelgas generadas en el vecino país. ✓ Productos sustitutos ✓ Producción de productos similares y de mejor calidad en Colombia

Fuente: Esta Investigación
Elaborado por: Andrea Casanova

3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

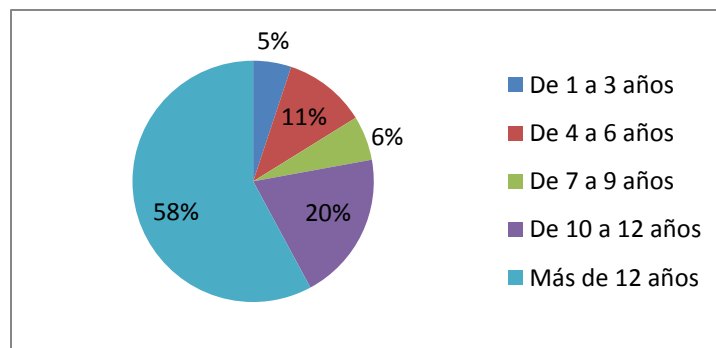
3.6.1. Análisis e Interpretación de resultados.

Para la presente investigación se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 13. Tiempo de antigüedad en el transporte

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3 años	12	5%
De 4 a 6 años	26	11%
De 7 a 9 años	14	6%
De 10 a 12 años	47	20%
Más de 12 años	136	58%
Total	234	100%

Gráfico 8. Tiempo de antigüedad en el transporte



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

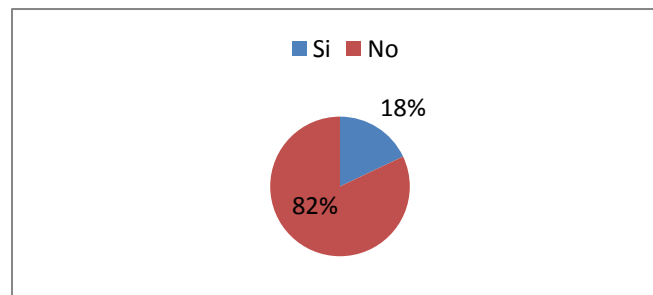
Según resultados de la encuesta, se logró determinar que el tiempo de antigüedad en el transporte pesado de la provincia del Carchi que movilizan carga perecible, la mayor parte de los conductores se dedica al transporte por más de 12 años, evidenciando que la actividad diaria es la manipulación y manejo de los perecibles.

¿Usted tiene conocimiento sobre el manejo adecuado que debe recibir la carga perecible (frutas)?

Tabla 14. Conocimiento sobre el manejo de carga perecible (frutas)

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	42	18%
No	192	82%
Total	234	100%

Gráfico 9. Conocimiento sobre el manejo de carga perecible (frutas)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

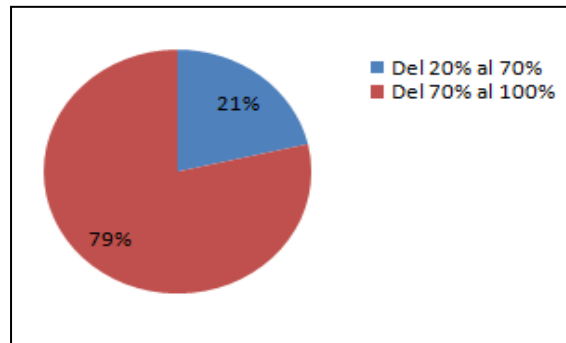
De acuerdo con la encuesta realizada se observa que el 82% de los transportistas no tienen conocimiento sobre el correcto manejo que debe tener la carga perecible (frutas) siendo este un factor determinante para que la fruta llegue en condiciones óptimas a su lugar de destino por lo que es imprescindible la implementación de un manual para el manejo de la carga que sirva como guía de apoyo y consulta, mientras que solo un 18% de los transportistas conoce como dar un adecuado manejo de acuerdo a su experiencia en la movilización de los productos.

1. ¿Del total de la carga que usted ha movilizado que porcentaje considera como carga perecible?

Tabla 15. Porcentaje carga perecible (frutas)

OPCIONES %	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Del 20% al 70%	50	21%
Del 70% al 100%	184	79%
Total	234	100%

Gráfico 10. Porcentaje carga perecible (frutas)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

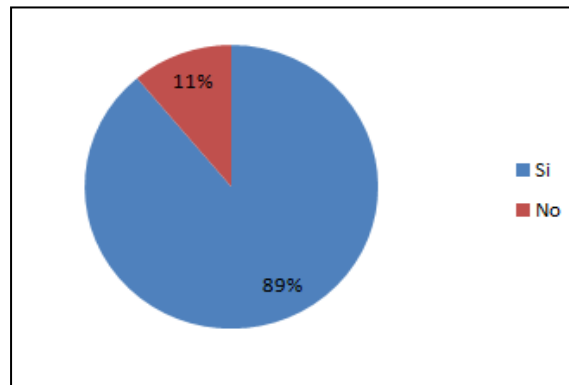
Resultados de la encuesta realizada demuestran que un 79% de los conductores transporta carga considerada como perecible es decir que la mayor parte de los transportistas se relaciona de manera directa en lo referente al manejo y transporte de los productos perecibles (frutas) y el 21% del total de la carga que moviliza no la considera como perecible es decir que la unidad de transporte no solo la destinan para la movilización de perecibles sino para otro tipo de carga.

2. ¿La unidad de transporte que usted utiliza es idónea y está en condiciones aptas para movilizar la carga perecible?

Tabla 16. Condiciones de la unidad de transporte

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	208	89%
No	26	11%
Total	234	100%

Gráfico 11. Condiciones de la unidad de transporte



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

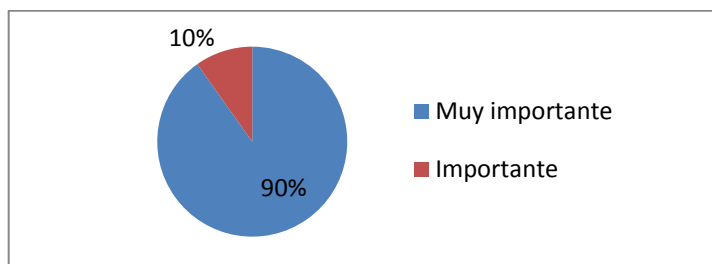
El cuadro nos demuestra que la mayor parte de los conductores cuenta con una unidad de transporte idónea y está en buenas condiciones para la movilización de la carga perecible, sin embargo es necesaria la capacitación sobre el adecuado manejo de la carga que transportan con la finalidad de lograr un mejor servicio satisfaciendo las necesidades de los clientes.

3. ¿Cómo considera usted el manejo o cuidado adecuado de carga durante su movilización?

Tabla 17. Importancia del manejo y cuidado de carga durante su movilización

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	211	90%
Importante	23	10%
Total	234	100%

Gráfico 12. Importancia del manejo y cuidado de carga durante su movilización



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

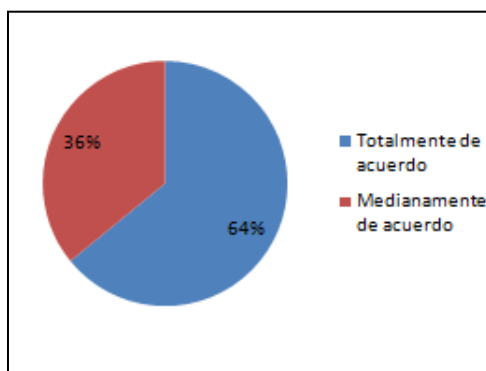
El 90% de los transportistas considera que el manejo o cuidado adecuado de la carga perecible es muy importante debido a que es un producto que requiere de cuidados especiales a fin de mantener su calidad y evitar que el producto sufra daños durante su transporte mientras que un 10% manifiesta que es importante, esto nos indica que el manejo que se debe dar a este tipo de carga es indispensable para que llegue el producto en buenas condiciones.

4. ¿La distribución, ubicación y control de la carga perecible que usted transporta se realiza con cuidado, seguridad y puntualidad?

Tabla 18. Cuidado, seguridad y puntualidad de la carga

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	150	64%
Medianamente de acuerdo	84	36%
Total	234	100%

Gráfico 13. Cuidado, seguridad y puntualidad de la carga



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

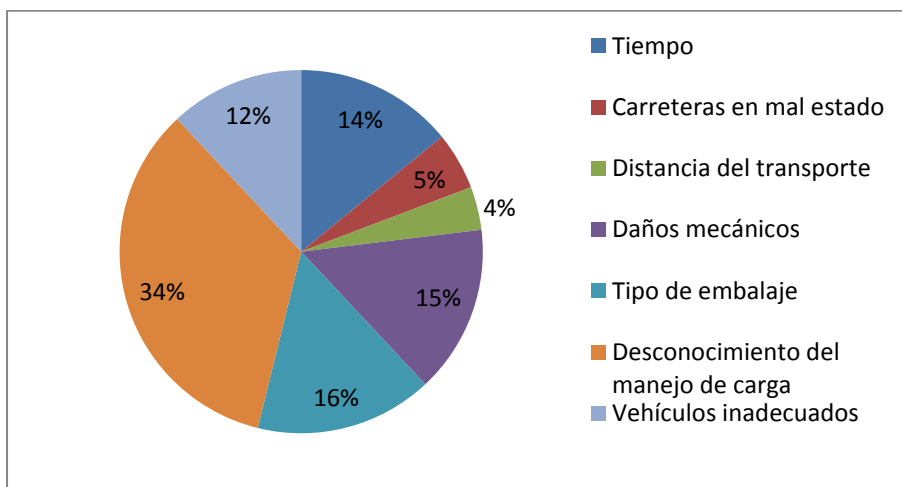
La mayoría de los encuestados tratan de movilizar la carga perecible (frutas) con cuidado y sobre todo con puntualidad en donde se pudo constatar que no cuentan con un proceso a seguir sobre el manejo que deben brindar a los perecibles, únicamente se basan en la actividad diaria que realizan, existe un desconocimiento y falta de planificación afectando a la situación económica de los mismos.

5. ¿Cuáles cree usted que son las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización desde origen al lugar de destino? (Elija dos opciones)

Tabla 19. Causas degradación de la carga perecible (frutas)

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo	33	14%
Carreteras en mal estado	12	5%
Distancia del transporte	9	4%
Daños mecánicos	35	15%
Tipo de embalaje	37	16%
Desconocimiento del manejo de carga	80	34%
Vehículos inadecuados	28	12%
Total	234	100%

Gráfico 14. Causas degradación de la carga perecible (frutas)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

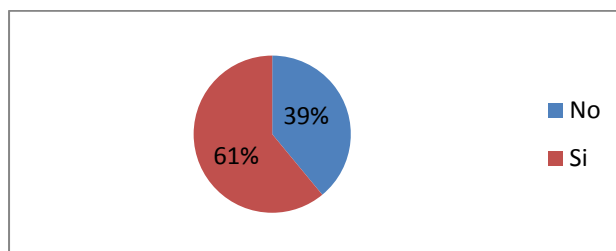
Claramente podemos apreciar que el 34% de los transportistas encuestados manifiestan que una de las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización es por el desconocimiento que existe sobre el adecuado manejo de la carga perecible (frutas) por lo que se hace indispensable la implementación de un manual con la finalidad de minimizar daños y pérdidas en los productos y un 16% indican que otra de las causas es debido a que estos productos no tienen un tipo de embalaje adecuado que se adapte a las necesidades del producto.

6. ¿Ha tenido inconvenientes con los importadores por el daño de la carga perecible?

Tabla 20. Inconvenientes con los importadores

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	39	39%
Si	61	61%
Total	100	100%

Gráfico 15. Inconvenientes con los importadores



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

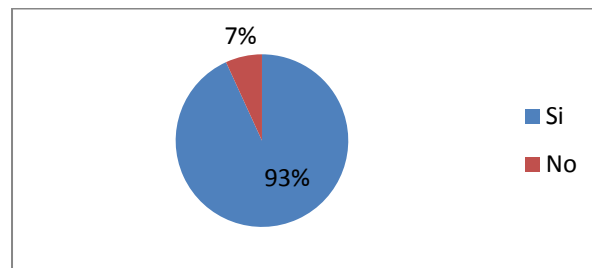
El 61% de los transportistas indicaron que si han tenido inconvenientes con los importadores, debido a que se presenta un 10-15% de la carga con daños como magulladuras, golpes, degradación lo que se convierte en un grave problema detallado en pérdidas económicas, tanto para los productores, transportistas, exportadores e importadores.

7. ¿Usted considera que la implementación de un manual de procesos y políticas le permitirá dar un manejo adecuado a la carga perecible y reducir las pérdidas económicas?

Tabla 21. Implementación del manual

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	218	93%
No	16	7%
Total	234	100,0

Gráfico 16. Implementación del manual



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

El 93% de los encuestados indicaron que si es factible la implementación de un manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible (frutas), en consecuencia es necesario realizar un cambio mediante la implementación de un manual que permita a los involucrados con el proceso de manejo y operación de productos perecibles tener una herramienta que proporcione conocimientos sirva de apoyo y les permita tener una mejor organización en los procesos a seguir para dar un correcto manejo a la carga logrando el objetivo de minimizar daños, reducir costos e incrementar las utilidades y un 7% manifestaron que no es factible un manual debido a que ellos cuentan con la experiencia como base fundamental para el manejo de este tipo de productos sin embargo indicaron que el manual les ayudaría a fortalecer sus conocimientos.

Entrevista al productor

Durante la entrevista realizada al Señor Luis Mariano López Chavarría, agricultor del cantón Chone quien es dueño de uno de los más grandes centros de acopio de ese sector con 30 años de antigüedad en la actividad, manifiesta que los productos que se cosechan en el lugar son frutas como: Naranja, Mandarina, Guanábana, Toronja, Papaya, siendo productos netamente perecibles mismos que se destinan a países como Colombia, Perú y Venezuela siendo Colombia el principal proveedor al que se destina un 70% de la fruta como naranja y mandarina.

Otro punto muy importante que menciona el Señor Luis es que a diario se cosecha hasta un millón de frutas de las cuales se embarcan hacia Colombia de 10 a 12 camiones diarios de lunes a jueves dando un total de 4500-5400 cajas donde cada camión tiene capacidad para llevar 450 cajas. Además dijo que las frutas sufren una degradación casi siempre debido a sus características y manejo de los mismos.

Uno de los problemas que don Luis manifestaba es que hace falta maquinaria para complementar, facilitar y agilizar el proceso de cosecha y postcosecha. Menciona que un 30% de los productos a ser exportados genera pérdidas económicas por el manejo y transporte, afectando significativamente sus utilidades por lo que calificó como muy importante el crecimiento económico tanto de productores como exportadores en base al manejo que se da a los productos.

En lo referente al manejo de la carga perecible como las frutas señalo que no existe un manual o una guía en donde ellos sigan un proceso, que simplemente se realiza de acuerdo a la experiencia que ellos tienen en cuanto a producción se refiere por lo que menciono que es imprescindible la implementación de un manual de procesos y políticas para el manejo de los productos con la finalidad de mejorar en los procesos y planificación tratando de reducir mermas y costos del producto a ser exportado.

Entrevista al exportador

En la entrevista realizada al Señor Jorge Castro exportador de las frutas hacia Colombia manifiesta que el tipo de productos que exporta son mandarina, naranja, mango, aguacate, papaya, plátano, bocadillo, siendo carga 100% perecible. Además considera que el manejo y cuidado de la carga perecible, es muy importante porque debido a la manipulación que tiene el producto se estropea y se daña, en este aspecto es necesario eliminar estos inconvenientes ya que existe una institución como Agrocalidad que se encarga de realizar la inspección de los mismos.

Por otro lado manifestó que el dar un manejo adecuado a la carga perecible (frutas) ayudaría a reducir costos y mejorar la calidad del producto quien además considera que una de las causas por las que el producto sufre degradación es por el manejo y manipulación desde la plantación hasta el proceso de cargue al medio de transporte así como también las condiciones ambientales.

Considera que cuando se presentan daños graves ya sea causado por las características mismas de los productos, por la manipulación, transporte o puede ser que sean causadas por la presencia de alguna enfermedad o plaga, el importador automáticamente lo rechaza o simplemente se quemar embarques completos de estos productos lo que llevaría a perder clientes y mucho dinero, otros inconvenientes que se presentan son los accidentes que pueden ser a causa del cansancio físico del conductor, robos, convirtiéndose en un retroceso para el embarque que debe exportarse, debido a que se realiza un transbordo.

En cuanto a la implementación de un manual de procesos y políticas indica que si es necesario una guía o manual en los que conste todo un proceso para dar un mejor manejo y manipulación a la carga perecible que se vende en este caso hacia Colombia de manera que disminuyan los daños en los productos que se exporta.

3.6.2. Validación de la idea a defender. (Investigación cualitativa)

La mayoría de productores, transportistas y exportadores que están directamente relacionados con las operaciones de manejo de la carga perecible (frutas) no tienen conocimiento sobre el adecuado manejo que requieren las frutas debido a que no han tenido capacitaciones ni cuentan con un manual como fuente de información que les permita planificar de mejor manera y por ende seguir un proceso con la finalidad de conservar la calidad del producto tratando de tener un mínimo de daños producidos por el proceso de cosecha-postcosecha transporte y manipulación.

Tanto los productores, transportistas como exportadores coinciden en que las pérdidas materiales y económicas son ocasionadas por daños en las frutas lo que incide directamente en sus utilidades e ingresos económicos por esto surge la necesidad de contar con un manual de procesos y políticas para el manejo adecuado de la carga perecible (frutas).

La existencia de un manual de procesos y políticas es primordial e indispensable porque se convierte en una guía básica en donde los productores, transportistas y exportadores pueden seguir un proceso detallado del manejo adecuado que debe tener la carga perecible (frutas) facilitando las actividades a realizar de una manera planificada encaminado a disminuir al máximo los daños y riesgos sobre todo minimizar costos e incrementar las utilidades e ingresos económicos de los involucrados.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. CONCLUSIONES.

- Tomando en consideración los análisis respectivos de cada una de las preguntas planteadas se puede determinar que es factible la implementación de un manual de procesos y políticas, debido a que el 93% de las personas encuestadas manifestaron que existe desconocimiento sobre el manejo y cuidado que debe tener la carga perecible (frutas), factor que afecta directamente a las utilidades de quienes realizan las operaciones de manejo de perecibles.
- No existe un manual de procesos y políticas sobre el manejo de carga perecible (frutas) es decir que no hay un proceso planificado a seguir para el desarrollo de las actividades por lo que afecta enormemente a las personas involucradas en las operaciones relacionadas con el manejo de este tipo de productos, debido a que la falta de conocimiento conduce a incrementar daños en las frutas provocando mermas y pérdidas económica en las mismas.
- Además el 34% de los encuestados manifestaron que existe desconocimiento sobre el manejo adecuado que se debe dar a la carga perecible, el 16% indicaron que el tipo de embalaje no es el adecuado para este tipo de productos, siendo una desventaja para el transporte y movilización de los mismos.
- Se pudo determinar en un 90% que el manejo y cuidado adecuado que se debe dar a la carga perecible es indispensable y muy importante para que el producto llegue a su destino en óptimas condiciones lo cual indica la necesidad de que exista un manual que les facilite el manejo de carga perecible y les permita mejorar el servicio y por ende incrementar sus utilidades, indicaron que les ayudaría a tener una mejor planificación y evitar inconvenientes minimizando daños e incrementar los beneficios económicos.

- Mediante la elaboración del mapa de procesos y flujogramas se logró determinar las actividades que deben realizarse de manera ordenada y siguiendo un proceso adecuado. Así permite a la organización optimizar sus recursos, reducir los costos e incrementar las utilidades.
- Existe un elevado número de vehículos al menos de 35-40 que transportan frutas hacia Colombia por lo que se convierte en una actividad importante que genera beneficios económicos para Ecuador, siendo una fuente principal de ingresos para las personas que realizan las operaciones de manejo y cuidado de las frutas que se comercializan por la frontera Tulcán-Ipiales.
- El manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible (frutas) no sólo es una fuente de conocimientos sobre el adecuado manejo que requiere la carga perecible sino que además es una herramienta indispensable que permitirá mejorar el servicio, una mejor planificación, agilidad en la tramitación de actividades y un proceso de operación ordenado ayudando de esta manera en la rentabilidad tanto de exportadores, productores como también de transportistas.

4.2. RECOMENDACIONES.

- Para mejorar las condiciones de la carga perecible (frutas) se debe contar con un manual en el que indique y facilite a los productores, exportadores y transportistas sobre cómo manejar este tipo de productos con el propósito de mantener los productos en condiciones idóneas.
- Los daños del producto pueden ser evitados mediante un plan de capacitación sobre el manejo adecuado que deben tener las frutas durante el proceso de cosecha, postcosecha y transporte con el fin de que el esfuerzo y costo para lograr mantener frutas de calidad no se pierdan a causa de llevar a cabo operaciones de manejo de manera inadecuada siendo motivo de pérdidas económicas.
- Se debe contar con unidades adecuadas para transportar la carga perecible, como carros refrigerados que permitan regular la temperatura acorde al lugar y a la que el producto necesite a fin de evitar daños en los productos. Además se debería utilizar un embalaje adecuado acorde al tipo de producto que se transporta con el fin de proteger a este tipo de carga garantizando su calidad.
- Es recomendable que exista una empresa que brinde servicios de transporte de camiones sencillos específicamente para movilizar carga perecible (frutas) con el propósito de minimizar costos e incrementar las utilidades para quienes realizan operaciones de manejo de perecibles.
- Se recomienda invertir en una mejor infraestructura de los diferentes centros de acopio de frutas con la finalidad de que dichos productos cuenten con un espacio específico acorde a sus necesidades evitando riesgos y daños y de esta manera brindar productos de calidad satisfaciendo las necesidades del cliente y por ende incrementando las utilidades de los exportadores, productores, transportistas y todos quienes están inmersos en la actividad.

V. PROPUESTA. (Investigación cualitativa)

5.1. TÍTULO.

Manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible que permita mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

La presente investigación se desarrolló con información adquirida en el centro de acopio Cítricos “López” ubicada en la Av. Chone-Quito 100 mts., del puente mismo que tiene más de 40 años dedicados a la comercialización de frutas.

Misión:

Producir y comercializar frutas frescas de excelente calidad logrando la satisfacción de nuestros clientes cumpliendo con todos los procesos y requerimientos logrando el crecimiento económico y social en toda la cadena.

Visión:

Posicionarse como uno de los centros de acopio más importantes a nivel nacional e internacional en la producción y comercialización de frutas de la más alta calidad logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores.

5.3. JUSTIFICACIÓN.

La presente propuesta se justifica, debido a la importancia de tener al alcance un manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible teniendo como objetivo principal de resolver los problemas que implican el manejo inadecuado de la carga perecible (frutas) que se da por falta de conocimiento y capacitación a las personas involucradas en las operaciones de manejo productos perecibles.

Al hablar de manejo de la carga perecible (frutas) hace referencia a un amplio conjunto de actividades como: el proceso de cosecha, postcosecha, transporte y manipulación para llevar los productos hasta el lugar de destino.

El presente manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible (frutas), pretende ser una guía que en su conjunto cumpla con el objetivo de brindar información clara, precisa y de apoyo sobre los procesos de manejo adecuados para lograr la competitividad en los exportadores y productores de este tipo de productos.

5.4. OBJETIVOS.

5.4.1. GENERAL

Realizar un manual de procesos y políticas sobre el manejo de la carga perecible (frutas) que permita mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales

5.4.2. ESPECÍFICOS

- Determinar las principales actividades sobre el adecuado manejo que debe tener la carga perecible (frutas) con el fin de mostrar un panorama claro y sencillo a todos quienes estén inmersos en operaciones afines.

- Presentar en el fundamento teórico información específica sobre el manejo y operación adecuada que debe tener la carga perecible (frutas) con el propósito de que la información sea una base para la elaboración del manual de procesos y políticas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual sobre el manejo de la carga perecible.
- Diseñar el mapa de procesos y flujogramas de procesos.
- Demostrar la importancia de contar con un manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible (frutas) con el propósito de incrementar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que realizan sus operaciones por la frontera Tulcán-Ipiales.

5.5. MANUAL DE PROCESOS



MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS SOBRE EL MANEJO DE LA CARGA PERECIBLE (FRUTAS)

Versión, Enero 2014

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	1 de 29

CONTENIDO

I. GENERALIDADES

- 1.1 INTRODUCCIÓN
- 1.2 OBJETIVOS DEL MANUAL
- 1.3 USOS
- 1.4 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
- 1.5 DISTRIBUCIÓN
- 1.6 ARCHIVO
- 1.7 DEFINICIONES

II. MAPA DE PROCESOS

- 2.1 MAPA DE PROCESOS SOBRE EL MANEJO DE LA CARGA PERECIBLE (FRUTAS)

III. DIAGRAMAS DE FLUJO


- 3.1 SÍMBOLOS UTILIZADOS PARA ELABORAR FLUJOGRAMA

IV. PROCESOS

- 4.1 PROCESO DE COSECHA
- 4.2 PROCESO DE POSCOSECHA
- 4.3 PROCESO DE CARGA Y TRANSPORTE
- 4.4 PROCESO DE EXPORTACIÓN
- 4.5 PROCESO DE DESCARGA Y DISTRIBUCIÓN

V. INDICADORES

Elaborado Por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

 CÍTRICOS "LÓPEZ"	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	2 de 29

I. GENERALIDADES


1.1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible (frutas) da a conocer en forma detallada las operaciones y actividades necesarias como: la producción (cosecha y postcosecha), transporte (carga, descarga, movilización), proceso de exportación (trámites necesarios) relacionadas con el proceso de manejo de productos perecibles hasta que el producto llega a destino final, tomando en cuenta las precauciones necesarias con el fin de evitar que dichos productos lleguen en malas condiciones.

El manual será un apoyo para la aplicación de actividades de transporte de los productos perecibles que permitan un mejor entendimiento de los procesos a seguir en el manejo de la carga perecible siendo beneficio para productores, transportistas y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

La seguridad y cuidado a los productos perecibles en los diferentes procesos de logística seguido de la elección del medio de transporte para este tipo de productos mismo que es un complemento necesario para proteger al producto evitando daños durante su movilización.

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	3 de 29

1.2. Objetivos del manual

El presente Manual tiene los siguientes objetivos:


1.2.1. General

Proporcionar un manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible específicamente de frutas tales como: mangos, naranjas, mandarinas y bocadillo con la finalidad de mejorar las utilidades de los productores del centro de acopio Cítricos “López” y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales, aportando con la información necesaria para dar un manejo adecuado a la carga.

1.2.2. Específicos

- Brindar información de apoyo detallando las actividades necesarias para cumplir con el proceso de manejo y operación de la carga perecible (frutas).
- Difundir las actividades del proceso de manejo de la carga perecible (frutas).
- Aportar con conocimientos a todos los involucrados en el proceso de manejo de la carga perecible (frutas).
- Establecer las principales causas por las cuales las frutas llegan a su destino en malas condiciones.

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

 CÍTRICOS "LÓPEZ"	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	4 de 29

1.3. Usos

El presente manual ha sido elaborado con la finalidad de detallar el proceso del manejo a los productos perecibles (frutas) mismo que permita tener una visión más clara sobre dicha actividad de acuerdo a lo establecido. El manual de procesos para el manejo de la carga perecible cuenta con un índice mismo que facilita conocer su contenido.


Los principales procesos para el manejo de la carga perecible (frutas) como son la cosecha, postcosecha, carga, descarga, transporte y proceso de exportación del producto proporcionando una guía de fácil comprensión e interpretación ya que se detallan paso a paso las actividades relacionadas con el manejo de la carga perecible.

1.4. Revisión y Actualización

Este manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible (frutas) debe ser revisado y actualizado acorde a los cambios que se presenten tales como: cambios de estructura, técnicas o políticas.

Para la actualización del manual de procesos se reedita el índice con el fin de tener un control de las actualizaciones y cambios que se realice. Además deberá realizarse por lo menos una revisión anual sin que necesariamente se realicen cambios en su contenido sino con el fin de comprobar y controlar que se cumpla con el objetivo principal del presente manual.

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	5 de 29

1.5. Distribución

La distribución del manual está a cargo de un representante tanto de transporte, productores y de exportadores quienes serán los únicos autorizados para la distribución de copias del presente manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible (frutas).

Este documento es de uso exclusivo de cada uno de los representantes, por lo tanto no se permite la reproducción total o parcial del mismo.

1.6. Archivo

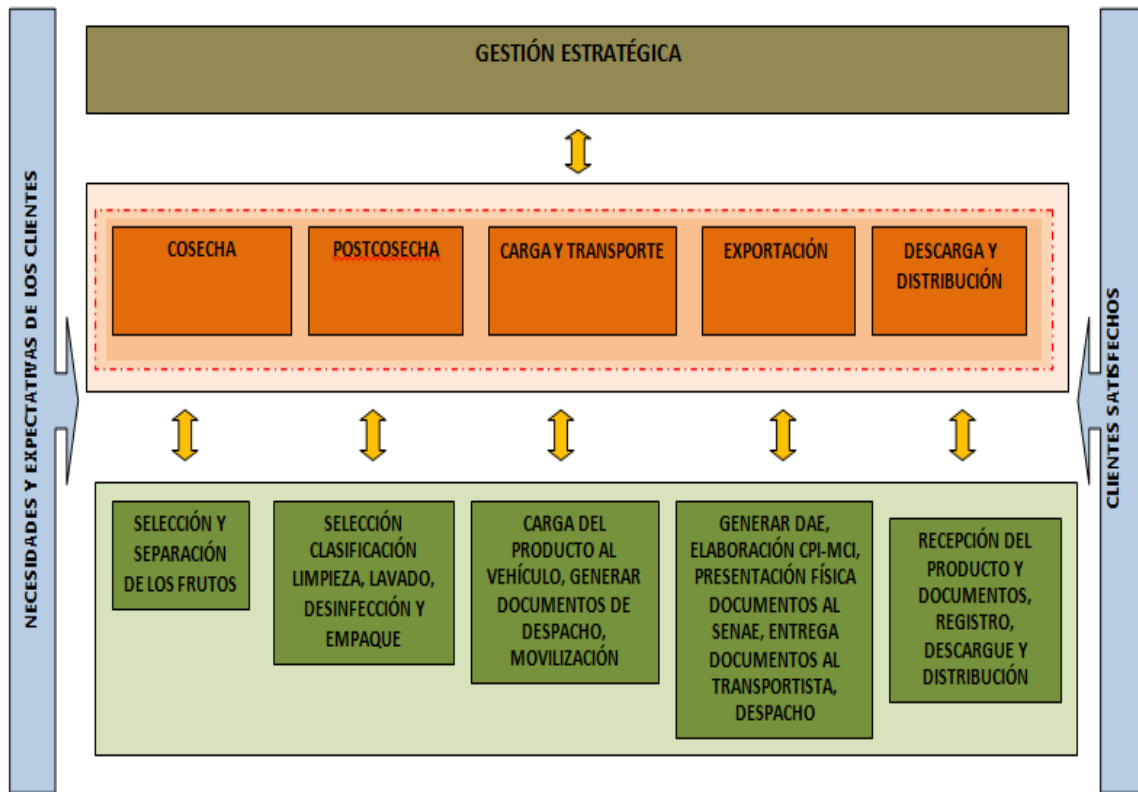
El archivo de la edición inicial y de las modificaciones posteriores, así como el mantenimiento de los registros de actualización y distribución, es de responsabilidad de los productores transportistas y exportadores quienes deben colocarlo en un lugar seguro.

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	6 de 29

II. MAPA DE PROCESOS

Gráfico 17. Mapa de procesos sobre el manejo de la carga perecible (Frutas)



Elaborado por: Andrea Casanova








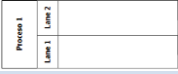
Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	7 de 29


III DIAGRAMAS DE FLUJO

3.1. SÍMBOLOS UTILIZADOS PARA ELABORAR FLUJOGRAMA

Gráfico 18. Simbología utilizada en flujogramas

ACTIVIDAD	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
ELEMENTOS DE FLUJO		
TAREA		Representa el trabajo que se realiza en un punto del proceso.
EVENTO INICIO		Representa el punto de inicio de un proceso.
EVENTO FIN		Indica cuando un proceso termina.
DECISIÓN		Muestra un punto de división en el flujo.
OBJETOS DE CONEXIÓN		
FLUJO SECUENCIA	DE 	Muestra el orden en que las actividades serán ejecutadas en un proceso.
FLUJO MENSAJE	DE 	Muestra el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.
PARTICIPACIÓN		
POOL		Representa un participante en el Proceso.
LANE		Es una sub partición dentro de un pool.

Fuente: BPMN (Business Process Model and Notation)
Elaborado por: Andrea Casanova

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	8 de 29

IV. PROCESOS

4.1. PROCESO DE COSECHA

Objetivo del Proceso:		
<p>Determinar que herramientas y actividades son las pertinentes para realizar un proceso adecuado de manejo y manipulación durante la cosecha de las frutas garantizando la conservación de los productos con la menor cantidad de daños posibles.</p>		
Alcance del Proceso:		
<p>El proceso inicia indicando actividades de cosecha realizadas luego de la siembra y cultivo de las frutas desde que son desprendidos de la planta hasta ser trasladados al centro de acopio.</p>		
Políticas:		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La cosecha de los frutos no debe realizarse en forma temprana o tardía ❖ Uso de herramientas y técnicas adecuadas para la cosecha de los frutos ❖ Ubicación del producto en un lugar sombreado garantizando su conservación 		
Responsable	Descripción del proceso	Documento
Cosecheros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección y separación de los frutos ✓ Los cosecheros cortan el fruto dejando un pedúnculo de 0.5 cm mediante el uso de herramientas manuales adecuadas como navajas, cuchillos o tijeras, utilizando bolsas cosechadoras, escaleras y guantes para no dañar el producto. Además cumplen con la tarea de eliminar hojas y partes no comestibles. 	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

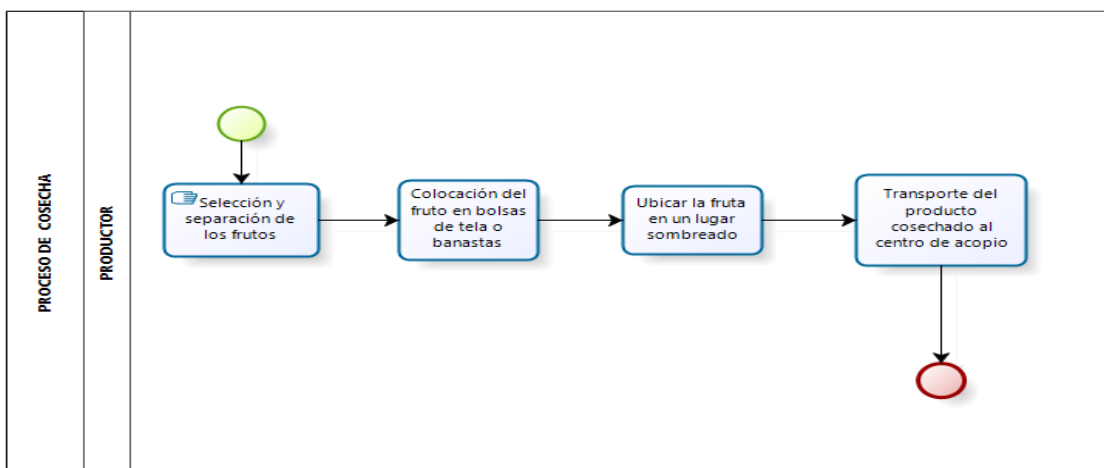
	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	9 de 27

Cosecheros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colocación del fruto en bolsas de tela o banastas ✓ Durante este proceso los cosecheros colocan los frutos recolectados en bolsas o banastas plásticas tratando con sumo cuidado la manipulación del mismo a fin de evitar que las frutas reciban golpes o magulladuras. 	
Cosecheros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicar la fruta en un lugar sombreado 	
Transportistas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transporte del producto cosechado al centro de acopio ✓ El transporte y movilización de la fruta cosechada hacia el centro de acopio es fundamental debido a que se ocasionan gran parte de los daños por lo que es imprescindible verificar las condiciones del medio de transporte. 	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------


	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	10 de 29

Gráfico 19. Flujoograma del proceso de cosecha




Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	11 de 29

4.2. PROCESO DE POSTCOSECHA

Objetivo del Proceso:		
<p>Determinar que herramientas y actividades son las pertinentes para realizar un proceso adecuado de manejo y manipulación durante la postcosecha de las frutas garantizando la conservación de los productos con la menor cantidad de daños posibles.</p>		
Alcance del Proceso:		
<p>El proceso inicia indicando las actividades necesarias de postcosecha tales como la recepción, selección, clasificación, lavado, desinfección y limpieza que se realizan a las frutas después de ser cosechadas y finaliza con la colocación de los productos en sus respectivos empaques.</p>		
Políticas:		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Selección y clasificación de frutos eliminando los productos que no cumplen con los requerimientos del cliente. ❖ El empaque a utilizar debe cumplir con la función de preservar la calidad de cada producto. ❖ Las frutas cosechadas no deben ser colocadas ni muy sueltas ni muy apretadas en su respectivo empaque. ❖ El empaque debe estar limpias y desinfectadas. 		
Responsable	Descripción del proceso	Documento
Dueño del centro de acopio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción ✓ El dueño del centro de acopio procede a registrar nombre del proveedor, cantidad del producto y las novedades u observaciones que se encuentren, luego continúa con la ubicación del producto a un lugar asignado. 	<p>Registro de productos recibidos</p> <p>(Ver Anexo 6).</p>
Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:

 <p>CÍTRICOS 'LÓPEZ'</p>	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	12 de 29

Cosecheros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección y clasificación: Separar frutos ✓ Los cosecheros realizan una selección de la fruta eliminando las unidades con daños y defectos, separación por tamaño y madurez de tal manera que solo queden productos escogidos sin ningún tipo de averías. <p>Frutos con: golpes, cortes, inmaduros, sobremaduros, malformaciones, este tipo de frutas es rechazado.</p>	
Cosecheros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza lavado y desinfección <p>Una vez clasificada la fruta se procede al lavado y desinfección con la finalidad de eliminar la suciedad, materia ajena al producto y prevenir el desarrollo de enfermedades posteriores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En este proceso los cosecheros se encargan de limpiar y lavar los frutos sumergiéndolos en tanques de lavado o grandes tinas que contienen agua desinfectada. 	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

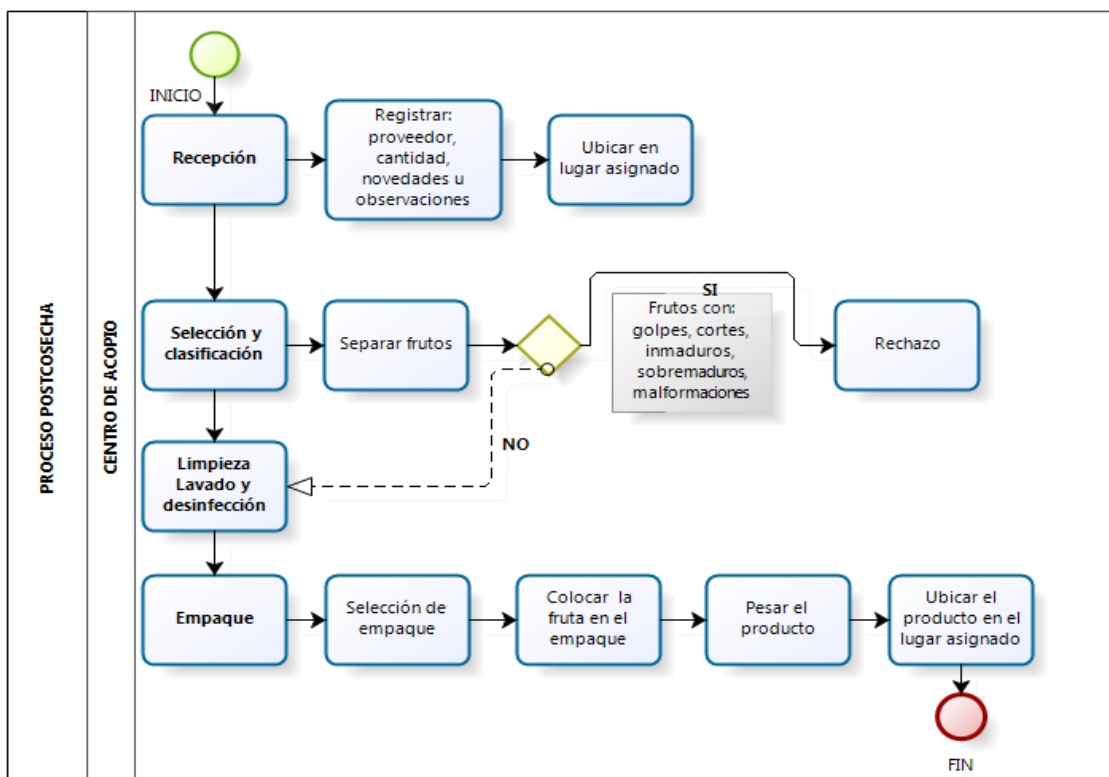
	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	13 de 29

Cosecheros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección del empaque ✓ Colocar la fruta en el empaque ✓ Pesado del producto ✓ Ubicar el producto en el lugar asignado <p>✓ El proceso de empaque se lo realiza una vez que las frutas cosechadas estén debidamente clasificadas por los cosecheros quienes proceden a colocar el producto en el interior de cajas de cartón o banastas plásticas limpias y desinfectadas tomando en cuenta cierta precaución como: ubicarlos ni muy sueltos ni muy apretados a fin de proteger el producto y evitar daños.</p> <p>✓ El tipo de empaque forma parte indispensable para conservar la calidad del mismo durante su transporte, el empaque debe cumplir las funciones de proteger el producto (resistencia), facilitar su manipulación para las operaciones de carga y descarga y a la vez su comercialización por lo que el empaque debe ajustarse a las necesidades de cada producto.</p>
------------	---

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------


	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	14 de 29

Gráfico 20. Flujograma del proceso de Poscosecha



Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	15 de 29

4.3. PROCESO DE CARGA Y TRANSPORTE

Objetivo del Proceso:		
Establecer que actividades son las adecuadas para realizar y seguir el proceso de carga y transporte de las frutas desde el centro de acopio hasta el lugar de destino.		
Alcance del Proceso:		
Este proceso inicia detallando actividades relacionadas con la carga de las frutas a los vehículos finaliza con el transporte y descarga de los productos con la menor cantidad de inconvenientes y daños hasta el lugar de destino.		
Políticas:		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El medio de transporte debe tener ventilación y proteger al producto del sol. ❖ El proceso de carga debe realizarse con guantes de seguridad sin ocasionar golpes en los frutos ❖ El medio de transporte debe estar en buenas condiciones mecánicas antes de cargar. 		
Responsable	Descripción del proceso	Documento
Operarios	✓ Recepción del medio de transporte	
Dueño del centro de Acopio	✓ Elaboración de: factura y guía de movilización.	Factura y guía de remisión (Ver anexo 17)
Cosecheros Operarios	✓ Una vez que se realiza la factura y guía el dueño del centro de acopio da la orden a los operarios de proceder a cargar el producto al vehículo asignado.	
Dueño del centro de Acopio	✓ Despacho de carga	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

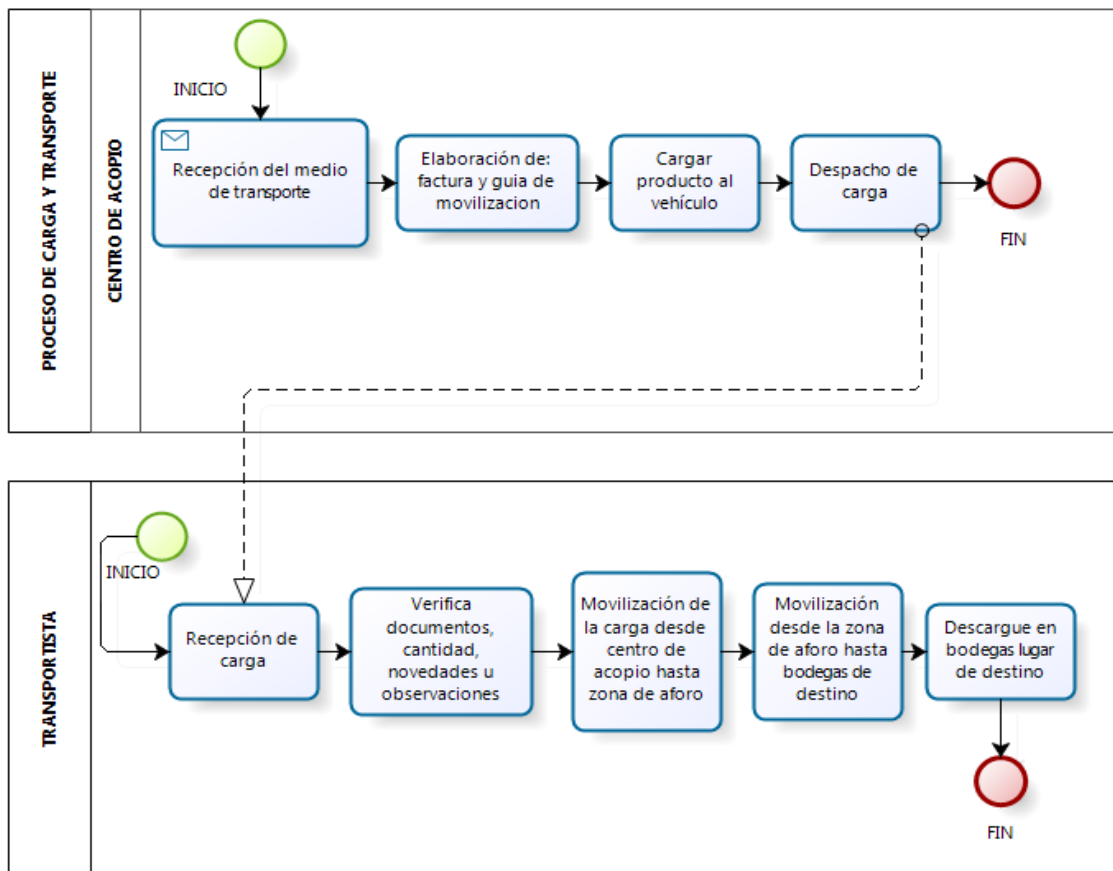
	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	16 de 29

Transportista	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de carga ✓ Una vez que la carga es despachada el transportista recibe la carga y procede a verificar que los datos que constan en los documentos sean los correctos así como también la cantidad, novedades u observaciones existentes. 	
Transportista	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Movilización de la carga desde centro de acopio hasta zona de aforo (Tulcán) 	
Transportista	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Movilización desde la zona de aforo (Tulcán) hasta bodegas de destino (Megabodegas) 	
Estibadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descargue en Megabodegas lugar de destino ✓ Luego de que los transportistas ingresan a la bodega destinada ubican los medios de transporte en el lugar establecido para proceder a realizar un transbordo 	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------


	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	17 de 29

Gráfico 21. Flujograma del proceso de carga y transporte



Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	18 de 29

4.4. PROCESO DE EXPORTACIÓN


Empresa de Transporte	<p>✓ La empresa de transporte correspondiente procede a elaborar Carta Porte y Manifiestos.</p>	
Empresa de Transporte	<p>✓ Presentación de Documentos en Zona de Aforo (DAE, Carta Porte, Manifiestos, Certificado de origen)</p>	Documento registro de ingreso a zona de aforo (Ver Anexo 8).
SENAE (funcionario designado).	<p>✓ El funcionario encargado una vez que tenga los documentos requeridos de la mercadería a ser exportada procede a confirmar que físicamente los vehículos se encuentren en el lugar, verificando todas las placas que constan en los manifiestos.</p> <p>✓ Posteriormente ingresa al sistema datos que constan en los documentos presentados tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - placas - pesos - cantidades 	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	19 de 29

SENA E (funcionario designado).	<p>✓ El funcionario designado del SENA E procede a realizar la consulta en el sistema sobre el tipo de aforo. Por lo general aparecen como automáticos.</p> <p>Automático: Salida Autorizada Aforo documental: Revisión de documentos. Aforo físico: Revisión de documentos y Mercancía</p> <p>✓ Una vez realizado el proceso mencionado realiza el cierre de aforo, si los datos son correctos aparece en el sistema salida autorizada</p>	Ecuapass
SENA E (funcionario designado).	<p>✓ Seguido procede a sellar documentos y entrega a los transportistas autorizando la salida de los vehículos.</p>	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	20 de 29

Exportador	<p>Solicitud del Certificado Fitosanitario</p> <p>✓ En la zona de aforo se realiza una inspección por parte de Agrocalidad previo a una emisión y solicitud de un certificado fitosanitario, mediante la presentación de los siguientes requisitos:</p> <p>✓ Presentar solicitud de inspección, Informe de inspección fitosanitaria del envío, copia de la factura comercial, pago de 9 dólares por cada mil cajas que corresponde a las tasas por la inspección, pago de tasa por la extensión del CFE de 4 dólares por certificado.</p> <p>✓ Antes de empezar con la inspección el funcionario de Agrocalidad solicita al exportador o su representante los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factura - Certificado de origen - Carta porte internacional - Manifiestos - Certificado sanitario - Tarifario de exportación (depende del producto, cantidad, y país) 	<p>Solicitud de inspección fitosanitaria (Ver Anexo 5)</p>
------------	---	---

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

 <p>CÍTRICOS 'LÓPEZ'</p>	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	21 de 29

Agrocalidad	<p>✓ El inspector designado de Agrocalidad realiza la recepción de la solicitud presentada por el exportador y revisión de documentos)</p>	
Agrocalidad	<p>✓ El inspector verifica en los documentos que conste la cantidad, descripción del producto, origen y placas de los vehículos.</p> <p>✓ Solicita al exportador o un encargado una muestra del producto, se la realiza en forma aleatoria eligiendo 2 o 3 camiones anotando la respectiva placa.</p>	
Agrocalidad	<p>✓ El inspector escoge las frutas que tienen manchas o están en estado degradado para posteriormente llevar estas muestras a un laboratorio para el diagnóstico de plagas con la finalidad de evitar su propagación y validar la ausencia o distribución de plagas cuarentenarias.</p>	<p>Registro de novedades encontradas (Ver Anexo 11)</p>

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	22 de 29

	<p>✓ De no existir la presencia de plagas o enfermedades en las muestras tomadas por parte del inspector la agencia de control aprueba los resultados de la inspección para posteriormente dar paso a la exportación. Emisión del Certificado Fitosanitario</p>	
<p>Empresa de Transporte</p>	<p>✓ Cruce de Frontera Para el cruce de frontera un representante de la empresa de transporte presenta documentos originales al funcionario encargado en la DIAN, procede a verificar documentos e ingresar al sistema, genera planilla y entrega documentos sellados y firmados.</p>	<p>Carta Porte y Manifiestos</p>

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------


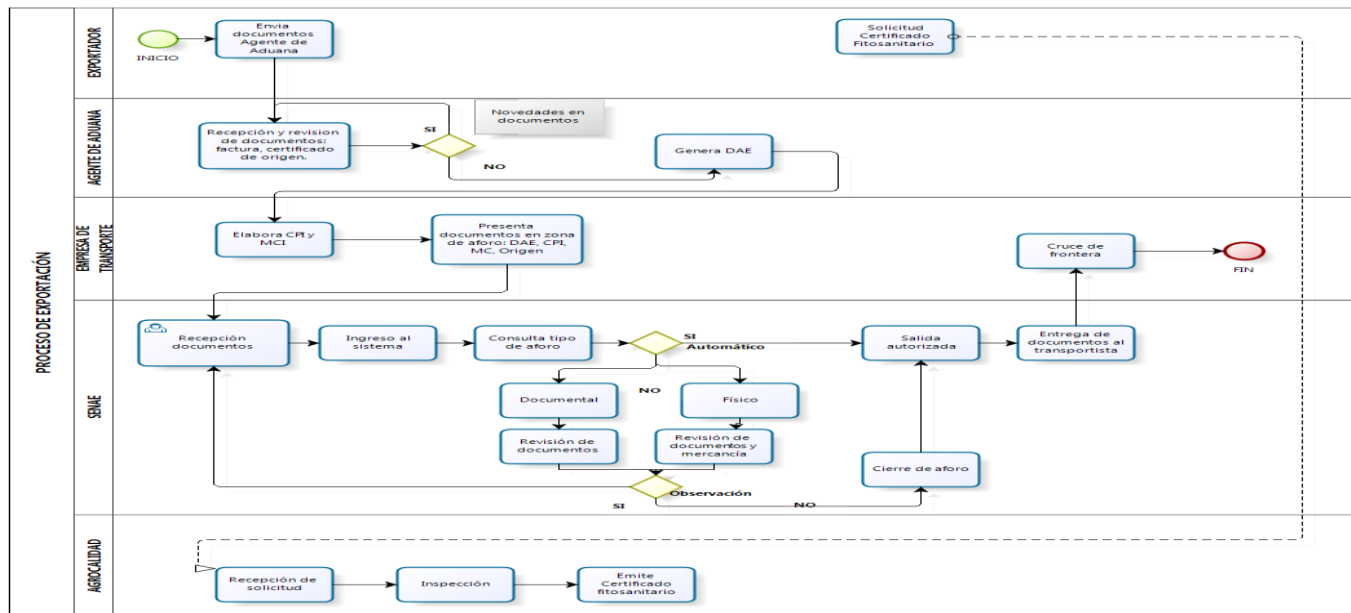

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	23 de 29

Gráfico 22. Flujograma del proceso de exportación



Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	24 de 29

4.5. PROCESO DE DESCARGA EN BODEGA PARA SU DISTRIBUCIÓN

Objetivo del Proceso:		
Describir el proceso que se realiza para descargar las frutas en bodega		
Alcance del Proceso:		
Este proceso inicia desde el ingreso del vehículo a la bodega hasta su salida		
Políticas:		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El proceso de descarga o transbordo debe realizarse el mismo día que fue despachada. ❖ Control del estado del producto mediante una inspección en bodega 		
Responsable	Descripción del proceso	Documento
Importador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción mercancía y documentos ✓ El importador inicia registrando: su pedido, proveedor al que corresponde, cantidad, novedades u observaciones encontradas. 	Registro de productos recibidos (Ver Anexo 6).
Estibadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los estibadores inician el descargue o transbordo del producto ubicándolo en el lugar asignado para continuar con la respectiva distribución hacia los diferentes lugares de destino y finalmente al consumidor. 	

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------


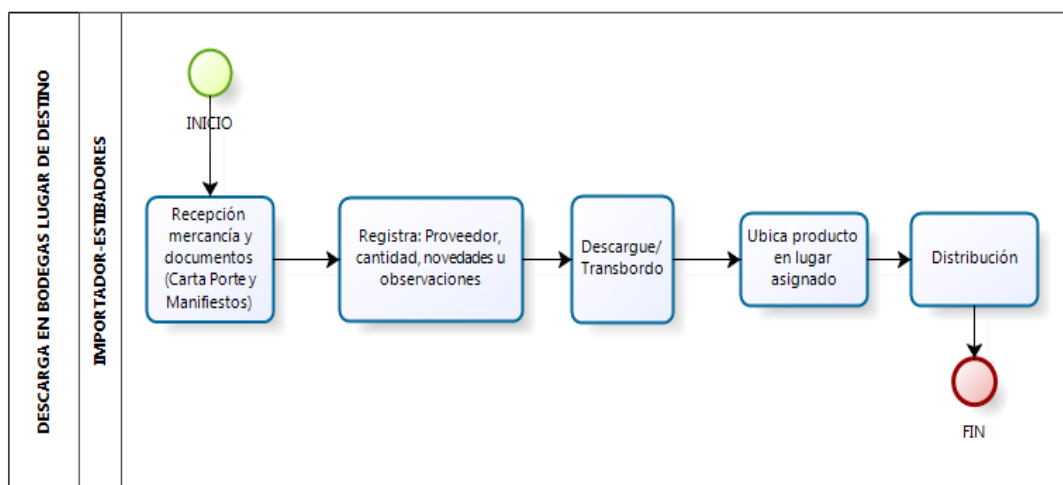
	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	25 de 29

Gráfico 23. Flujograma proceso de descarga en bodega para su distribución



Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	26 de 29

V. INDICADORES DE PROCESOS

Para el desarrollo del presente manual se han identificado los indicadores presentados a continuación:

Tabla 22. Indicador de cobertura

NOMBRE DEL INDICADOR		Cobertura	
PROCESO		Exportación	
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO	
Porcentaje %	Memorándum para entrega de documentos (Ver Anexo 7) . Documento de registro de ingresos a zona de aforo (Ver Anexo 8) .	Eficacia	
META: 90 +/- 5%		FRECUENCIA: Mensual	
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
(Número de exportaciones realizadas / Número exportaciones planificadas)*100			

Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	27 de 29

Tabla 23. Porcentaje de daños registrados

NOMBRE DEL INDICADOR		Porcentaje de daños registrados	
PROCESO		Postcosecha y descarga del producto	
RESPONSABLE:		Productor-Importador	
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO	
Porcentaje %	Registro de productos recibidos centro de acopio y bodegas de destino (Ver Anexo 6).	Eficacia	
META: 10 +/- 5%		FRECUENCIA: Mensual	
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
(Cantidad de productos dañados registrados/ Cantidad total del producto registrado) * 100			

Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado Por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	28 de 29

Tabla 24. Indicador de reclamos

NOMBRE DEL INDICADOR		Porcentaje de reclamos	
PROCESO		Descarga y distribución	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Importador	
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO	
Porcentual %	Registro de productos recibidos en bodegas de destino (Ver Anexo 6).	Efectividad	
META: 10 % +/- 5%		FRECUENCIA: Mensual	
		Mensual	
FÓRMULA DE CÁLCULO			
(Cantidad de reclamos repetitivos / Número total de reclamos) * 100			

Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado Por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS	Código:	CL-MPP-2014
		Versión:	000
		Páginas:	29 de 29

Tabla 25. Porcentaje calidad del producto

NOMBRE DEL INDICADOR		Porcentaje calidad del producto	
PROCESO		Exportación	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Agrocalidad	
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO	
Porcentaje %	Registro de novedades encontradas (Ver Anexo 11)	Calidad	
META: 90 % +/- 5%		FRECUENCIA: Mensual	
FÓRMULA DE CÁLCULO			
(Cantidad de inspecciones aprobadas / Cantidad total de inspecciones rechazadas) * 100			

Elaborado por: Andrea Casanova

Elaborado Por: Andrea Casanova	Aprobado por: Luis Mariano López	Fecha de Aprobación:
--	--	-----------------------------

VI. BIBLIOGRAFÍA.

Agenda Zona 1 para el Buen Vivir, (2010). *Propuesta de Desarrollo y Lineamientos para el Ordenamiento Territorial* en http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Agenda_Productiva%5B1%5D.pdf

AGROCALIDAD. Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de Calidad del Agro en <http://www.agrocalidad.gob.ec>

Almagro, G. (2010). *PROPUESTA DE DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EN LA EMPRESA ICAP DEL ECUADOR*, Quito. Escuela Politécnica Nacional. (Archivo pdf).

Antonio, S.(2006) *Teorías explicativas de las disparidades económicas espaciales* en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/arps/1i.htm>

ART PNUD ECUADOR / PDP-FN (Articulación de Redes Territoriales del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo/ Programa Desarrollo y Paz en Frontera Norte) 2008, (p. 18). (Arch. Pdf).

(Baez, J. & Perez. (2009). *Investigación cualitativa*, España. ESIC EDITORIAL

Banco Central del Ecuador, (2013). *Evolución de la Balanza Comercial del Ecuador Enero - Diciembre 2013*, (p.7)

<http://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

Banco Central del Ecuador, (2013). *Información Estadística Mensual No.1944 Febrero 2014* en <http://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación, para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, México, Pearson educación.

Chamorro, Tato, (2005), p. 111. *Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos* en <http://www.analisiseconomico.com.mx/pdf/4308.pdf>

Catú. J. (2008), *elaboración de manual de procedimientos para la logística en cuartos fríos, utilizados para productos perecederos y propuesta de manejo de desechos reciclables de la empresa Alsera*, Trabajo de grado para obtener el título de: Ingeniería Mecánica Industrial en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Inédito en http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1871_IN.pdf(08/05/2012).

COPCI. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011). (Arch. pdf).

Evans, J. & Lindsay. (2008). *Administración y control de la calidad*, México. Editores. S A de C. V. una Compañía de Cengage Learning. Inc.

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación*, México.

Fontalvo, T. & Vergara. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*, España. Eumed-Universidad de Malaga (España).

García, M. & Rodríguez. (2009), *Desarrollo de un marco conceptual para el manejo y operación de la carga con un enfoque de ingeniería en transporte*, trabajo de grado para obtener el título de: Ingeniero en Transporte en el Instituto Politécnico Nacional, Inédito en <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/5517/1/T2.113.pdf> (20/08/2011).

Goya, S & Bonilla, (2002). *Creación de una Empresa de Transporte Terrestre de Carga Pesada Internacional, ruta: Guayaquil-Lima. Escuela Superior Politécnica del Litoral*. (Archivo Word).

MCPEC (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad). 2011, (p. 15-16). (Arch. Pdf).

Mejía, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el Control Interno de Empresas de Salud*, Bogotá. Eco ediciones Ltda.

Merino, M. (2010). *Introducción a la Investigación de mercados*, España. ESIC EDITORIAL

Michael R. Czinkota, Ilkka A & Ronkainen. (2007). *Negocios Internacionales*, México. THOMSON

Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos*, Madrid. ESIC

Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos*, Madrid. ESIC

Pérez, M. (2012), "*La distribución de productos perecibles y su incidencia en los costos de transporte de Aghemor Cía. Ltda.*", trabajo de grado para obtener el título de: Ingeniero de Empresas en Universidad Técnica de Ambato, Inédito en <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2094/553%20ING.pdf?sequence=1> (28/04/2012).

Pinto, M. 2003, (pp. 11-12). *Modulo Manejo de Cosecha y Poscosecha de las frutas* en <https://www.google.com.ec/#q=modulo+manejo+de+cosecha+y+poscosecha+de+las+frutas> (Arch. Word).

Pulido, H. & Salazar. (2009). *Control Estadístico de Calidad y seis sigma*, México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Rodríguez, S. (12/2011). *Entrevista al Analista de Mejora Continua y Normativa del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Distrito Guayaquil)*. (Archivo personal)

Ruano, B. (04/2012). *Entrevista al Jefe de Operaciones de la Asociación de Transporte Pesado del Carchi*. (Archivo personal)

(Schiffman, L. & Kanuk. (2005). *Comportamiento del consumidor*, PEARSON Prentice Hall

Sáenz, A. (2010), p.20. *Principios de Mercadeo*, Bogotá. Kimpres Ltda.

Sampieri-Fernández, et al., (2010). *Metodología de la investigación*, México.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*, México.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario entrevista productores de productos perecibles



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la escuela de Comercio Exterior y Negociación Internacional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Objetivo:

Determinar cómo incide el manejo de carga perecible en las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales previo a la obtención del título de ingeniero en Comercio exterior y Negociación Comercial Internacional.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Profesión: Productor - Comerciante

Género: 1 Masculino 2 Femenino

Tiempo de antigüedad en producción: _____ meses _____ años

1. ¿Qué tipo de productos son los que se cosechan en el lugar

1. Mandarina
2. Naranja
3. Papaya - Toronja
4. Plátano - Guandano

2. ¿Del total de la producción qué porcentaje considera como carga perecible?

- | | | | | | |
|---|-----|-------|---|------|-------------------------------------|
| 1 | 10% | _____ | 4 | 60% | _____ |
| 2 | 20% | _____ | 5 | 80% | _____ |
| 3 | 40% | _____ | 6 | 100% | <input checked="" type="checkbox"/> |

3. ¿Usted tiene conocimiento sobre el manejo adecuado que debe tener la carga perecible?

1 SI _____ 2 NO Solo se realiza en base a necesidades y experiencia

4.- ¿Con que frecuencia la carga perecible sufre una degradación por el manejo inadecuado?

- | | | |
|---|----------------|-------------------------------------|
| 1 | Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | Ocasionalmente | _____ |
| 3 | Rara vez | _____ |
| 4 | Nunca | _____ |

5. ¿Qué porcentaje de la carga perecible (frutas) genera pérdidas económicas por el manejo inadecuado? volumen total?

- | | | | | | |
|---|-----|-------|---|------|-------------------------------------|
| 1 | 10% | _____ | 4 | 30% | _____ |
| 2 | 20% | _____ | 5 | 40% | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | 25% | _____ | 6 | 100% | _____ |

6. ¿Cómo afecta el manejo inadecuado de la carga perecible (frutas) en las utilidades de los productores y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales?

- | | | |
|---|--------------------|-------------------------------------|
| 1 | Significativamente | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | Mediadamente | _____ |
| 3 | Indiferente | _____ |
| 4 | No afecta | _____ |

Por qué Se tiene pérdidas tanto de las frutas como de dinero

7. ¿En qué le beneficia a usted como productor el dar un manejo adecuado a la carga perecible? (Elija dos opciones)

- | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | En la calidad del producto | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | En reducir mermas del producto | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | Reducción de costos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | Otras _____ | _____ |

8. ¿Cuál es el precio promedio de venta de cada caja de fruta que usted comercializa?

- | | | |
|----|------------------|----------------------|
| 1. | 2,00 - 2,50 | _____ |
| 2. | 3,00 - 3,50 | _____ |
| 3. | 4,00 - 4,50 | _____ |
| 4. | Otra especifique | <u>4 - 6 = 7 USD</u> |



9. ¿Cuáles son sus ingresos líquidos mensuales en promedio por la comercialización de las frutas hacia Colombia?

- 1. 1000 - 2000
- 2. 3000 - 4000
- 3. 5000 - 6000
- 4. Otra especifique

10. ¿Cuál es el valor promedio mensual en dólares de la carga perecible (frutas) que genera pérdidas económicas debido al manejo inadecuado?

- 1. 1000 - 2000
- 2. 2000 - 3000
- 3. 4000 - 5000
- 4. Otra especifique

11. ¿Cómo considera el crecimiento económico de productores y exportadores en base al manejo que se da a la carga perecible (frutas)?

- 1. Muy importante
- 2. Importante
- 3. Poco importante
- 4. Sin importancia

Por qué En base a como se maneja - manipulan las utilidades

12. ¿Existe inconvenientes con los importadores por el daño de la carga perecible?

- 1. Siempre
- 2. Ocasionalmente
- 3. Rara vez
- 4. Nunca

13. ¿Considera usted que el transportista lleva adecuadamente la carga durante su movilización?

1 SI 2 NO

Por qué tienen precaución al transportar

14. ¿Cuáles cree usted que son las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización desde origen al lugar de destino? (Elija dos opciones)

- 1. Manejo inadecuado (Manipulación carga, descarga)
- 2. Modo de transporte (Inadecuado)
- 3. Condiciones de trabajo (Equipo y maquinaria)
- 4. Condiciones ambientales (Cambios climáticos)
- 5. Desconocimiento
- 6. Otras

15. ¿Existe almacenamiento para los productos perecibles (frutas)?

1 SI 2 NO

16. ¿En el área de almacenamiento existe un espacio físico disponible para cada tipo de producto

1 SI 2 NO pero hace falta infraestructura adecuado

17. ¿Considera usted que los materiales y equipos necesarios para el almacenaje de productos perecibles son los adecuados?

1 SI 2 NO faltan equipos y herramientas necesarias para mejorar la calidad en manejo de frutas



18. ¿Cuál estima es el tiempo correcto para realizar una operación de manejo y operación de la carga, sin que esta se vea afectada por demoras en este proceso?

- 1. 15-30 minutos
- 2. 30-60 minutos
- 3. 1-2 horas
- 4. 2 en adelante

19. ¿Se realiza la inspección física de los productos perecibles (frutas) antes de cargar al medio de transporte?

1 SI 2 NO

20. ¿Cuál es el envase, empaque y embalaje requerido para dar mayor protección y conservación a los productos perecibles (frutas)?

- 1 Bonitos
- 2 Cajas
- 3

21. ¿Qué condiciones debe cumplir el producto para ser aceptado por el cliente?

- 1. Calidad
- 2. Precios Bajos
- 3. Otra

22. ¿Se inspecciona las condiciones del empaque que se usa para los productos perecibles (frutas)?

1 SI 2 NO

23. ¿Cuál es la cantidad de frutas que usted cosecha mensualmente y cuáles son los meses de mayor cosecha?

CANTIDAD		TEMPORADA	
1. 5000 - 10000	<input type="checkbox"/>	De Enero a Junio	<input checked="" type="checkbox"/>
2. 10000 - 20000	<input checked="" type="checkbox"/>	De Julio a Diciembre	<input type="checkbox"/>
3. 50000 - 100000	<input type="checkbox"/>		
4. Otra especifique	<input type="checkbox"/>		

24. ¿Qué porcentaje de la fruta se destina hacia Colombia?

- 4. 25%
- 5. 50%
- 6. 60%
- 4. 70%
- 5. 80%
- 6. 100%

25. ¿Existe un manual de procesos y políticas para el manejo de carga perecible (frutas)

1 SI 2 NO
Por qué Nadie coloca un ejemplar

26. ¿Usted considera que la implementación de un manual de procesos y políticas le permitirá dar un manejo adecuado a la carga perecible y reducir las pérdidas económicas?

1 SI 2 NO
Por qué es imprescindible para mejorar la calidad de los frutos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Cuestionario entrevista a exportadores de productos perecibles (frutas)



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la escuela de Comercio Exterior y Negociación Internacional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Objetivo:

Determinar cómo incide el manejo de carga perecible en las utilidades de los exportadores previo a la obtención del título de ingeniera en Comercio exterior y Negociación Comercial Internacional.

Profesión: Exportador - Comerciante

Género: 1 Masculino 2 Femenino

Tiempo de antigüedad en importación: _____ meses _____ años

1.- ¿Cuál es el valor promedio en dólares que usted exporta mensualmente?

de 5000 a 10000

2.- ¿Del total de las exportaciones que usted realiza qué porcentaje considera como carga perecible?

- | | | | |
|-------|-------|--------|-------------------------------------|
| 1 10% | _____ | 4 60% | _____ |
| 2 20% | _____ | 5 80% | _____ |
| 3 40% | _____ | 6 100% | <input checked="" type="checkbox"/> |

3.- ¿Cómo considera usted el cuidado o manejo adecuado de carga durante su movilización?

- | | |
|-------------------|-------------------------------------|
| 1 Muy Importante | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 Importante | _____ |
| 3 Poco importante | _____ |
| 4 Sin importancia | _____ |

Por qué al manipular las frutas muchos se estropean y se daña el producto y existen entidades que verifican la calidad del producto

4.- ¿Con que frecuencia la carga perecible que usted exporta sufre una degradación por el manejo inadecuado?

- | | |
|------------------|-------------------------------------|
| 1 Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 Ocasionalmente | _____ |
| 3 Rara vez | _____ |
| 4 Nunca | _____ |

5.- ¿Qué porcentaje de la mercadería exportada genera pérdidas económicas por el manejo inadecuado?

- | | | | |
|-------|-------------------------------------|--------|-------|
| 1 10% | _____ | 4 60% | _____ |
| 2 20% | _____ | 5 80% | _____ |
| 3 40% | <input checked="" type="checkbox"/> | 6 100% | _____ |

6.- ¿Cuál es el valor promedio mensual en dólares de la mercadería exportada que genera pérdidas económicas debido al manejo inadecuado?

de 500-3000

7.- ¿En qué le beneficia a usted como exportador el dar un manejo adecuado a la carga perecible? (Elija dos opciones)

- 1 En la calidad del producto
- 2 En reducir mermas del producto
- 3 Reducción de costos
- 4 Otras _____

8.- ¿Considera usted que el transportista lleva adecuadamente la carga durante su movilización?

1 SI _____ 2 NO

Por qué Existen ocasiones en que los transportistas solo se preocupan por conducir

9.- ¿Cuáles cree usted que son las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización desde origen al lugar de destino? (Elija dos opciones)

- 1 Manejo inadecuado (Manipulación carga, descarga)
- 2 Modo de transporte (Inadecuado)
- 3 Condiciones de trabajo (Equipo y maquinaria)
- 4 Condiciones ambientales (Cambios climáticos)
- 5 Otras _____

10.- ¿Cómo afecta el manejo inadecuado de la carga perecible vía terrestre en las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales?

- 1 Significativamente
- 2 Mediadamente
- 3 Indiferente
- 4 No afecta

11.- ¿Usted considera que la implementación de un manual de procesos y políticas le permitirá dar un manejo adecuado a la carga perecible y mejorar las utilidades?

1 SI 2 NO _____

Por qué ayudaría a tener una mejor planificación en las operaciones que se realiza desde origen a destino

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Cuestionario transportistas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRANSPORTISTAS

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la escuela de Comercio Exterior y Negociación Internacional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Objetivo:

Determinar cómo incide el manejo de carga perecible en las utilidades de los importadores de la provincia del Carchi previo a la obtención del título de ingeniero en Comercio exterior y Negociación Comercial Internacional.

Género: 1 Masculino 2 Femenino

Tiempo de antigüedad en el transporte: _____ meses 20 años

1.- ¿Usted tiene conocimiento sobre el tipo de carga que transporta y las condiciones en que ésta debe ser manejada?

1 SI 2 NO

2.- ¿Del total de la carga que usted ha movilizado que porcentaje considera como carga perecible?

1 10% _____ 4 60% _____
2 20% _____ 5 80%
3 40% _____ 6 100% _____

3.- ¿La unidad de transporte que usted utiliza es idónea y está en condiciones aptas para movilizar la carga perecible?

1 SI 2 NO

4.- ¿Cómo considera usted el manejo o cuidado adecuado de carga durante su movilización?

1 Muy Importante
2 Importante _____
3 Poco importante _____
4 Sin importancia _____

Por qué este tipo de carga tiene mayor riesgo y debe tener mayor cuidado

5.- ¿La distribución, ubicación, conducción y control de la carga perecible que usted transporta se realiza con cuidado, rapidez, seguridad y puntualidad?

- 4 Totalmente de acuerdo
- 5 Medianamente de acuerdo
- 6 Desacuerdo

6.- ¿Cuáles cree usted que son las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización desde origen al lugar de destino? (Elija dos opciones)

- 1 Tiempo
- 2 Carreteras en mal estado
- 3 Distancia del transporte
- 4 Daños mecánicos
- 5 Tipo de embalaje
- 6 Desconocimiento del manejo de la carga
- 7 Vehículos inadecuados
- 8 Otra

7.- ¿Ha tenido inconvenientes con los importadores por el daño de la carga perecible?

- 1 SI
- 2 NO

8.- ¿Usted considera que la implementación de un manual de logística de procesos y políticas le permitirá dar un manejo adecuado a la carga perecible y reducir las pérdidas económicas?

- 1 SI
- 2 NO

Por qué muchas veces por no tener conocimiento se pierde la mercadería o se pierde dinero

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. LISTA DE EXPORTADORES QUE TRANSITAN POR LA FRONTERA TULCÁN-IPIALES 2012-2013

N°	EXPORTADORES	PRODUCTOS	IMPORTADORES
1	AGROCARIBE S.A. MACHALA-ECUADOR	PLÁTANO FRESCO	COMERCIALIZADORA RISCOL S.A.S/ IPIALES-COLOMBIA
2	AGROSREXMIN CIA LTDA QUITO-ECUADOR	MANDARINA, NARANJA	COMERCIALIZADORA RISCOL S.A.S/ AV. PANAMERICANA IPIALES-COLOMBIA
3	ARTEAGA LÓPEZ EDISON GEOVANY QUITO-ECUADOR	AGUACATE, PLÁTANO FRESCO, MANDARINA, MANGO, NARANJA, PIÑA	ECUACOLOMBIANA LTDA. / IPIALES COLOMBIA, ORTIZ CAITA OLIVIA MAGOLA / IPIALES – COLOMBIA
4	BARRENO NAVARRETE LILIAN MARIBEL QUITO – ECUADOR	AGUACATE, PIÑA, AGUACATE, MANGO	ECUACOLOMBIANA LTDA. / IPIALES COLOMBIA, ORTIZ CAITA OLIVIA MAGOLA / IPIALES – COLOMBIA, COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS AGRICOLAS Y DEL MAR S.A/ IPIALES COLOMBIA
5	CIMEXPORT S.A. ZAMBORONDÓN – ECUADOR	PLÁTANO FRESCO	COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS AGRICOLAS Y DEL MAR S.A. "COAGROMAR"/ IPIALES COLOMBIA
6	COLBANANO S.A. MACHALA-ECUADOR	PLÁTANO FRESCO	O.IRISCOL-IPIALES-COLOMBIA
7	COORDIEXPORT S.A. TULCÁN – ECUADOR	MANGO	COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS Y DEL MAR S.A/ IPIALES COLOMBIA
8	ELSA GUADALUPE LLANO ORTIZ QUITO- ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANGO, NARANJA, PAPAYA	DISTRIFRUTE.U./ IPIALES-COLOMBIA, AGROCOMERCIAL DEL SUR LTDA/IPIALES COLOMBIA, FRUTAS PARAÍSO LTDA. / IPIALES-COLOMBIA, ORTIZ CAITA OLIVIA MAGOLA / IPIALES COLOMBIA
9	ENRÍQUEZ RÍOS YOLANDA DEL ROCIO TULCÁN – ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANDARINA, MANGO, MARACUYÁ, NARANJA, PAPAYA. ZAPOTE	IMP. EXP. AGROPEZ LTDA. IPIALES COLOMBIA, BENICIO HENAO BUITRAGO/ BOGOTÁ COLOMBIA, COMERCIALIZADORA DE FRUTAS KAREN AMF LTDA./ IPIALES - COLOMBIA, FRUTAS PARAÍSO LTDA./ IPIALES - COLOMBIA, FRUTIPEZ S.A.S./ IPIALES - COLOMBIA, LUIS ALBERTO GARZÓN VANEGAS/ CL BOGOTÁ COLOMBIA, WILMAR OCTAVIO SÁNCHEZ GÓMEZ BOGOTÁ COLOMBIA,
10	FRUTERA DEL LITORAL CIA LTDA QUITO-ECUADOR	KIWI, MANZANA	FRUTERA DEL LITORAL COLOMBIA S.A.S./ BODEGA 1 y 2 / BOGOTÁ COLOMBIA
11	HERMANAS UBILLA MENDOZA HUBIMEZA S.A. GUAYAQUIL- ECUADOR	PAPAYA	FRESH AND NATURAL S.A.S CALLE 13 # 32-80 CALI-COLOMBIA

12	JORGE HERNANDO CASTRO TULCÁN-ECUADOR	AGUACATE, BANANO BOCADILLO, PLÁTANO FRESCO, CIRUELA OVO, GUAYABA, LIMÓN, MANDARINA, MANGO, MARACUYÁ, NARANJA, PAPAYA, PIÑA	IMPOEXPOFRUT S.A.S./ AV. IPIALES - COLOMBIA, COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS Y DEL MAR S.ACOAGROMAR/ IPIALES COLOMBIA, COMERCIALIZADORA INTERFRUT S.A.S/ IPIALES - COLOMBIA, COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL RISCOL S.A.S/ AV. IPIALES - COLOMBIA, COMERCIALIZADORA FRUCONAL/ IPIALES - COLOMBIA, ORTIZ CAITA OLIVIA MAGOLA / IPIALES COLOMBIA, COMERCIALIZADORA SUR ANDINA LTDA/ CALLE IPIALES - COLOMBIA, ECUACOLOMBIANA LTDA./ IPIALES - COLOMBIA, AGROCOMERCIAL DEL SUR LTDA/ IPIALES COLOMBIA, COMERCIALIZADORA DE FRUTAS WILLCA S.A.S./ IPIALES-COLOMBIA, FRUTAS PARAÍSO LTDA. / IPIALES COLOMBIA
13	JUAN PATRICIO VILLARREAL GARCÉS TULCÁN-ECUADOR	PLÁTANO FRESCO, ZAPOTE	CABRERA NARVAEZ LUIS ALBERTO/ IPIALES LC 7/ IPIALES - COLOMBIA, ORTIZ CAITA OLIVIA MAGOLA IPIALES – COLOMBIA, ECUACOLOMBIANALTD/ IPIALES COLOMBIA
14	MILTON ISMAEL VALLEJO DE TULCÁN – ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANGO, NARANJA, PIÑA	CEVECOMEXOUTSOURCING Y ESTRATEGIA COMERCIAL S.A.S IPIALES-COLOMBIA,
15	SANTIAGO JAVIER PASPUEL CASTILLO TULCÁN- ECUADOR	AGUACATE, BANANO BOCADILLO, PLÁTANO FRESCO, CIRUELA OVO, MANDARINA, MANGO, MARACUYÁ, PAPAYA	COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS Y DEL MAR S.A/ IPIALES COLOMBIA, ECUACOLOMBIANALTD/ IPIALES COLOMBIA, ORTIZ CAITA OLIVIA MAGOLA/ IPIALES COLOMBIA, COMERCIALIZADORA FRUCOLNAL/ IPIALES - COLOMBIA, AGRIFRUIT EU./ IPIALES-COLOMBIA
16	SOCIEDAD CIVIL ITAMAREX TULCÁN – ECUADOR	LIMÓN, MANDARINA, MARACUYÁ	ORTIZ CAITA FERNEY ARMANDO/ IPIALES – COLOMBIA, COMERCIALIZADORA INTERFRUT S.A.S/ IPIALES – COLOMBIA
17	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL AGRÍCOLA KARLITA SANTO DOMINGO – ECUADOR	PIÑA	COINTERFRONT S.A.S/ IPIALES – COLOMBIA
18	VELASCO ROMO ROSA MARÍA DE JESÚS/ TULCÁN- ECUADOR	AGUACATE, LIMÓN, MANDARINA, MARACUYÁ	FERNANDO ORTIZ/ BOGOTÁ-COLOMBIA, FRUTAS PARAISO LTDA./ IPIALES - COLOMBIA, COMERCIALIZADORA DE FRUTAS KAREN AMFLTDA / IPIALES - COLOMBIA, FRUTIPEZ S.A.S/ IPIALES-COLOMBIA,

Fuente: Agrocalidad
Elaborado por: Andrea Casanova

Anexo 5. REGISTRO PARA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

 <div style="background-color: #92d050; color: white; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> CÍTRICOS "LÓPEZ" </div>	REGISTRO PARA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	VERSIÓN:	
CÓDIGO:	FECHA DE CREACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
CAPÍTULO	EDICIÓN	DETALLE DE CAMBIOS	FIRMA DEL RESPONSABLE

Elaborado por: Andrea Casanova

Anexo 7. MEMORANDUM PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS

MEMORÁNDUM		N°
Fecha:		
Para:	De:	
Asunto:		
DESCRIPCIÓN		
Recibido por:		

Elaborado por: Andrea Casanova

Anexo 8. REGISTRO DE INGRESO A ZONA DE AFORO

FECHA:		INGRESOS ZONA DE AFORO			
EXPORTADOR	DAE	N° DE CARGA	OPERACIÓN ADUANERA	MERCANCÍA	N°DE VEHÍCULOS

Elaborado por: Andrea Casanova

Anexo 9. FICHA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Nombre del proceso:			
Fecha:			
Persona responsable	Descripción de Actividades	Equipos/ materiales utilizados	Observaciones

Elaborado por: Andrea Casanova

Anexo 10. SOLICITUD DE INSPECCIÓN FITOSANITARIA

JORGE HERNANDO CASTRO
RUC:0400020327001, Calle Bolívar No. 511 y las Gradadas, Tlf.2 982 173 Y
jorgehernandocastro@yahoo.es
Nº DE REGISTRO EN AGROCALIDAD: ECO4-AGCF-02-0453

FECHA, Tulcán, 01- OCTUBRE- 2013

Señores:
Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro "AGROCALIDAD"
Rumichaca
Cordial saludo.-

Muy comedidamente solicito la inspección del producto detallado, previo a la obtención del CERTIFICADO FITOSANITARIO PARA LA EXPORTACIÓN. A continuación detallamos lo solicitado:

NOMBRE DEL EXPORTADOR: JORGE HERNANDO CASTRO,
DIRECC ION: calle Bolívar No. 511 y las Gradadas.
NOMBRE DEL IMPORTADOR: COMERCIALIZADORA ECUACOLOMBIA SAS
DIRECCIÓN: CLL 3ª ESTE 2 10 AV PANAMERICANA
LUGAR DE ORIGEN: ECUADOR
MEDIO DE TRANSPORTE DECLARADO: TERRESTRE
PUNTO DE ENTRADA DECLARADO: TULCAN
NOMBRE DEL PRODUCTO A INSPECCIONARSE: PLATANOS FRESCOS
PESO NETO EN KILOS: 73.900 KILOS
CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DEL EMPAQUE: 2.550 CAJAS
MARCAS DISTINTIVAS: S/M
VALOR DEL PRODUCTO EN DOLARES (FOB): USD 7.390
PLACAS DE LOS VEHÍCULOS: IBA 3741, CBM 816, CAH 121, ICJ 238, PUD 773, CAE 118, PBJ 1786, TCV 552

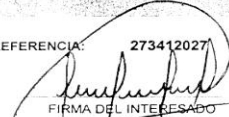
Jorge Hernando Castro
R.U.C. 0400020327001
EXPORTADOR

FIRMA Y SELLO DEL EXPORTADOR:

ESPACIO PARA OBSERVACIONES DEL INSPECTOR DE AGROCALIDAD.

Fuente: Esta investigación

Anexo 11. REPORTE DE INSPECCIÓN PARA CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA

AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO - AGROCALIDAD						
						REPORTE N° MBI-2836
La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro AGROCALIDAD, en base al AMSF/OMC, la Ley y Reglamento de Sanidad Vegetal, emite el presente:						
REPORTE DE INSPECCIÓN PARA CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA DE PLANTAS, PRODUCTOS VEGETALES Y ARTÍCULOS REGLAMENTADOS DE EXPORTACIÓN						
I. DATOS GENERALES						
1. RAZÓN SOCIAL DEL EXPORTADOR: JORGE HERNANDO CASTRO		2. REGISTRO AGROCALIDAD: 00000000000000				
3. DIRECCIÓN DEL EXPORTADOR: COMUNAL						
4. PROVINCIA: MANABI			5. CANTÓN: EL CARMEN			
6. RAZÓN SOCIAL DEL IMPORTADOR: _____ 7. DIRECCIÓN: _____						
3. NOMBRE DEL RESPONSABLE TÉCNICO: SR. JORGE HERNANDO CASTRO C.I. 040002032-7						
7. SITIO DE INSPECCIÓN: Centro de acopio <input type="checkbox"/> Empacadora <input checked="" type="checkbox"/> Sitio de Producción <input type="checkbox"/> Punto de Control: _____						
II. DESCRIPCIÓN DEL ENVÍO Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FITOSANITARIOS						
Nombre del Producto	Presentación (Parte exportada)	Nombre Botánico	País de Destino	Peso Neto (Kg.)	Cantidad Total en: Bultos/cajas, sacos, etc.	Cantidad Inspeccionada en Bultos/cajas, sacos, etc.
PLATANO BARRAGANETE	FRUTA FRESCA	<i>Musa paradisiaca</i>	COLOMBIA	9526	300	9
8. MEDIOS DE TRANSPORTE: Aéreo <input type="checkbox"/> Marítimo <input type="checkbox"/> Terrestre <input checked="" type="checkbox"/> 9. FECHA DE EMBARQUE: 30 de septiembre de 2013						
10. REQUISITOS FITOSANITARIOS: Análisis de laboratorio <input type="checkbox"/> SI NO <input type="checkbox"/> Cumplen requisitos fitosanitarios del país de destino <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Requiere Declaración adicional <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>						
11. MARCAS COMERCIALES: _____						
12. OBSERVACIONES: PUERTO: RUMICHACA PLACA DEL CAMIÓN: CBM-816						
						
III. TRATAMIENTO						
13. FECHA DEL TRATAMIENTO: 30 de septiembre de 2013			14. TRATAMIENTO: Químico <input checked="" type="checkbox"/> Térmico <input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>			
15. PRODUCTO QUÍMICO (ingrediente activo)/Dosis: Alumbre 1% 227grs; fungafior 75% 16grs; sulfato de aluminio 277 grs; mertec 50cc; banaspar 50cc. Por cada veinte litros de agua.			16. DURACIÓN (día, hora)		17. TEMPERATURA	18. CONCENTRACIÓN (%)
IV. RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN:						
19. APROBADA <input checked="" type="checkbox"/>					20. DESAPROBADA <input type="checkbox"/>	
21. MOTIVO DE DESAPROBACIÓN: _____						
Este reporte de inspección es válido por el envío, el cual deberá ser renovado con una nueva solicitud del interesado, adjuntando el pago respectivo. Este documento será presentado por el interesado al inspector de AGROCALIDAD en el punto de embarque, para la entrega del Certificado Fitosanitario de Exportación, previo al pago de US\$ 4,00 (No realizar ningún pago adicional en efectivo).						
N° de REFERENCIA: 273412027 (\$2,70)		Fecha de FACTURA: 30 de septiembre de 2013				
 FIRMA DEL INTERESADO			 FIRMA Y SELLO DEL INSPECTOR			
NOMBRE DEL INTERESADO: SR. MAGNO CHAMORRO			NOMBRE DEL INSPECTOR: ING. RAUL MOREIRA			
						FECHA: 30 de septiembre de 2013
<small>A: Amazonas y Eloy Alfaro, Edif. MAGAP, piso 9, Tel: (593) 2 2567 232 www.agrocalidad.gov.ec direccion@agrocalidad.gov.ec</small>						<small>cc 130915852-3</small>

Fuente: Esta investigación

Anexo 12. CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA



AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL AGRO - AGROCALIDAD

CERTIFICADO FITOSANITARIO DE EXPORTACIÓN
PHYTOSANITARY CERTIFICATE FOR EXPORT

Nº 1857395

Organización de Protección Fitosanitaria de Ecuador Protection organization of Ecuador	A: Organización (es) de Protección Fitosanitaria de TO: Plant Protection Organization (s) of COLOMBIA
I. Descripción del Envío / Description of Consignment	
1. Nombre y dirección del exportador Name and address of exporter SE HERNANDO CASTRO/ CALLE BOLIVAR 511 Y LAS GRADAS/ TULCAN ADOR	2. Nombre y dirección declarados del destinatario Declared name and address of consignee COMERCIALIZADORA DE FRUTAS WILLCA S.A.S./ CL 3 ESTE 2 10 AV PANAMERICANA / IPIALES-COLOMBIA
3. Lugar de origen / Place of origin ECUADOR	4. Medios de transporte declarados / Declared means of conveyance Terrestre
5. Punto de entrada declarado / Declared point of entry Ipiales - Colombia	6. Marcas distintivas / Distinguishing marks Ninguna
7. Número y descripción de los bultos Number and description of packages 1 BANASTAS 1 CAJAS AL: 3440 BULTOS	8. Cantidad declarada y nombre del producto Name of produce and quantity declared 79100 KILOS DE MANDARINA FRESCA APTO PARA CONSUMO HUMANO
9. Nombre botánico de las plantas Botanical name of plants Citrus nobilis	
10. Yo presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados descritos aquí se han inspeccionado y/o sometido a ensayo de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de las plagas cuarentenarias especificadas por la parte contratante importadora y que cumplen los requisitos fitosanitarios vigentes de la parte contratante importadora, incluidos los relativos a las plagas no cuarentenarias reglamentadas. I hereby certify that the plants, plant products or other regulated articles described herein have been inspected and/or tested according to appropriate official procedures and considered to be free from the quarantine pests specified by the importing contracting party and to conform with the current phytosanitary requirements of the importing contracting party, including those for regulated non-quarantine pests.	
II. Declaración Adicional / Additional Declaration	
El material proviene de Ecuador, país libre de: Bactrocera spp., Anastrepha ludens, Anastrepha suspensa, Ceratitis rosa, Prays citri, Xanthomonas campestris pv. Citri, Xanthomonas axonopodis pv. Citri, Elsinoe australis, Guignardia citricarpa, Aonidiella aurantii y Leprosis de los cítricos. El material viene libre de Citrus tristeza virus (CTV), Elsinoe fawcetti, Prays citri.	
III. Tratamiento de Desinfestación y/o Desinfección / Desinfestation and/or Desinfection Treatment	
11. Fecha / Date XXXXXXXXXXXXX	11. Tratamiento / Treatment XXXXXXXXXXXXX
12. Producto químico (ingrediente activo) Chemical (active ingredient) XXXXXXXXXXXXX	13. Duración y temperatura Duration and temperature XXXXXXXXXXXXX
14. Concentración Concentration XXXXXXXXXXXXX	
15. Información adicional / Additional information XXXXXXXXXXXXX	16. Nombre y Funcionario Autorizado / Name of authorized officer  ING. FEDERMAN VILLARREAL INSPECTOR AGROCALIDAD CARCHI
17. Lugar de expedición Place of issue RUMICHACA	18. Fecha / Date miércoles, 09 de octubre de 2013 Firma / Signature

Fuente: Esta investigación

Anexo 13. REQUISITOS FITOSANITARIOS DE FRUTAS DE COLOMBIA

NOMBRE DEL PRODUCTO	NOMBRE BOTÁNICO	REQUISITOS FITOSANITARIOS
Plátano, fruta fresca Banano bocadillo fruta (orito)	Musa sp.	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). Tratamiento requerido en el lugar de producción contra <i>Dysmicoccus bispinosus</i> . El plátano y/o banano no debe ingresar a Colombia en racimos ni al granel. Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Mango, fruta fresca	Mangifera indica	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). Tratamiento Hidrotérmico (de ser aplicado, en Ecuador). Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Mandarina, fruta fresca	Citrus reticulata	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). El producto debe estar libre de suelo y material extraño. Si en país de origen se presenta la enfermedad denominada Leprosis de los cítricos, el producto debe ser sometido a tratamiento de selección, cepillado, lavado y encerado. Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Aguacate fresco	Persea americana	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Papaya, fruta fresca	Carica papaya	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Maracuyá, fruta fresca	Passiflora edulis	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Limón, fruta fresca	Citrus limón	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). El producto debe estar libre de suelo y material extraño. Si en el país de origen se presenta la enfermedad denominada Leprosis de los cítricos, el producto debe ser sometido a tratamiento de selección, cepillado, lavado y encerado. Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).
Naranja, fruta fresca	Citrus aurantium	Certificado Fitosanitario del país de origen (emitido por Agrocalidad). El producto debe estar libre de suelo y material extraño. Si en país de origen se presenta la enfermedad denominada Leprosis de los cítricos, el producto debe ser sometido a tratamiento de selección, cepillado, lavado y encerado. Inspección Fitosanitaria en el lugar de entrada (en Colombia).

Fuente: Agrocalidad

Elaborado por: Andrea Casanova

Anexo 14. FOTOGRAFÍAS
ENTREVISTA AL PRODUCTOR



PRODUCTO EN CENTRO DE ACOPIO CÍTRICOS “LÓPEZ”



EMPAQUETADO DEL PRODUCTO



CARGA DEL PRODUCTO AL MEDIO DE TRANSPORTE



DOCUMENTOS PARA EL DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Factura

14 03 2013

López Chavarría Luis Mariano
COMERCIAL "LOPEZ"
 Matriz: Km. 3 - Sitio el Bejuco - Vía Chone-Flavio Alfaro
 Telf.: 052 698 895
 CHONE - MANABÍ

FACTURA
RUC: 1302213549001
SERIE 001 - 001
Nº 002025
Autoriz. SRI: 1111711905

Sr. (s) _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

RUC/CI: _____ Fecha: _____

CANT.	DESCRIPCIÓN	V.UNIT	V. TOTAL

Original: Adquirente - Copia: Emisor

Válido hasta 26 de Septiembre del 2013

	Sub Total	\$		
	I.V.A.	0%		
	I.V.A.	12%		
	TOTAL	\$		

Firma Autorizada _____ Recibí Conforme _____
 Santos Andrade Pablo Fernando - Imp. y Gráf. Santos - RUC: 1302052020001
 Aut. 1168 Impre. 26 / 09 / 2012 Tiraic 001801 - 002300

Fuente: Cítricos "López"

Guía de remisión

López Comercio Luis Mariano
Comercial LÓPEZ

Matriz: Vía Chone - Flavio Alfaro km. 3 Sitio El Bejuco y n
 Telf: 052 698 895

SANTA RITA - CHONE - MANABÍ

GUIA DE REMISION
 RUC: 1302213549001
 Autoriz.SRI:1112915952

SERIE 001 - 001 **Nº 004114**

Fecha de Iniciación del Traslado 30/12/2013 Comprobante de Venta FRUTA
 Fecha de Terminación del traslado 31/12/2013 Fecha de Emisión 30/12/2013

MOTIVO DEL TRASLADO

Venta Traslado entre Establecimiento de una misma Empresa. Devolución
 Compra Traslado por Emisión Itinerante de Comprobante de Venta. Importación
 Transformación Consignación Otros

Fecha de Emisión 30/12/2013 Punto de Partida CHONE
 DESTINATARIO: Nombre o Razón Social SR DIGNA Punto de Llegada TULCAN
 RUC/Ci. _____

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCARGADA DEL TRANSPORTE:
 Nombre o Razón Social MOISES CORDOVA
 RUC/Ci. _____ Placa N° POA-0088

BIENES TRANSPORTADOS:

CANT.	DESCRIPCION	CAJAS	OBSERVACIONES
231	CARTONES DE MANDARINA	x 150 =	34650
269	" " " " "	x 100 =	26900
			61550
			x 3.5
			215250
	CARONDA		50
			220250
	SALDO		1725
			392750
	DEPOSITO		2000
			2199750
			1000
			2199750

[Firma]
Firma Autorizada
Remitente

[Firma]
Recibí Conforme

[Firma]
Recibí Conforme
Destinatario

Santos Andrade Pablo Fernando - Imp. y Gráf. Santos - RUC: 1302052020001
 Aut. 1168 Impre. 19 / 06 / 2013 Tiraje 004101 - 004300 Válido hasta 19/Junio/2014

Fuente: Cítricos "López"

INSPECCIÓN AGROCALIDAD



DESCARGA –TRANSBORDO EN BODEGA



Anexo 15. ARTICULO CIENTÍFICO



“El manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales”.

Andrea Leticia Casanova Montenegro

Egresada en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional.

Universidad Politécnica Estatal de Carchi (UPEC)

negruris_20@hotmail.com

Tulcán-Ecuador

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad proporcionar una guía, y fuente de información para el manejo de los perecibles (frutas) tales como las mandarinas, naranjas, mangos, aguacates y banano bocadillo que son las que más se producen en el centro de acopio Cítricos “López”, se exportan y transitan por la frontera Tulcán-Ipiales de manera que tanto productores, exportadores, transportistas e importadores optimicen sus recursos económicos y mejoren sus utilidades.

El manual de procesos y políticas para un mejor entendimiento de las actividades a realizar se encuentra dividido en los siguientes procedimientos: producción (cosecha y postcosecha), transporte (carga, descarga, movilización), proceso de exportación (trámites necesarios), logrando cumplir con los objetivos planteados y brindar información de apoyo que permita evitar pérdidas que son consecuencia de daños y deterioro en las frutas.

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de buscar y mejorar alternativas sobre el proceso para el manejo adecuado de las frutas debido a que hoy en día los productos de exportación deben cumplir con la calidad exigida por el país importador para esto es necesario dar un correcto manejo a este tipo de productos con el fin de que se mantengan en óptimas condiciones hasta el lugar de destino.

Uno de los principales aspectos que se tomó en cuenta en esta investigación es la inexistencia de un manual de procesos y políticas para el manejo de los perecibles (frutas), la situación actual, la manera en que se realizan todas las actividades y la falta de capacitación al personal involucrado, por este motivo se hace indispensable la implementación del manual mismo que les permita tener una mayor organización.

Palabras claves: Procesos, calidad, manejo, políticas, productos perecibles

ABSTRACT:

This research aims to provide a guide and source of information for the management of perishables (fruits) such as tangerines, oranges, mangoes, avocados and banana sandwich that are most occur in the gathering Citrus " López ", exported and transit the Tulcán-Ipiales border so that both producers, exporters, importers and carriers to optimize their financial resources and improve their profits.

The manual processes and policies for better understanding of the activities to be developed is divided into the following: production (harvest and post-harvest), transportation (loading, unloading, mobilization), export process (formalities), thus fulfilling the objectives and provide supporting information as to avoid losses that will result from Hurts and deterioration in fruits.

This research was developed with the goal of finding and improving alternatives regarding the process for the proper handling of fruits because nowadays export products must comply with the quality required by the importing country for this is necessary to correct handling this product in order to remain in good condition to the place of destination.

One of the main aspects that were taken into account in this research is the lack of manual processes and policies for handling perishables (fruit), the current situation, the way that all activities are carried out and the lack of training the personnel involved, which is why the implementation of the manual itself that allows them to have greater organization is indispensable.

Keywords: processes, quality, handling, policies, perishables products

1. INTRODUCCIÓN

La importancia de utilizar un manual de procesos y políticas en las diferentes organizaciones se ha ido ampliando gracias a las funciones y beneficios que se obtiene con su ejecución convirtiéndose en una herramienta facilitadora de información para el personal involucrado en operaciones del manejo y exportación de productos perecibles (frutas) como: mandarinas, naranjas, mangos, aguacates y bocadillo que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales.

El objetivo principal de esta investigación es la elaboración e implementación de un manual de procesos y políticas para el manejo de los perecibles (frutas) para minimizar daños que sufren los productos durante el proceso de manejo desde origen a destino de manera que los productores del centro de acopio cítricos “López” y exportadores incrementen sus utilidades, todo esto se logra con el desarrollo de actividades detalladas en cada uno de los procesos.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la presente investigación la metodología que se utilizo es la cualitativa ya que permite realizar un análisis de la realidad relacionado con el manejo y operación de la carga perecible (frutas), además se realiza interpretación de los fenómenos y problemas, mediante encuestas, entrevistas aplicadas a personas involucradas en la actividad exportadora por lo tanto también se hace necesario el uso de internet, libros especializados entre otras relacionadas con lo que estamos investigando.

❖ Investigación de campo

“La investigación de campo es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas”. (Eyssautier, 2006, p.96.)

Este tipo de investigación se lo utiliza debido a que la información requerida se la obtendrá en el lugar de los hechos mediante la observación mediante la interrelación con los involucrados en el proceso de manejo de la carga perecible (frutas) y mediante una observación por medio de entrevistas que permitan un intercambio conversacional con el propósito de obtener información de utilidad para el problema expuesto en este estudio.

❖ **Investigación Descriptiva.**

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010. p.80).

En el presente estudio se hace uso de la investigación descriptiva porque se analiza y se describe todos los aspectos de control que pueden ser aplicados para el mejoramiento del manejo que requieren los productos perecibles (frutas) especificando características de los involucrados en el proceso de operación y manejo de la carga con la finalidad de realizar una interpretación correcta de la realidad.

❖ **Investigación documental**

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. (Bernal, 2006, p. 111).

Este tipo de investigación es fundamental se caracteriza por la realización de un análisis de la información recopilada en documentos, libros, periódicos, revistas relacionadas con el tema de investigación sobre el manejo de carga perecible (frutas).

POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Muestra

Es un subgrupo de la población

- Se utiliza por economía de tiempo y recursos
- Implica definir la unidad de análisis
- Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros

(Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010. p.80).

La población para la presente investigación es cualitativa debido a que se procederá a realizar un acercamiento directo con los representantes de exportadores, transportistas y productores, utilizando la técnica de la entrevista, donde sea posible obtener datos reales de manera que la muestra representativa exprese el comportamiento, conocimiento de la realidad o actitud del lugar a encuestar.

Son 8 los exportadores que realizan sus operaciones y transitan por la frontera en el Distrito Tulcán año 2012-2013 específicamente de productos perecibles (frutas) de los cuales se seleccionó en forma aleatoria al señor Jorge Castro quien es exportador de una mayor cantidad de productos perecibles como: naranja, mandarina, mango, aguacate, plátano fresco, ciruela ovo, guayaba, limón, maracuyá, papaya, piña y bocado de manera que se realizó una entrevista y de igual manera se efectuó una entrevista al señor Luis López quien es comerciante y dueño de uno de los más grandes centros de acopio en Chone.

Además se evidencia el uso de la investigación cuantitativa debido a que se realizaron encuestas realizó una encuesta a los transportistas del Carchi siendo una cantidad de 600 transportistas asociados de los cuales se sacó una muestra aplicando la siguiente fórmula:

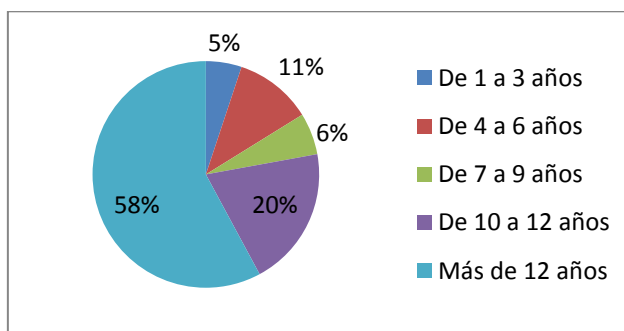
Donde:	Desarrollando la fórmula:
<p>Z= Nivel de confianza = 95% = 1.96</p> <p>p = Probabilidad de éxito (0.5)</p> <p>q = Probabilidad de fracaso (0,5)</p> <p>E = Nivel de error = 5% = 0.05 error de muestreo</p> <p>N = Población Universo (Transportistas del Carchi: (600)</p> <p>$n = \frac{(1.96 \wedge 0.5 * 0.5 * 500)}{\{(1.96 \wedge 0.5 * 0.5) + (0.05 \wedge 2 (600 - 1))\}}$</p>	$n = \frac{z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + z^2 pq}$ $n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 600}{0.05^2 (600 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$ $n = \frac{3,84 * 0,0025 * 600}{0,0025(599) + 3,84 * 0,25}$ $n = \frac{576}{1,4975 + 0,96}$ <p>n = 234 Transportistas</p>

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

A). Resultados

Para la presente investigación se obtuvo los siguientes resultados:

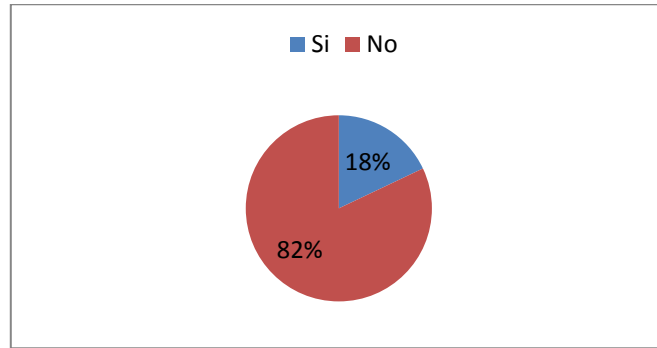
Gráfico 1. Tiempo de antigüedad en el transporte



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

Según resultados de la encuesta, se logró determinar que el tiempo de antigüedad en el transporte pesado de la provincia del Carchi que movilizan carga perecible, la mayor parte de los conductores se dedica al transporte por más de 12 años, evidenciando que la actividad diaria es la manipulación y manejo de los perecibles.

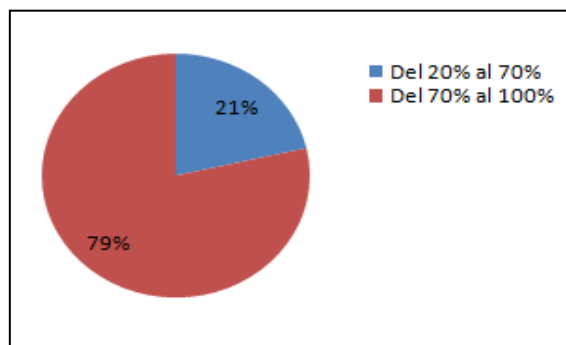
Gráfico 2. Conocimiento sobre el manejo de carga perecible (frutas)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

De acuerdo con la encuesta realizada se observa que el 82% de los transportistas no tienen conocimiento sobre el correcto manejo que debe tener la carga perecible (frutas) siendo este un factor determinante para que la fruta llegue en condiciones óptimas a su lugar de destino por lo que es imprescindible la implementación de un manual para el manejo de la carga que sirva como guía de apoyo y consulta, mientras que solo un 18% de los transportistas conoce como dar un adecuado manejo de acuerdo a su experiencia en la movilización de los productos.

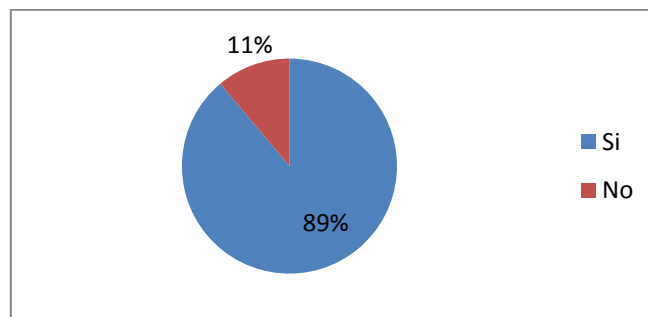
Gráfico 3. Porcentaje carga perecible (frutas)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

Resultados de la encuesta realizada demuestran que un 79% de los conductores transporta carga considerada como perecible es decir que la mayor parte de los transportistas se relaciona de manera directa en lo referente al manejo y transporte de los productos perecibles (frutas) y el 21% del total de la carga que moviliza no la considera como perecible es decir que la unidad de transporte no solo la destinan para la movilización de perecibles sino para otro tipo de carga.

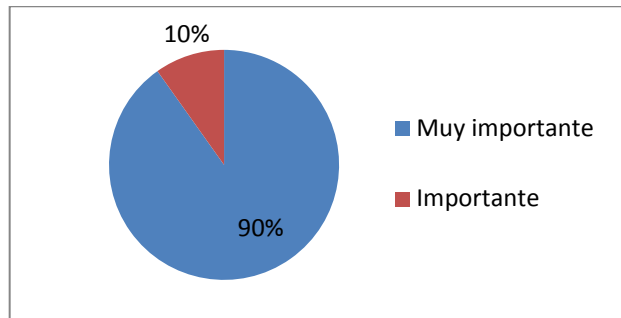
Gráfico 4. Condiciones de la unidad de transporte



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

El cuadro nos demuestra, que la mayor parte de los conductores cuenta con una unidad de transporte idónea y está en buenas condiciones para la movilización de la carga perecible, sin embargo es necesaria la capacitación sobre el adecuado manejo de la carga que transportan con la finalidad de lograr un mejor servicio satisfaciendo las necesidades de los clientes.

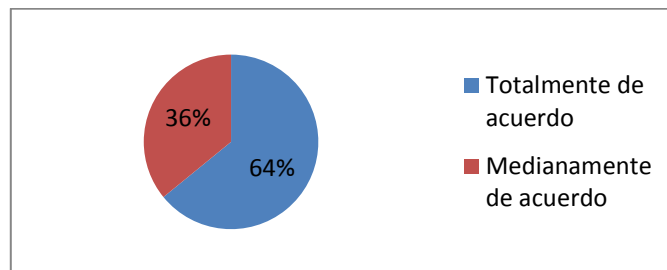
Gráfico 5. Importancia del manejo y cuidado de la carga durante su movilización



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

El 90% de los transportistas considera que el manejo o cuidado adecuado de la carga perecible es muy importante debido a que es un producto que requiere de cuidados especiales a fin de mantener su calidad y evitar que el producto sufra daños como golpes durante su transporte mientras que un 10% manifiesta que es importante, esto nos indica que el manejo que se debe dar a este tipo de carga es indispensable para que llegue el producto en buenas condiciones.

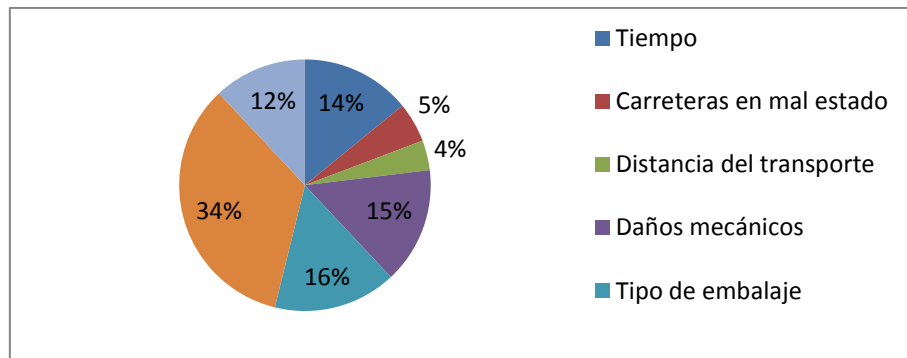
Gráfico 6. Cuidado, seguridad y puntualidad de la carga



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

La mayoría de los encuestados tratan de movilizar la carga perecible (frutas) con cuidado y sobre todo con puntualidad en donde se pudo constatar que no cuentan con un proceso a seguir sobre el manejo que deben brindar a los perecibles, únicamente se basan en la actividad diaria que realizan, existe un desconocimiento y falta de planificación afectando a la situación económica de los mismos.

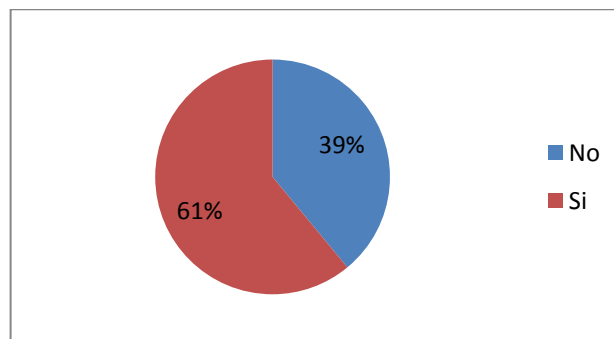
Gráfico 7. Causas comunes, degradación de la carga perecible (frutas)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

Claramente podemos apreciar que el 34% de los transportistas encuestados manifiestan que una de las causas más comunes por las cuales la carga perecible sufre una degradación y daños durante su movilización es por el desconocimiento que existe sobre el adecuado manejo de la carga perecible (frutas) por lo que se hace indispensable la implementación de un manual con la finalidad de minimizar daños y pérdidas en los productos y un 16% indican que otra de las causas es debido a que estos productos no tienen un tipo de embalaje adecuado que se adapte a las necesidades del producto.

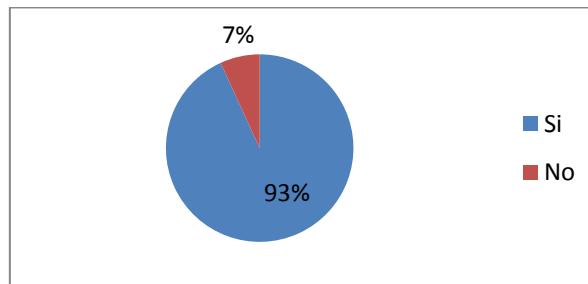
Gráfico 8. Inconvenientes con los importadores



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

El 61% de los transportistas indicaron que si han tenido inconvenientes con los importadores, debido a que se presenta un 10-15% de la carga con daños como magulladuras, golpes, degradación lo que se convierte en un grave problema detallado en pérdidas económicas, tanto para los productores, transportistas, exportadores e importadores.

Gráfico 9. Implementación del manual de procesos y políticas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Andrea Casanova

El 93% de los encuestados indicaron que si es factible la implementación de un manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible (frutas), en consecuencia es necesario realizar un cambio mediante la implementación de un manual que permita a los involucrados con el proceso de manejo y operación de productos perecibles tener una herramienta que proporcione conocimientos sirva de apoyo y les permita tener una mejor organización en los procesos a seguir para dar un correcto manejo a la carga logrando el objetivo de minimizar daños, reducir costos e incrementar las utilidades y un 7% manifestaron que no es factible un manual debido a que ellos cuentan con la experiencia como base fundamental para el manejo de este tipo de productos sin embargo indicaron que el manual les ayudaría a fortalecer sus conocimientos.

Entrevista al productor

Durante la entrevista realizada al Señor Luis Mariano López Chavarría, agricultor del cantón Chone quien es dueño de uno de los más grandes centros de acopio de ese sector con 30 años de antigüedad en la actividad, manifiesta que los productos que se cosechan en el lugar son frutas como: Naranja, Mandarina, Guanábana, Toronja, Papaya, siendo productos netamente perecibles mismos que se destinan a países como Colombia, Perú y Venezuela siendo Colombia el principal proveedor al que se destina un 70% de la fruta como naranja y mandarina.

Otro punto muy importante que menciona el Señor Luis es que a diario se cosecha hasta un millón de frutas de las cuales se embarcan hacia Colombia de 10 a 12 camiones diarios de lunes a jueves dando un total de 4500-5400 cajas donde cada camión tiene capacidad para llevar 450 cajas. Además dijo que las frutas sufren una degradación casi siempre debido a sus características y manejo de los mismos.

Uno de los problemas que don Luis manifestaba es que hace falta maquinaria para complementar, facilitar y agilizar el proceso de cosecha y postcosecha. Menciona que un 30% de los productos a ser exportados genera pérdidas económicas por el manejo y transporte, afectando significativamente sus utilidades por lo que calificó como muy importante el crecimiento económico tanto de productores como exportadores en base al manejo que se da a los productos.

En lo referente al manejo de la carga perecible como las frutas señalo que no existe un manual o una guía en donde ellos sigan un proceso, que simplemente se realiza de acuerdo a la experiencia que ellos tienen en cuanto a producción se refiere por lo que menciono que es imprescindible la implementación de un manual de procesos y políticas para el manejo de los productos con la finalidad de mejorar en los procesos y planificación tratando de reducir mermas y costos del producto a ser exportado.

Entrevista al exportador

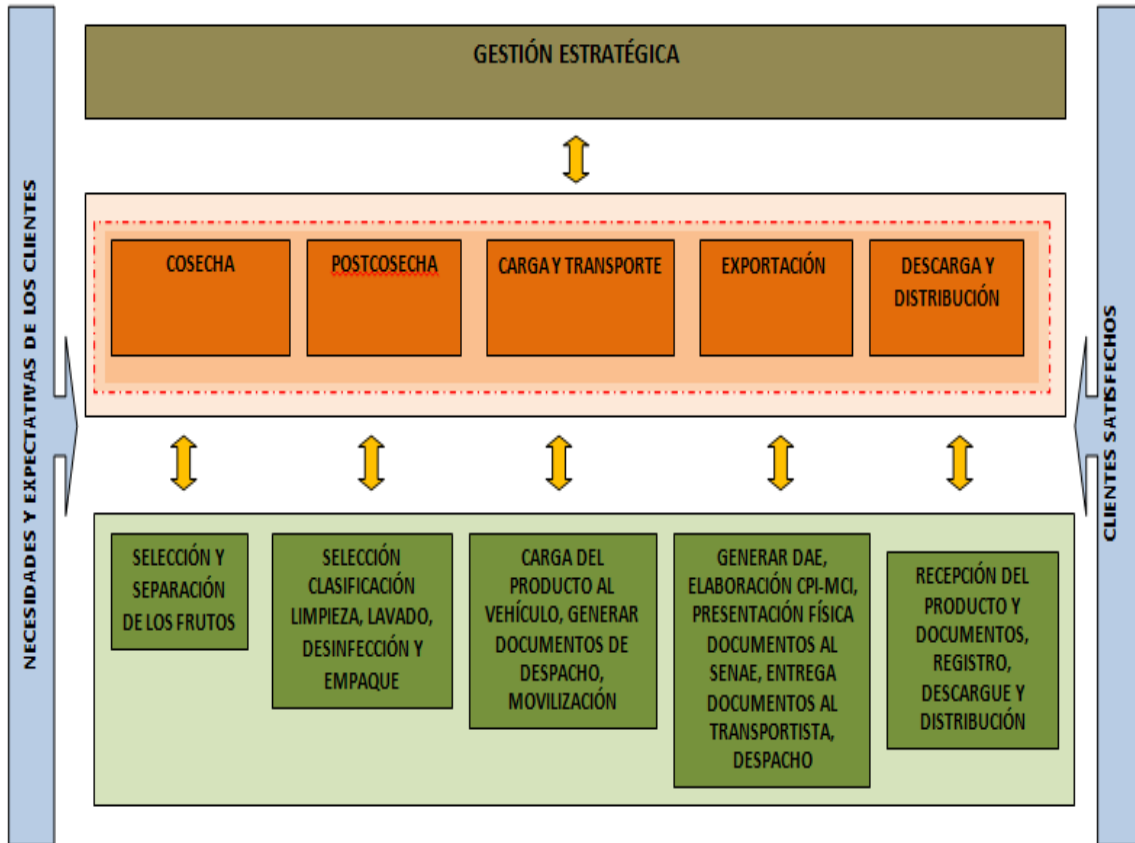
En la entrevista realizada al Señor Jorge Castro exportador de las frutas hacia Colombia manifiesta que el tipo de productos que exporta son mandarina, naranja, mango, aguacate, papaya, plátano, bocadillo, siendo carga 100% perecible. Además considera que el manejo y cuidado de la carga perecible, es muy importante porque debido a la manipulación que tiene el producto se estropea y se daña, en este aspecto es necesario eliminar estos inconvenientes ya que existe una institución como Agrocalidad que se encarga de realizar la inspección de los mismos.

Por otro lado manifestó que el dar un manejo adecuado a la carga perecible (frutas) ayudaría a reducir costos y mejorar la calidad del producto quien además considera que una de las causas por las que el producto sufre degradación es por el manejo y manipulación desde la plantación hasta el proceso de cargue al medio de transporte así como también las condiciones ambientales.

Considera que cuando se presentan daños graves ya sea causado por las características mismas de los productos, por la manipulación, transporte o puede ser que sean causadas por la presencia de alguna enfermedad o plaga, el importador automáticamente lo rechaza o simplemente se quemar embarques completos de estos productos lo que llevaría a perder clientes y mucho dinero, otros inconvenientes que se presentan son los accidentes que pueden ser a causa del cansancio físico del conductor, robos, convirtiéndose en un retroceso para el embarque que debe exportarse, debido a que se realiza un transbordo.

En cuanto a la implementación de un manual de procesos y políticas indica que si es necesario una guía o manual en los que conste todo un proceso para dar un mejor manejo y manipulación a la carga perecible que se vende en este caso hacia Colombia de manera que disminuyan los daños en los productos que se exporta.

3.1. Mapa de procesos sobre el manejo de la carga perecible (Frutas)



Elaborado por: Andrea Casanova

3.2. Análisis FODA del transporte de carga en el Carchi

POSITIVOS	
INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agremiación reconocida a nivel nacional. ✓ Reúne a la mayoría de empresas de transporte en un 95%. ✓ Disponibilidad de vehículos. ✓ Existencia de la Asociación de Transporte Pesado del Carchi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de una nueva empresa que reúna a todas. ✓ Financiamiento para la adquisición de nuevos equipos. ✓ Planes de renovación vehicular otorgados por el Gobierno.
NEGATIVOS	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existen políticas y procesos aplicables de Calidad. ✓ No existen Equipos Especiales (niñeras, tanqueros, carros refrigerados) ✓ Equipo de transporte no es adecuado para el traslado de productos perecibles. ✓ No cuenta con instalaciones físicas adecuadas. ✓ Flota con más de quince años de fabricación. ✓ Escasa diversidad de servicios. ✓ Poca capacitación en temas de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminución de los volúmenes de carga. ✓ La posibilidad de la creación de una nueva asociación. ✓ Llegada de empresas internacionales con nuevos equipos y unidades. ✓ Vinculación de transportistas ✓ Posibles cambios a la Normativa Comunitaria. ✓ Inexistencia de talleres para la reparación de vehículos de transporte pesado.

Fuente: Esta Investigación
Elaborado por: Andrea Casanova

Ruano, B. (04/2012)

3.3. Análisis FODA de productores y exportadores de perecibles (Frutas) frontera Tulcán-Ipiales

POSITIVOS	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de producción ✓ Exportación de productos que cumplen con requisitos de calidad. ✓ Más de 30 años en la actividad tanto de producción como de exportación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora Continua de Servicios. ✓ Obtener una mayor utilidad. ✓ Exportar hacia otros países.
NEGATIVOS	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe un manual de procesos y políticas para el manejo adecuado de carga perecible (frutas). ✓ Falta de infraestructura adecuada en centros de acopio para frutas. ✓ No existe una empresa de transporte que brinde servicios de vehículos de carga pequeños como los camiones para perecibles. ✓ Ausencia de diagramas de procesos sobre el manejo y operación de las frutas. ✓ Falta de capacitación del personal. ✓ Inexistencia de indicadores de tiempos en el manejo de los perecibles. ✓ Falta de promoción de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disminución del volumen de producción a causa de plagas y enfermedades. ✓ Competencia ✓ Disminución de las utilidades a causa de mermas y daños en los productos. ✓ Paros y huelgas generadas en el vecino país. ✓ Productos sustitutos ✓ Producción de productos similares y de mejor calidad en Colombia

Fuente: Esta Investigación

Elaborado por: Andrea Casanova

B). Discusión:

- Tomando en consideración los análisis respectivos de cada una de las preguntas planteadas se puede determinar que es factible la implementación de un manual de procesos y políticas, debido a que el 93% de las personas encuestadas manifestaron que existe desconocimiento sobre el manejo y cuidado que debe tener la carga perecible (frutas), factor que afecta directamente a las utilidades de quienes realizan las operaciones de manejo de perecibles.
- No existe un manual de procesos y políticas sobre el manejo de carga perecible (frutas) es decir que no hay un proceso planificado a seguir para el desarrollo de las actividades por lo que afecta enormemente a las personas involucradas en las operaciones relacionadas con el manejo de este tipo de productos, debido a que la falta de conocimiento conduce a incrementar daños en las frutas provocando mermas y pérdidas económica en las mismas.
- Además el 34% de los encuestados manifestaron que existe desconocimiento sobre el manejo adecuado que se debe dar a la carga perecible, el 16% indicaron que el tipo de embalaje no es el adecuado para este tipo de productos, siendo una desventaja para el transporte y movilización de los mismos.
- Se pudo determinar en un 90% que el manejo y cuidado adecuado que se debe dar a la carga perecible es indispensable y muy importante para que el producto llegue a su destino en óptimas condiciones lo cual indica la necesidad de que exista un manual que les facilite el manejo de carga perecible y les permita mejorar el servicio y por ende incrementar sus utilidades, indicaron que les ayudaría a tener una mejor planificación y evitar inconvenientes minimizando daños e incrementar los beneficios económicos.

- Mediante la elaboración del mapa de procesos y flujogramas se logró determinar las actividades que deben realizarse de manera ordenada y siguiendo un proceso adecuado. Así permite a la organización optimizar sus recursos, reducir los costos e incrementar las utilidades.
- Existe un elevado número de vehículos al menos de 35-40 que transportan frutas hacia Colombia por lo que se convierte en una actividad importante que genera beneficios económicos para Ecuador, siendo una fuente principal de ingresos para las personas que realizan las operaciones de manejo y cuidado de las frutas que se comercializan por la frontera Tulcán-Ipiales.
- El manual de procesos y políticas para el manejo de la carga perecible (frutas) no sólo es una fuente de conocimientos sobre el adecuado manejo que requiere la carga perecible sino que además es una herramienta indispensable que permitirá mejorar el servicio, una mejor planificación, agilidad en la tramitación de actividades y un proceso de operación ordenado ayudando de esta manera en la rentabilidad tanto de exportadores, productores como también de transportistas.

C. Recomendaciones

- Para mejorar las condiciones de los perecibles (frutas) se debe contar con un manual en el que indique y facilite a los productores, exportadores y transportistas sobre cómo manejar este tipo de productos con el propósito de mantener los productos en condiciones idóneas.
- Los daños del producto pueden ser evitados mediante un plan de capacitación sobre el manejo adecuado que deben tener las frutas durante el proceso de cosecha, postcosecha y transporte con el fin de que el esfuerzo y costo para lograr mantener frutas de calidad no se pierdan a causa de llevar a cabo operaciones de manejo inadecuadas siendo motivo de pérdidas económicas.
- Se debe contar con unidades adecuadas para transportar la carga perecible, como carros refrigerados que permitan regular la temperatura acorde al lugar y a la que el producto necesite a fin de evitar daños en los productos. Además se debería utilizar un embalaje adecuado acorde al tipo de producto que se transporta con el fin de proteger a este tipo de carga garantizando su calidad.
- Es recomendable que exista una empresa que brinde servicios de transporte de camiones sencillos específicamente para movilizar carga perecible (frutas) con el propósito de minimizar costos e incrementar las utilidades para quienes realizan operaciones de manejo de perecibles.
- Se recomienda invertir en una mejor infraestructura de los diferentes centros de acopio de frutas con la finalidad de que dichos productos cuenten con un espacio específico acorde a sus necesidades evitando riesgos y daños y de esta manera brindar productos de calidad satisfaciendo las necesidades del cliente y por ende incrementando las utilidades de los exportadores, productores, transportistas y todos quienes están inmersos en la actividad.

4. Bibliografía

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación, para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, México, Pearson educación.

Chamorro, Tato, (2005), p. 111. *Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos* en <http://www.analisiseconomico.com.mx/pdf/4308.pdf>

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación*, México.

Ruano, B. (04/2012). *Entrevista al Jefe de Operaciones de la Asociación de Transporte Pesado del Carchi*. (Archivo personal)

Sampieri-Fernández, et al., (2010). *Metodología de la investigación*, México.

Anexo 16. Oficio dirigido AGROCALIDAD solicitando información



COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

José F. Villalba
Fernando Alvarado
11/11

Of. N° 254-CI-ECYNCI-2013

Dr. Hernán Álvarez
COORDINADOR AGROCALIDAD CARCHI
Presente:

A través de la presente, la Comisión de Investigación de la Escuela de Comercio y Negociación Comercial Internacional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, hace de su conocimiento que la estudiante Andrea Leticia Casanova Montenegro, con cédula N° 0401526280, se encuentra realizando su trabajo final de grado, intitulado: "Manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales", para poder obtener el grado de Ingeniera en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional.

Por tal motivo y en el marco de la colaboración interinstitucional que coadyuve al desarrollo del Ecuador, me permito solicitar a usted, de la manera más atenta, apoye a nuestra estudiante proporcionándole información referida a datos sobre la exportación de productos perecibles (frutas) de los años 2012 y 2013, partida arancelaria, país de origen, país de destino, cantidad exportada y, nombres de los importadores y exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales, información que permitirá a nuestra estudiante elaborar un macro y micro diagnóstico, así como su análisis FODA con datos reales y que, de alguna manera, este estudio estará a la disposición de usted, cuando lo haya culminado.

Sin otro particular y agradeciendo de antemano la atención a la presente, quedo de Usted

ATENTAMENTE
"Educación para el Desarrollo y la Integración"
Tulcán 23 de octubre de 2013

Tomás Sánchez
Tomás Sánchez Jaime PhD.

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

TS/ts

Tomás Sánchez PhD
Mgs. Georgina Arcos

Presidente
Secretaría

Recibido
Georgina Arcos
GA

Andrea Casanova
18-11-2013



PROCESO DESCENTRALIZADO CARCHI
RECIBIDO

Recibido por: Anda Montenegro
Fecha: 23/10/2013
Hora: 17:29
N° Tramite: 081

Vocales: Ing. Jonathan Mora
Mgs. Luis Carvajal
Ing. Iván Realpe

Recibido
07/11



**Anexo 17. Autorización para realizar la investigación en el centro de acopio
“Cítricos López”**

Tulcán, 6 de Agosto del 2013

Sr.
Luis Mariano López Chavarría
Productor Centro de Acopio “Cítricos López”
Presente.-

De mis consideraciones:

Yo **ANDREA LETICIA CASANOVA MONTENEGRO** con C.I. **0401526280**, solicito a usted muy comedidamente me autorice a realizar el trabajo de tesis de grado, basado en el proceso y actividades sobre el manejo de carga perecible que realiza el centro de acopio que usted dirige.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente anticipo mi más sentido agradecimiento



Sr.
Luis Mariano López Chavarría
Productor Centro de Acopio “Cítricos López”



Andrea Leticia Casanova
C.I. 0401526280