

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

**Análisis de los procesos y la calidad del servicio en el Almacén Temporal
Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán.**

Trabajo de titulación previo la obtención del
título de Ingeniera en Administración de
Empresas y Marketing

AUTOR: Evelyn Karina Arellano Chungana

ASESOR: Msc. Luis Viveros

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2015

CERTIFICADO

Certifico que la estudiante Evelyn Karina Arellano Chungana con el número de cédula 0401289095, ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Análisis de los procesos y calidad del servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. De la ciudad de Tulcán”.

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. Luis Viveros

Tulcán, Junio de 2015.

AUTORÍA DE TRABAJO

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración Administración y Economía.

Yo, Evelyn Karina Arellano Chungana con cédula de identidad número 0401289095 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-----

Karina Arellano
Tulcán, Junio de 2015.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Yo Evelyn Karina Arellano Chungana, 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, Junio de 2015.

Evelyn Karina Arellano Chungana

CI:0401289095

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerle a Dios por haberme guiado en esta etapa de mi vida, quien me enseñó el camino del bien.

A mi madre quién me enseñó a vencer los obstáculos presentados en la vida, gracias por todo tu amor, paciencia y dedicación.

A mi abuelita quien es una mujer que está siempre en mis alegrías y derrotas gracias por estar siempre conmigo.

A mi tutor Msc. Luis Viveros quien con sus conocimientos me ha guiado para poder realizar el trabajo de investigación y sobre todo porque es un gran ser humano y tiene claro cuáles son sus prioridades en la vida.

A mis primas, a mis demás familiares y amigo/as que siempre me brindaron una voz de aliento.

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicarles este logro a mis hijos Ashley Carolina y Sebastián Alexander quienes siempre serán mi inspiración para conseguir nuevos logros y ser un ejemplo de vida.

A mi madre y abuela quienes están siempre junto a mí para alcanzar cualquier objetivo propuesto.

A mis familiares y amigos que estuvieron alentándome en las derrotas.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO.....	ii
AUTORÍA DE TRABAJO	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
UCHILLAYACHISHKA RIKUCHIK	xvi
INTRODUCCIÓN	- 1 -
CAPÍTULO I.....	- 2 -
1 EL PROBLEMA	- 2 -
1.1 Planteamiento del problema.....	- 2 -
1.2 Formulación del problema	- 3 -
1.3 Justificación.....	- 3 -
1.4 Delimitación.....	- 5 -
1.5 Objetivos	- 5 -
1.5.1 Objetivo General	- 5 -
1.5.2 Objetivos Específicos	- 6 -
CAPÍTULO II.....	- 7 -
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	- 7 -
2.1 Antecedentes investigativos	- 7 -

2.2	Fundamentación legal	- 13 -
2.3	Fundamentación filosófica.....	- 15 -
2.4	Fundamentación científica.....	- 17 -
2.4.1	Administración.....	- 19 -
2.4.2	Gestión por procesos	- 19 -
2.4.2.1	Administración procesos	- 21 -
2.4.2.2	Alcance de la administración por procesos.....	- 21 -
2.4.2.3	Proceso.....	- 21 -
2.4.2.4	Elementos de un proceso	- 22 -
2.4.2.5	Tipos de procesos.....	- 22 -
2.4.2.6	Mapa de procesos.....	- 23 -
2.4.2.7	Indicador de procesos.....	- 23 -
2.4.2.8	Características de los procesos	- 24 -
2.4.2.9	Mejoramiento continuo de procesos	- 24 -
2.4.2.10	Diagrama de flujo	- 25 -
2.4.3	Sistemas de gestión de la calidad.....	- 26 -
2.4.3.1	Administración de la calidad	- 26 -
2.4.3.2	Definición de calidad	- 27 -
2.4.3.3	Normas ISO	- 27 -
2.4.3.4	Calidad de los servicios	- 27 -
2.4.3.5	Servicio	- 28 -
2.4.3.6	Servicio Almacenes temporales:.....	- 28 -
2.4.3.7	Finalidad de los Almacenes Temporales.	- 29 -
2.4.4	Vocabulario técnico	- 29 -
2.5	Idea a defender.	- 30 -

2.6	Variables	- 30 -
CAPÍTULO III		- 31 -
3	METODOLOGÍA.....	- 31 -
3.1	Modalidad de la investigación	- 31 -
3.2	Tipo de investigación.....	- 31 -
3.3	Población y muestra de la investigación.....	- 32 -
3.4	Operacionalización de variables.....	- 34 -
3.5	Plan de recolección, procesamiento y análisis de la información.....	- 37 -
3.6	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados.....	- 37 -
3.6.1	Encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de almacenaje en Transcomerinter Cía. Ltda.	- 38 -
3.6.2	Análisis de la entrevista dirigida a coordinador y auxiliares de almacenaje de Transcomerinter Cía. Ltda.	- 52 -
3.6.3	Análisis de la ficha de observación	- 53 -
3.7	Análisis de resultados.....	- 55 -
3.8	Interpretación de datos.....	- 55 -
3.9	Validación de la idea a defender	- 55 -
CAPÍTULO IV.....		- 57 -
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 57 -
4.1	Conclusiones.....	- 57 -
4.2	Recomendaciones.....	- 58 -
CAPÍTULO V.....		- 60 -
5	PROPUESTA.....	- 60 -
5.1	Modelo operativo de la propuesta	- 60 -
5.1.1	Etapas de antecedentes	- 61 -
5.1.2	Etapas del diseño del manual	- 63 -

5.1.3	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	- 76 -
5.1.4	Presupuesto	- 78 -
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	- 79 -
	Manual de procesos.....	- 85 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clientes de Transcomerinter Cía. Ltda.	- 32 -
Tabla 2: Plan de recolección de la información	- 37 -
Tabla 3: Servicio de almacenaje	- 38 -
Tabla 4: Servicio de almacenaje	- 39 -
Tabla 5: Implementos adecuados	- 40 -
Tabla 6: Equipos utilizados	- 41 -
Tabla 7: Limpieza y orden área de almacenamiento	- 42 -
Tabla 8: Manejo adecuado de la mercadería	- 43 -
Tabla 9: Servicio de almacenaje oportuno	- 44 -
Tabla 10: Orientación en la solución de problemas.....	- 45 -
Tabla 11: Mayor información	- 46 -
Tabla 12: Mejoramiento del servicio	- 47 -
Tabla 13: Servicio de calidad	- 48 -
Tabla 14: Atención al cliente	- 49 -
Tabla 15: Consideración del servicio.....	- 50 -
Tabla 16: Satisfacción del cliente	- 51 -
Tabla 17: Ficha de Observación.....	- 54 -
Tabla 18: Validación de Idea	- 55 -
Tabla 19: Modelo Operativo de la Propuesta	- 60 -
Tabla 20: Mapa de procesos de la almacenera	- 63 -
Tabla 21: Proceso de Planificación estratégica.....	- 64 -
Tabla 22: Proceso de Toma de Decisiones.....	- 64 -
Tabla 23: Proceso de descargue de mercadería.....	- 66 -
Tabla 24: Proceso de Almacenaje.....	- 67 -
Tabla 25: Cargue de mercaderías	- 68 -
Tabla 26: Proceso Agencia miento de Aduana	- 70 -
Tabla 27: Proceso de Contabilidad	- 70 -
Tabla 28: Proceso de Recursos Humanos	- 71 -
Tabla 29: Estructura Procedimental	- 73 -

Tabla 30: Indicadores de Procesos- 75 -
Tabla 31: Plan de Mejora- 76 -
Tabla 32: Presupuesto para el Diseño del Manual.....- 78 -
Tabla 33: Presupuesto de Implementación y Capacitación para el buen uso del Manual- 78 -

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Símbolos habituales para la representación de diagramas ..	- 25 -
Ilustración 2: Servicio de almacenaje	- 38 -
Ilustración 3: Servicio de almacenaje	- 39 -
Ilustración 4: Implementos adecuados.....	- 40 -
Ilustración 5: Equipos utilizados.....	- 41 -
Ilustración 6: Limpieza y orden del área de almacenamiento	- 42 -
Ilustración 7: Manejo adecuado de la mercadería	- 43 -
Ilustración 8: Servicio de almacenaje oportuno.....	- 44 -
Ilustración 9: Orientación en la solución de problemas.....	- 45 -
Ilustración 10: Mayor Información	- 46 -
Ilustración 11: Mejoramiento del servicio	- 47 -
Ilustración 12: Servicio de Calidad.....	- 48 -
Ilustración 13: Atención al cliente.....	- 49 -
Ilustración 14: Consideración del servicio	- 50 -
Ilustración 15: Satisfacción del cliente	- 51 -

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se aplicaron técnicas y métodos investigativos, análisis de resultados con lo cual se evidencia que los procesos de almacenaje se manejan de forma empírica y no se cumpla con los estándares de calidad de un servicio.

Esta investigación tiene como objetivo diseñar una guía de procesos de almacenaje de mercaderías en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. Cuya finalidad es de minimizar tiempo y optimizar los recursos en este proceso.

El manual de procesos de almacenaje de mercaderías está dividido en tres actividades como es el descargue de mercaderías, almacenaje y cargue logrando de esta manera el cumplimiento de los objetivos planteados y ser una fuente de información para el personal de Transcomerinter.

El desarrollo de esta investigación desea mejorar el servicio de almacenaje, de esta forma conseguir y mantener clientes cumpliendo con sus expectativas, y crecer en el mercado para obtener mayor rentabilidad y fidelidad.

Con la elaboración de este manual contribuirá a un mejor desempeño del Almacén Temporal Aduanero y una mejor atención al cliente.

Palabras Claves: Procesos, calidad, almacenaje.

ABSTRACT

Methods and techniques research were applied to get an evidence of the storing process which was managed in an empirical way, it means that, it did not overcome with quality standards.

The objective of this research project is to design a guide of goods storage process which aim is to minimize time and optimize the resources in this process.

The guide of goods storage process is divided in three activities: unloading, loading and storage of goods, making possible the achievement of the objectives, and to be an informative resource to the staff of Transcomerinter.

The performance of this research desires to improve the storing service, in this way to keep and get new customers, overcoming their expectations and growing in the market to achieve more profitability and loyalty.

This guide may contribute to a better performance of the temporary customer's department store and a better attention to them.

Keywords: Process, quality, storage.

UCHILLAYACHISHKA RIKUCHIK

Kay yachajuicuna yachachin allychinata tukui jatunakunta Transcomerinter Cía. Ltda. Wasipi kaipi allchishpa uchasha jatuita ushangapa.

Kai alchinawasipi uriguchin sicachin tukui jatuna mikunakanata Shinami uchajha tigrachita usan chaipi mingashkakunata Transcomerinter Cía.Ltda.

Kai yachajuikunawa ashtawan aly usan wakaichita tukui mingaikunata ishina kai Transcomerinter Cía. Ltda. Wasi ñukpama rita ushan.

Kai tapui kunawan yacha jushka mi kan aly alchinakunata uchalla tigrachinata tukui jatuna kunata ishina ashtawa aly tigrapun kai alychina wasiuku Transcomerinter Cía. Ltda.

Aly Rimaikuna: shinaikuna, wakaichina, sumak.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años es importante destacar la calidad de los servicios debido a que los clientes siempre buscan una mejor atención, por ende las empresas buscan alternativas para mejorar un servicio y estar en la preferencia de los clientes.

Con el presente trabajo investigativo se pretende contribuir al Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. Con el diseño de un manual de procesos en el área de almacenaje para optimizar tiempo y recursos.

Para fácil comprensión de este trabajo investigativo posee los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene el problema, formulación, justificación, objetivo general y específicos.

Capítulo II: Se refiere a la fundamentación teórica donde se sustentan los temas relacionados con los procesos y calidad en el servicio.

Capítulo III: Se detalla la metodología de la investigación, la modalidad, los tipos de investigación, la población y muestra a estudiar, operacionalización de las variables, se establece un plan de recolección, procesamiento y análisis de la información, análisis de los resultados de las encuestas, entrevista y ficha de observación; interpretación de datos, validación de la idea a defender.

Capítulo IV: Se elabora las conclusiones y recomendaciones del tema analizado.

Capítulo V: Se realiza el diseño de un manual de procesos de almacenaje del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. Se establece una misión una visión, valores, diagramas de caracterización, flujo gramas, indicadores de calidad, plan de mejoras, presupuesto.Referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Almacenes Aduaneros son uno de los varios operadores del Comercio Exterior regulados por la Ley General de Aduanas y su Reglamento los cuales son autorizados por ADUANAS en coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para poder desempeñar actividades de almacenamiento de mercaderías (Alatrística, 2009). En la ciudad de Tulcán, los Almacenes Temporales Aduaneros por la falta de gestión en sus procesos no brindan un servicio de calidad.

La falta de procesos de almacenaje hace que no se contribuya a incrementar la satisfacción del cliente, la mercadería no llegue a tiempo al lugar de destino, de igual manera pérdida de tiempo y de recursos.

La carencia de una un espacio físico con las características adecuadas para el almacenamiento de las mercaderías se obtiene como resultado mercaderías averiadas y contenedores empolvados.

La inadecuada gestión de calidad en el servicio al cliente para los Almacenes Temporales Aduaneros, implica negativamente en su crecimiento, ya que en la mayor parte de ellos, no se aplican diseños de procesos para el mejoramiento de la calidad, dificultándoles encaminarse hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, así como también, elegir estrategias para apegarse al nuevo rumbo de la clase empresarial, por ello es esencial disponer de una herramienta administrativa que les sirva como guía para ser más competitivos en su mercado.

Con la presente investigación a desarrollar se pretende analizar los procesos y la calidad del servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter de la ciudad de Tulcán.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los inadecuados procesos en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán tienen relación con la deficiente calidad del servicio.

Variable independiente: Procesos

Variable dependiente: Calidad del servicio.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la ciudad de Tulcán, caracterizada por ser netamente comercial por su ubicación geográfica, actualmente existen alrededor de 8 Almacenes Temporales Aduaneros tales como Transcomerinter Cía. Ltda., El Rosal, Transbolivariana, Sytsa, Bosefo, Midecar, Aduanor y Bodegas Terán; dedicados al almacenamiento de mercaderías, según datos obtenidos de la Asociación de Agentes de Aduana (Burbano, 2013).

Debido a los cambios de paradigma relacionados con la calidad a lo largo de las décadas pasadas, los Almacenes Temporales Aduaneros en el Ecuador enfrentan exigencias en su mercado local, para mantener su competitividad en la comercialización a sus clientes, situación por lo que propietarios y/o administradores precisan contar con un diseño de procesos que les facilite los conocimientos para mejorar la calidad en su servicio.

La calidad en el servicio se ha considerado como uno de los asuntos más importantes en el mundo de los negocios en la actualidad. El objetivo principal es cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que

todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades (Castro, 2013, pág. 3-4).

Las empresas dependen de sus clientes por lo tanto deben satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cubrir las expectativas para seguir mejorando. Lo cual generalmente implica conocimiento de la existencia de la organización, la marca y el servicio que ofrece, es decir la empresa debe profundizar las relaciones con sus clientes y esmerarse por mantenerlo.

El servicio de los Almacenes Temporales Aduaneros es muy importante porque debe brindar servicio Logístico (Carga, Aduana, Almacén y Distribución), realizar el seguimiento de sus entregas, llevar el nivel de inventario por productos, poseer servicios de manipulación (grúas, embalaje, etc.), brindar una infraestructura acondicionada para sus productos, tener unidades de transporte, poseen un sistema de seguridad, contar con un sistema de Control para el Aseguramiento de la Calidad es así como se le agregaría mayor valor a su servicio (Vargas, 2009).

Por ende es importante la investigación de la inadecuada o inexistente gestión de procesos y la calidad del servicio en el Almacén Temporales Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán porque permitirá determinar con claridad y puntualidad la manera de establecer una adecuada aplicación por procesos y la calidad en el servicio.

El desarrollo de esta investigación tendrá como propósito analizar los procesos y la calidad del servicio mediante la aplicación de un diseño de procesos, plan que permitirá a su vez el mejoramiento de la empresa y superar las expectativas del cliente.

Además permitirá generar un diseño de procesos enfocada a la calidad del servicio, logrando de esta manera la captación de clientes lo cual conlleve

específicamente a consolidar su imagen y en consecuencia logre la fidelización por parte del cliente, manejando estrategias acordes al servicio que ofrece y consecuentemente mantenerlos a través del tiempo para mejorar su rentabilidad.

Con la propuesta realizada se beneficiaran directamente los clientes al recibir un mejor servicio a quienes se constituyen en la razón de ser de la empresa y de igual manera los propietarios y personal de trabajo del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. resultarán beneficiados ya que al existir mayor organización, tendrá más acogida y logrará incrementar sus ingresos.

Para el desarrollo de la presente investigación se cuenta con el suficiente recurso económico proveniente de financiamiento propio mismo que facilita su realización así como también en la parte técnica se cuenta con el apoyo constante del cuerpo docente de la Escuela de Administración y Marketing de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, se dispone de las fuentes bibliográficas y técnicas que permiten obtener de manera veraz y oportuna la información que se requiera en el transcurso de esta investigación.

1.4. DELIMITACIÓN

Objeto de estudio: Manual de procesos de almacenaje

Sujeto de estudio: Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

Área geográfica: Tulcán

Tiempo de estudio: 1 año

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- ✚ Determinar la relación que se da entre los procesos y la calidad del servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán, para el diseño de una propuesta que permita mejorar su situación actual.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✚ Fundamentar teóricamente los conceptos e implicaciones sobre procesos y la calidad del servicio a través de una investigación bibliográfica que permita dotar de un sustento científico al presente trabajo.

- ✚ Realizar una investigación diagnóstica del proceso de almacenamiento de mercaderías y su relación con la calidad del servicio basado en ISO 9001-2008 del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán.

- ✚ Diseñar un manual de procesos de almacenaje que permita mejorar la calidad del servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Estos antecedentes han sido tomados en cuenta por la relación que existe con la presente investigación, mismos que ayudarán como guía de referencia para el desarrollo de la investigación.

Tema: Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la empresa Licorera Lovisone.

Institución: Escuela Politécnica Nacional.

Fecha: Año 2009

Autores: Yépez Moreira, Gabriela Carolina (Yépez 2009)

Objetivo General: Diseñar y proponer un sistema de Gestión basado en procesos. Con el propósito de mejorar la productividad y la gestión de recursos en “LOVISONNE”

Objetivos Específicos:

- Levantar los procesos actuales llevados por la empresa “LOVISONNE”.
- Identificar los procesos críticos que deben prestarse atención para el mejoramiento.
- Proponer un sistema de indicadores de gestión de los procesos críticos.
- Elaborar un manual de procesos para la empresa.

Conclusiones:

- La empresa LOVISONNE durante sus cuatro años de funcionamiento ha carecido de una adecuada gestión que esté acorde a las exigencias del

mercado cada vez más competitivo, lo que se ha evidenciado en la obtención de resultados financieros poco efectivos.

- Con la implementación de la metodología de procesos en LOVISONNE se mejorará la relación de los clientes tanto internos como externos, ya que se busca de manera constante la satisfacción de las necesidades de estos.
- El manual de procesos diseñado es la herramienta que le permitirá a la organización mantener una retroalimentación efectiva.

Aporte a la investigación: La importancia de esta investigación se basa en la realización de un diseño y propuesta de un modelo de gestión basado en procesos lo que determina el establecimiento de una propuesta innovadora y en base a las necesidades de la empresa, este aspecto es fundamental tomar en cuenta para el desarrollo de la investigación propuesta en el caso del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. en la ciudad de Tulcán ya que la gestión por procesos permite mejorar la calidad, eficiencia, riesgo operacional.

Tema: "Propuesta de un modelo de gestión por procesos Aplicado a la flota petrolera ecuatoriana"

Institución: Universidad Central Del Ecuador

Fecha: Mayo 2012

Autores: Karina Alexandra Puga Sierra (Puga, 2012)

Conclusiones:

- La presente tesis se planteó para realizar el levantamiento de los procesos de la Flota Petrolera Ecuatoriana, a fin de alcanzar de manera más eficaz y eficiente las estrategias y objetivos formulados para una mejor ejecución en el servicio y en el transporte de hidrocarburos.

- El análisis de procesos se realizó mediante la selección prioritaria de los mismos para detallar las entradas, las salidas, actividades, tiempos, costos, eficiencia y novedades que son la base para la propuesta de levantamiento de procesos.

Recomendaciones:

- Se recomienda aplicar las herramientas propuestas en la presente tesis dirigida al levantamiento de los principales procesos de la Flota Petrolera Ecuatoriana, basados primordialmente al ahorro de tiempo en los procesos, para mejorar eficiencia, eficacia y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, proveedores y usuarios.
- Implementar y aplicar los indicadores de gestión en cada uno de los procesos, a fin de evaluar el grado de desempeño, cumplimiento y nivel de satisfacción obtenidos como consecuencia del mejoramiento de procesos.

Aporte a la investigación: En este trabajo investigativo se destaca el análisis de la gestión por procesos que existe en la empresa, ya que con el levantamiento de los procesos de la Flota Petrolera Ecuatoriana, se buscaba alcanzar de manera eficaz y eficiente las estrategias y objetivos formulados para una mejor ejecución en el servicio con el cual es una guía para la realización de esta tesis ya que se desea mejorar la calidad del Almacén Temporal Aduanero de la ciudad de Tulcán.

Tema: “La Calidad del Servicio y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa VIGELECTROM Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato”.

Institución: Universidad Técnica De Ambato

Fecha: Julio 2012

Autores: Marcelo Vinicio Ortiz Gavilanes (Ortiz, 2012).

Objetivo General: Determinar Cómo influye la Calidad del Servicio en la Rentabilidad de la empresa VIGELECTROM Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

Objetivos específicos:

- Establecer que herramientas y estrategias de La Calidad del Servicio se aplican en VIGELECTROM Cía. Ltda.
- Proponer el diseño de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio para el mejoramiento de la Rentabilidad de la empresa VIGELECTROM Cía. Ltda.

Conclusiones:

- La Capacitación sobre la Calidad del Servicio que reciben los clientes internos de la Compañía, nos da la conclusión que; no existe un Programa de Capacitación establecido de manera que beneficie a toda la organización.
- En cuanto a los recursos con los que deben contar cada uno de los clientes internos con objeto de brindar un Servicio de Calidad, existe un Problema con el Software que se maneja ya que no está 100% operativo.
- De los Proceso de Información, Proceso de Pedidos, Proceso de Facturación, Proceso de Pago, Proceso de Consultas, Proceso de Seguridad y custodia, en los procesos que algunos clientes externos tienen problemas e insatisfacciones son en el Proceso de Información (al no explicar y dar a conocer bien las características de cada uno de los Servicios que ofrece la Compañía), en el Proceso de Pedidos (al no cumplir con exigencias acerca de problemas que tienen los clientes externos), Proceso de Seguridad y custodia (Al exigir mayor seguridad al medio día).

Recomendaciones:

- Establecer un Programa de Capacitación sobre la Calidad del Servicio dirigida a los clientes internos de la Compañía, así de esta manera dar mayor valor al Servicio.
- Manejar un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio que le permita a la empresa mejorar la atención al cliente, satisfacer necesidades de los clientes externos, cumplir con sus expectativas, y de esta manera llegar a fidelizar clientes, ganar credibilidad así como también una imagen corporativa excelente.

Aporte a la investigación: De esta investigación se tomara en cuenta la metodología ya que la calidad en servicio es una de las variables planteadas dentro de la investigación a realizarse, la calidad es muy importante debido a que es un proceso constante de mejora diaria.

Tema: Manejo de mercancías en el Depósito Temporal Transcomerinter de la ciudad de Tulcán. Estudio de caso.

Institución: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Fecha: Año 2013

Autores: Natali Krupskaia López Ortiz (López, 2013)

Objetivo General: Determinar el manejo adecuado de las mercancías perecibles y no perecibles que evite daños a sus características fisicoquímicas, dentro del depósito temporal Transcomerinter de la ciudad de Tulcán.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente los conceptos de buenas prácticas de manejo de las mercancías.

- Elaborar un Manual de Procedimientos que permita un manejo adecuado de mercancías dentro del depósito temporal Transcomerinter de la ciudad de Tulcán.
- Diagnosticar el manejo y almacenamiento de mercancías dentro del depósito temporal Transcomerinter de la ciudad de Tulcán.

Conclusiones:

- Se determinó que en el depósito temporal Transcomerinter en los procesos de transporte, cargue y descargue, almacenaje, manejo y manipulación de mercancías no se propicia una cultura de calidad en el personal.
- Es notable que los patios de recepción de cargas no han sido sometidos a un mantenimiento que permita brindar las facilidades, tanto para el ingreso como para la salida de los automotores que hacen uso de este espacio para descargar y cargar las mercancías, hacia y desde las instalaciones de Transcomerinter.
- La empresa no tiene el personal suficiente para que realice las actividades.

Recomendaciones:

- Es importante que los procesos de transporte, cargue y descargue, almacenaje, manejo y manipulación de mercancías se basen en una cultura de calidad tanto en el servicio como en el personal.
- Los patios de recepción de cargas debe ser sometidos a un mantenimiento que permita brindar las facilidades tanto para el ingreso como para la salida de los automotores que ingresan para descargar y cargar las mercancías hacia y desde las instalaciones de Transcomerinter.

Aporte a la investigación: Es relevante esta investigación ya realizada en Transcomerinter para el mejoramiento de la misma y sobretodo se tendrá en cuenta esta investigación como base para mejorar mi trabajo.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la presente investigación se analizará la importancia que tiene la legislación ecuatoriana en relación al presente tema investigativo.

De la constitución:

Art. 52 Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

La Carta Magna establece que se debe elegir un servicio con libertad pero este servicio debe ser de calidad para satisfacer las necesidades del cliente y tener la captación de muchos más construyendo lealtad y por ende al brindar un servicio de calidad la empresa u organización tendrá mayor número de ingresos, conseguirá el éxito continuo y logrará ser competitivo en el mundo de hoy.

Art. 336.- “El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Es importante destacar que el gobierno desea igualdad de condiciones por lo tanto los Almacenes Temporales Aduaneros deben brindar un servicio de calidad para mantener a los clientes y obtener mayores beneficios por su servicio.

Del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones:

Art. 152.- Depósito aduanero.- Régimen aduanero según el cual las mercancías importadas son almacenadas por un periodo determinado bajo el control de la aduana en un lugar habilitado y reconocido para esta finalidad, sin el pago de los derechos e impuestos y recargos aplicables.

Capítulo IV De las Operaciones Aduaneras:

Art. 134.- Depósito Temporal.- Las mercancías descargadas serán entregadas por el transportista a las bodegas de depósito temporal en los casos que establezca el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, o al correspondiente operador portuario o aeroportuario.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador tiene la atribución de autorizar el funcionamiento de las bodegas para el depósito temporal de mercancías, conforme las necesidades del comercio exterior.

Art. 135.- Responsabilidades durante el depósito de mercancías.-Durante el depósito de mercancías existirán las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar:

a. Las responsabilidades de las personas autorizadas para el funcionamiento de las bodegas destinadas a depósito temporal y depósitos aduaneros, son las siguientes:

1. Indemnizar al dueño o consignatario de la carga por los daños soportados por la destrucción o pérdida de su mercancía.
2. Pagar al Estado los tributos correspondientes.

Esta responsabilidad se extiende a los tributos que hubieren correspondido a las mercancías que sufran cualquier siniestro, robo o hurto durante su traslado desde el puerto, aeropuerto o frontera de arribo, hasta las bodegas de depósito.

b. Es responsabilidad del dueño, consignatario o el consignaste de las mercancías indemnizar por los daños y perjuicios causados en las bodegas, por la naturaleza o peligro de sus mercancías, cuando no hubiere manifestado estas condiciones en los documentos de embarque, o informado expresamente de ellas a los propietarios o empresas autorizadas para bodegas destinadas a depósito temporal y depósitos aduaneros.

Este código establece leyes para las operaciones aduaneras la cual será regulada por el Servicio de Aduanas del Ecuador a la cual debe regirse Transcomerinter por ser un Almacén Temporal Aduanero.

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Esta investigación estará basada en el enfoque sistémico ya que según Ludwing Von Bertalanffy se basa en aspectos básicos:

En primer término, la concurrencia armónica de todos los componentes y elementos de la organización en función del logro de los objetivos, mediante un accionar sistemático; y

En segundo término, la búsqueda de un equilibrio dinámico de entre la organización y su medio externo, del cual ella recibe los insumos e influencias y la cual envía sus productos e impactos.

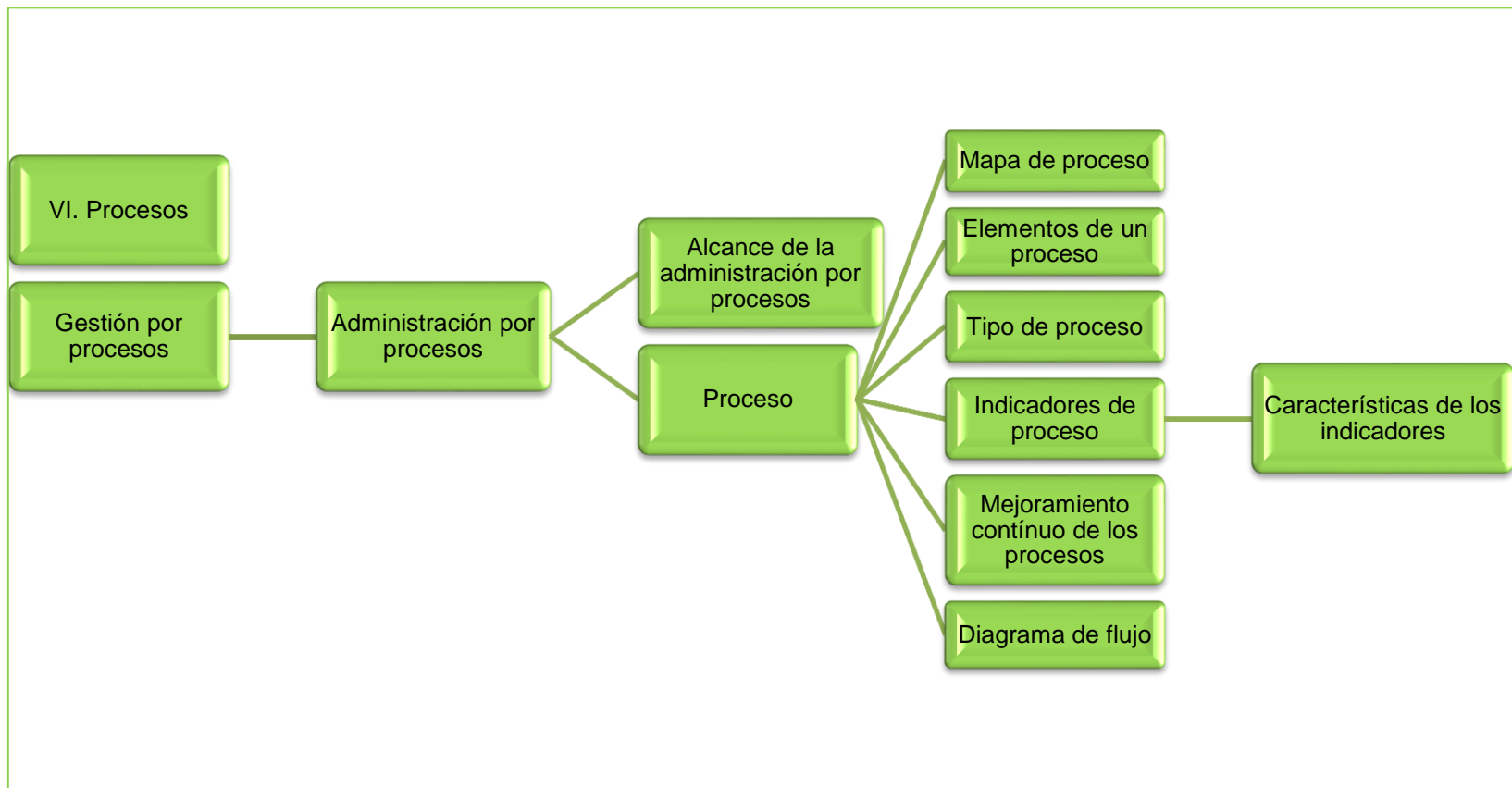
En la óptica de este enfoque sistémico, obviamente la organización se considera un sistema abierto, y como tal:

- Influenciado por la cultura ambiental y sus valores.
- Sujeto a presiones y demandas sociales,
- Evaluado en su eficacia, sólo por los miembros que lo integran, sino también por el macro-sistema, al cual van sus productos: bienes y/o servicios.

Este enfoque sistémico es de gran importancia ya que permitirá definir claramente los sistemas para la prestación del servicio del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. Y la gestión que realizan será medida según el método establecido en la ISO 9001-2008; para lograr los objetivos y metas planteadas; ofreciendo un servicio de calidad y conseguir con ello captación de los clientes.

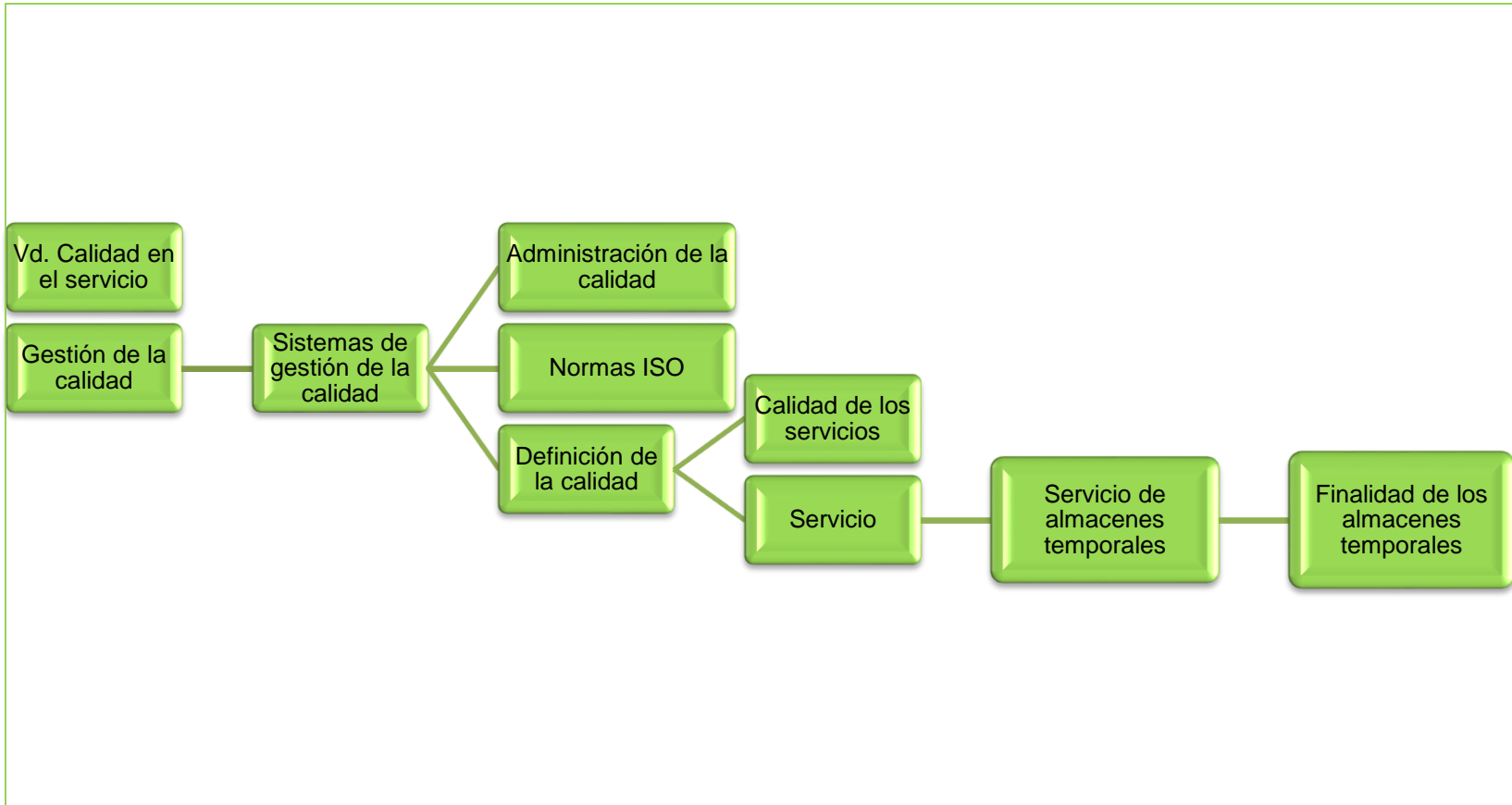
La metodología será de gestión interna establecido en la ISO 9001-2008 ya que este sistema permite: Conseguir, desarrollar, implementar y mejorar la eficacia en la gestión, aumentar la satisfacción de los clientes, reducir el número de errores y fallos, mejorar la imagen de la empresa.

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA



Fuente: Pérez, José (2010), James R. Evans, William M. Lindsay (2008), Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, Tejedor (2009), Fontalvo, Tomas & Vergara, Juan (2010).

Elaborado por: Karina Arellano



Fuente: López, Susana (2011), Aldana de Vega, Luz Ángela; Álvarez, María et al. (2011), Roger G. Schroeder, Susan Meyer Goldstein; M. Johnny Rungtusanatham (2011).

Elaborado por: Karina Arellano

2.4.1. Administración

Aldana, Luz Angélica, Álvarez María, Bernal, Cesar, y Díaz, Inés, (2010) afirman que: Administración es obtener metas trazadas, mediante la planeación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación, el conjunto de esfuerzos humanos, físicos, económicos y sociales, y, por supuesto, alcanzando el bienestar de los trabajadores.(p.18).

La administración es una técnica por medio de la cual las empresas y organizaciones establecen procesos administrativos que les permita alcanzar con los objetivos que se han planteado.

2.4.2. Gestión por procesos

Según Pérez, José (2010) manifiesta que la gestión por procesos es una forma avanzada de gestión de:

- A. **La calidad.-** la gestión por procesos no es un modelo ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona, gestión de la calidad:
 - a. Al orientar el esfuerzo de todos los objetivos comunes de la empresa y clientes.
 - b. El principal criterio por el diseño de los procesos es el añadir valor tanto en los propios procesos como en las actividades que la integran.
 - c. Los procesos son el norte de los esfuerzos de mejora para disponer de procesos más fiables o mejorados, que al ejecutar periódicamente inducen eficacia en el funcionamiento de la organización.

B. **La empresa.**- Igualmente la gestión por procesos esta entrena las practicas más avanzadas de gestión empresarial ya que:

- a. Permite desplegar la estrategia corporativa mediante un esquema de procesos claro, entendemos que un proceso merece ser caracterizado como clave cuando está directamente conectado con la estrategia corporativa, relacionado con algún factor crítico para el existo de la empresa o con alguna de sus ventajas competitivas.
- b. Se fundamenta en el trabajo en equipo, equipo de proceso, permitiendo hacer realidad la gestión participativa.
- c. En la medida en la que los procesos son transversales, atraviesa los departamentos de la empresa, contribuyen a cohesionar la organización.
- d. Busca la eficiencia global (empresa) y no solo la eficiencia local (departamento).

Dentro de la gestión por procesos este autor toma en cuenta que la gestión por procesos es una forma avanzada de gestión de la calidad y de la empresa como tal y busca darle un valor añadido a los procesos para que la empresa sea eficiente en su funcionamiento y de igual manera la gestión empresarial busca la eficiencia de la misma (pp. 45 - 46).

Es importante la idea de este autor porque en una organización no solo debe existir gestión de calidad si no gestión de la empresa; la calidad para dar cumplimiento de los objetivos, brindando un valor agregado a cada proceso dentro de la empresa y la gestión empresarial para que esta actué con eficiencia y eficacia, aprovechando al máximo los recursos que posee.

2.4.2.1. Administración procesos

Según James R. Evans, William M. Lindsay (2008) dice: la administración de procesos comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocio clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo y, con el tiempo, la satisfacción del cliente.

La administración por procesos busca establecer procesos que mejoren la calidad y el desempeño de la organización para así obtener mayores resultados.

2.4.2.2. Alcance de la administración por procesos

Según James R. Evans, William M. Lindsay (2008) manifiesta que: Las principales empresas identifican los procesos importantes que afectan la satisfacción del cliente en toda la cadena valor. Por lo regular, estos procesos se dividen en dos categorías: procesos para la creación de valor y procesos de apoyo. (p. 332).

Al momento de analizar los procesos es trascendental escoger los más importantes pues esto contribuirá al desarrollo de la empresa y se podrá cumplir con las expectativas del cliente.

2.4.2.3. Proceso

Según Pérez, José (2010), un proceso es una secuencia (ordenada) de actividades (respectivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente. Entendiendo valor como "todo aquello que se aprecia o estima" por el que lo percibe al recibir el producto (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad); obviamente valor no es un concepto absoluto sino relativo. (p. 51).

Es substancial conocer los procesos dentro de la empresa puesto que es una secuencia ordenada de actividades, que ayudan al cliente a sentirse satisfecho minimizando tiempo.

2.4.2.4. Elementos de un proceso

Según Pérez, José (2010), todo proceso tiene tres elementos:

- a. **Input.-** (Entrada principal), producto con unas características objetivas que corresponda al estándar o criterio de aceptación definido (...).
- b. **Secuencia de actividades.-** Principalmente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo (...).
- c. **Output.-** (Salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso (...). (pp. 54-55).

Los elementos para elaborar un proceso son significativos ya que es un orden establecido para que el proceso sea claro y de fácil entendimiento para las personas que harán uso de él.

2.4.2.5. Tipos de procesos

Para Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, Tejedor (2009), los tipos de procesos más importantes son:

Proceso estratégicos.- Como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y a otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

Procesos operativos.- Como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la presentación del servicio.

Procesos de apoyo.- Como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a los procesos relacionados con la gestión de los recursos y de las actividades de seguimiento y medición. (p. 33).

Todos los procesos deben estar definidos claramente para así lograr el éxito de la empresa, los procesos operativos son de gran importancia por cuanto están ligados a la realización del producto o la presentación del servicio.

2.4.2.6. Mapa de procesos

Según Fontalvo, Tomas & Vergara, Juan (2010) manifiesta: El mapa de procesos, 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 el cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del 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.

Este concepto de mapa de procesos lo refuerzan Sangeeta, S., Banwet, Dy Karunes, S., (2004), cuando definen la calidad de un sistema como un concepto multidimensional que no puede evaluarse con un solo indicador dado que involucra características de entrada, procesos, rendimientos y múltiples instancias referentes al servicio, y deben estar soportando en un componente estratégico, que en el mapa de procesos se ve reflejado en los procesos directivos. Estos autores invitan a entender que un sistema de gestión de la calidad debe considerar las entradas al sistema, el propio sistema, y sus rendimientos. (p. 53).

2.4.2.7. Indicador de procesos

Según Beltrán et al. (2009), Un indicador es un soporte de información (habitualmente expresión numérica) que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados. (p. 53).

Los indicadores son trascendentales dentro de un proceso ya que nos permitirá tomar decisiones para el mejoramiento continuo de la empresa.

2.4.2.8. Características de los procesos

Según Beltrán et al. (2009) Para que un indicador se considere adecuado debería cumplir las siguientes características:

Representatividad.- Un indicador debe reflejar el significado de la magnitud que pretende medir.

Sensibilidad.- Un indicador debe permitir seguir los cambios en la magnitud que representa, es decir, debe estar basado en un sistema de medida que permita que este cambie de valor de forma rápida y apreciable cuando realmente se altere el resultado de la magnitud en cuestión.

Rentabilidad.- El beneficio que se obtiene del uso de un indicador debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.

Fiabilidad.- El indicador se debe basar en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.

Relatividad en el tiempo.- El indicador debe determinarse y formularse de manera que sea comprobable en el tiempo para poder analizar su evolución. (pp. 53 - 54).

Un indicador para ser útil necesita reunir las anteriores características por lo que así podremos evaluar y controlar el resultado de nuestros procesos de una organización.

2.4.2.9. Mejoramiento continuo de procesos

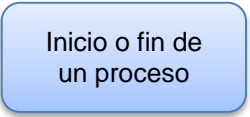



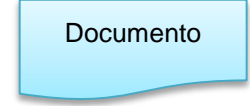
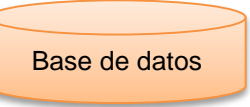
Según Beltrán et al. (2009), la mejora de un proceso se traduce por un aumento de la capacidad del mismo para cumplir con los requisitos establecidos, es decir, para aumentar la eficiencia y/o eficacia. (p. 71).

Es necesario realizar el mejoramiento continuo de procesos ya que así la empresa estará cumpliendo con los requerimientos que se presenten y los procesos se manejarán con eficiencia y eficacia.

2.4.2.10. Diagrama de flujo

Según Fontalvo, Tomas & Vergara, Juan (2010) Cuando se analizan los procesos para su implementación y mejoramiento buscando darle cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001, es importante que conozcan cada una de las actividades propias de estos procesos. En este sentido, muchas veces se requiere el diseño y el análisis de los procesos administrativos para el sistema de Gestión de la Calidad y es, a través de un diagrama de flujo, como podemos realizar el trabajo. (p. 76).

Ilustración 1: Símbolos habituales para la representación de diagramas

 <p>Inicio o fin de un proceso</p>	<p>Se suele utilizar este símbolo para representar el origen de una entrada o el destino de una salida.</p>
 <p>Actividad</p>	<p>Dentro del diagrama de proceso, se emplea para representar una actividad, si bien también puede llegar a representar un conjunto de actividades.</p>
 <p>Decisión</p>	<p>Representa una decisión. Las salidas suelen tener al menos dos flechas (opciones).</p>
	<p>Representan el flujo de productos, información,... y la secuencia en que se ejecutan las actividades.</p>
 <p>Documento</p>	<p>Representan un documento. Se suele utilizar para indicar expresamente la existencia de un documento relevante.</p>
 <p>Base de datos</p>	<p>Representan a una base de datos y se suele utilizar para indicar la introducción o registro de datos en una base de datos (habitualmente informática).</p>

Fuente: Guía para una gestión basada en procesos(2009).

Elaborado por: Karina Arellano

Es transcendental escoger el proceso que se va a realizar dentro de una organización, cada uno de estos posee una característica esencial, la ventaja de la utilización de procesos ayuda a obtener un máximo de resultados dentro de una organización. Cabe destacar que si conocemos y mejoramos los procesos de almacenaje será muy factible para realizar una correcta gestión y con seguridad observaremos resultados favorables y a tener controlada nuestra empresa.

2.4.3. Sistemas de gestión de la calidad

Según López, Susana (2011) un sistema de calidad es una estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio pos venta. (p. 12).

Los servicios deben cumplir las expectativas del cliente por lo tanto la implementación de este será de gran importancia para obtener la seguridad de todas las partes involucradas para su mejora continua.

2.4.3.1. Administración de la calidad

Aldana de Vega, Luz Ángela; Álvarez, María et al. (2010) Es un factor clave de éxito, y como un modelo que propone a la alianza entre lo más relevante de la calidad y la administración.

Es muy importante destacar la alianza existente entre la administración y la calidad como lo manifiestan estos autores ya que sin administración en una organización no alcanzaría a gestionar la calidad y por ende un servicio sin calidad no será tomado en cuenta por el cliente.

2.4.3.2. Definición de calidad

Según Roger G. Schroeder, et al (2011) la calidad se define como el hecho de satisfacer o superar las peticiones del cliente ahora y en el futuro. (p. 157).

Según el Organismo Internacional de Normalización ISO es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades.

La calidad como se menciona anteriormente es el hecho de satisfacer al cliente en sus necesidades y que este mire los beneficios que trajo consigo.

2.4.3.3. Normas ISO

Según el Organismo Internacional de Normalización establece que la gran mayoría de normas son específicas para un producto, material o proceso particular. Sin embargo, las normas que le han dado a la familia ISO 9000 y a la 14000 una reputación mundial se conoce como “normas genéricas de sistemas de gestión”. “Genéricas” significa que las mismas normas se pueden aplicar a cualquier organización, ya sea grande o pequeña, cualquiera que sea su producto inclusive si su “producto” es en realidad un servicio en cualquier actividad, si es una empresa pública, o un departamento del gobierno.

Es conveniente trabajar con normas ISO por cuanto estas se crearon con el fin de ser aplicadas a cualquier organización para poder brindar un servicio de calidad cumpliendo siempre con las expectativas el cliente.

2.4.3.4. Calidad de los servicios

Según Parasuraman et al. (1991,1988) citado por Roger G. Schroeder, et al. (2011) Las medidas perceptivas del servicio:

1. **Consideraciones tangibles.-** La apariencia de las instalaciones físicas de las instalaciones de la compañía de sus equipos y de su personal (...) la calidad de las consideraciones tangibles será baja.

2. **Confiabilidad.**- La capacidad de la empresa para ejecutar el servicio prometido de un modo confiable y exacto sin errores; (...) denominada como de una manera más precisa como conformidad.
3. **Receptividad.**- La disposición de la corporación para proporcionar un servicio que sea rápido y útil para el cliente (...).
4. **Seguridad.**- El conocimiento y la cortesía de los empleados de la organización así como su capacidad para transmitir confianza (...).
5. **Empatía.**- La atención cuidadosa e individualizada que la compañía les ofrece a sus clientes.

Con las medidas perceptivas de la calidad del servicio se puede medir lo que espera el cliente en cada dimensión y lo que realmente se le suministra para su satisfacción.

2.4.3.5. Servicio

Según Roger G. Schroeder, Susan Meyer Goldstein; M. Johnny Rungtusanatham (2011) Los servicios son, en verdad, intangibles; es decir, sus procesos crean un valor para los clientes mediante la realización de transformaciones que no dan como resultado una entidad física (producto); los servicios pueden ser difíciles de definir y no pueden cuantificarse con facilidad. (.....) en lugar de especificar una definición formal de un servicio, deben considerarse las características de tales procesos y sus implicaciones tanto para los administradores como para los clientes. (p. 84).

Como bien destaca el autor el servicio es intangible por lo cual el cliente se dará cuenta en los procesos que se realizan dentro de él para calificar la satisfacción a sus necesidades.

2.4.3.6. Servicio Almacenes temporales:

Programa de capacitación agentes de aduana Junio - Julio 2008
http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/material_de_estudio_SICE.pdf

Son bodegas autorizadas por la administración de la CAE para la prestación de

servicios de almacenamiento temporal de mercancías, ubicadas en Zonas Primarias o Secundarias y que están sujetas a medidas de control establecidas por la CAE y las instituciones de control inherentes al comercio exterior.

2.4.3.7. Finalidad de los Almacenes Temporales.

Tiene por finalidad, el depósito provisional de las mercancías objeto de operaciones aduaneras, mientras se cumplen los trámites respectivos para el perfeccionamiento de la correspondiente operación, en áreas destinadas a ese efecto, ubicadas dentro de las zonas primarias o espacios geográficos próximos a las oficinas aduaneras.

Esta finalidad es clara para los Almacenes Temporales debido a que deben salvaguardar las mercaderías de los clientes mientras estas realizan los trámites respectivos.

2.4.4. VOCABULARIO TÉCNICO

Alianza: Unión de cosas que concurren a un mismo fin.

Cohesionar: Fuerza de los deseos de los integrantes para permanecer en el grupo y su compromiso dentro del mismo. (Selva Pérez, 2010)

Componente estratégico: Un componente es estratégico si contribuye decisivamente en los atributos diferenciadores del producto por parte del Cliente. (Contreras, M. 2012)

Desempeño operativo: El desempeño operativo se mide con una escala que incluye indicadores sobre: la productividad en términos de mejora continua de los resultados, beneficios o rentabilidad deseada; la cantidad de desperdicio tanto material, de tiempo o capacidad de los empleados; la eficiencia en el uso de la energía; del material, entendiendo por tal la conversión de inputs (trabajo, datos y materiales) en los productos deseados (productos/servicios). (Cantero H, Cardenñosa L & Zaldivar S.)

Estrategia corporativa: Quedan catalogadas dentro de este grupo las fusiones, adquisiciones, uniones y otras formas de alianzas e integraciones que realizan las empresas en orden a abordar nuevos negocios o mercados o incrementar su participación en los ya existentes. (Rodríguez, 2012)

Gestión: Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. (Selva Pérez, 2010)

Multidimensional: Tiene varias dimensiones, o bien que involucra varios aspectos (ej. espacio multidimensional, problema multidimensional). (Contreras, M. 2013)

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9000:2005)

Ventajas competitivas: En relación con un producto es algún rasgo (o conjunto de rasgos) creado por la empresa, el cual le confiere a ésta en el marco de la competencia la capacidad para ampliar progresivamente sus ventas y, generalmente, mantener sus niveles de rentabilidad por encima del promedio de la industria. Lo esencial de la ventaja competitiva es que permite a la empresa lograr atraer una creciente clientela que otorga preferencia consecuente a sus productos (bienes o servicios). (Ojeda Hernández, 2006)

2.5. IDEA A DEFENDER

El diseño de un manual de procesos mejorará la calidad del servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán.

2.6. VARIABLES

- ❖ **Variable Independiente:** Procesos.
- ❖ **Variable Dependiente:** Calidad en el servicio.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá una modalidad cualitativa y cuantitativa ya que su proceso es recolectar, analizar y vincular datos para responder a un problema de investigación y este se lo realiza a través de un criterio profesional y se lo conjuga con la deducción de los datos estadísticos obtenidos con los fines respectivos, es así como se analizó los procesos y la calidad con la que se brinda el servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

Con la utilización de esta metodología se pretende mejore el servicio y que este sea de calidad para incrementar el número de clientes, cumplan sus expectativas por lo que la atención al cliente es un factor principal dentro de la empresa.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Es necesario destacar la forma como se realiza la investigación para lo cual se ha determinado:

Investigación Bibliográfica.- Se adecua por cuanto es necesario acudir a diferentes textos, libros y otros documentos que nos permitan tener una base fundamental de datos que sirva como referente para acoplar información que pudiere considerarse valiosa en nuestro estudio.

Investigación Exploratoria.- Debido a que a través de la misma se pretende tener conocimiento sobre la realidad a cerca de Transcomerinter Cía. Ltda. así como de sus clientes y su nivel de satisfacción.

Investigación De Campo.- La investigación requiere datos directos de la fuente del problema en el lugar donde se desarrolla el mismo. Además que se observará el comportamiento de la demanda.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Universo a investigar.

Tabla 1: Clientes de Transcomerinter Cía. Ltda.

Empresas	Operadores de comercio exterior	Agencia de aduana/ nombre del establecimiento
ANTONIO PINO Y CASA	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
ARCA	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
AVON	Sr. Andrés Cabrera	ROCALDE
BOPP ECUADOR	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
CARTOPEL	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
CLOROX	Ing. Pablo Torres	Torres y Torres
COLGATE	Ing. Pablo Torres	Torres y Torres
COLINEAL	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
CONAUTO	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
CRANSA	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
DANEC	Ricardo Valero	VALERO SERV LOGISTICOS
DICEM	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
DIRECTV	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
ESMURFI	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
IMPOAQUIVI	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM

INFRISA	Wilson Goyes	Wilson Goyes
INFRISA	Wilson Goyes	Wilson Goyes
KIWI PLÁSTICOS	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
LICORES SAN MIGUEL	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
MARÍA FERNANDA NARIÑO	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
PIKA ECUADOR	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
QUICPAC	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
RUEDA CUEVA JORGE	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
SELVETEX	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
TABLE MAC	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
TOLUENO	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM
XEROX	Sr. Eduardo Higuera.	INCOTRAM

Elaborado por: Karina Arellano

Fuente: Transcomerinter Cía. Ltda.

En esta investigación se realizó un censo debido a que los clientes de Transcomerinter son los agentes de aduana encargados de realizar los trámites de nacionalización de la mercadería de las empresas antes mencionadas en la tabla y estos no ascienden a 100, por lo tanto se investigará a todos los agentes de aduana antes mencionados y se aplicaran los instrumentos de investigación necesarios.

De igual manera se realizó la respectiva entrevista a la persona responsable del proceso de almacenaje en estudio ya que es la encargada de las entradas y salidas de mercaderías al Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Idea a defender	Variables	Descripción de la variable	Índices	Indicadores	Ítems	Técnicas	Informante
El diseño de un manual de procesos mejorará la calidad del servicio en Transcomerinter Cía. Ltda. De la ciudad de Tulcán.	Variable independiente: Procesos	Es el conjunto de actividades que se relacionan y buscan un resultado.	Misión	Definición de misión	¿Posee una misión clara del proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
				Cumplimiento	¿Se cumple con la misión establecida del proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
			Lideres	Definición de líder	¿Existe un líder en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
			Límites	Inicio del proceso	¿Cuál es el primer paso del proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
				Fin del proceso	¿Cuál es el último paso del proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje.
			Clientes internos	Tipo de clientes internos	¿Quiénes son sus clientes internos en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
				Requerimientos de los clientes internos	¿Conoce los requerimientos que tienen los clientes internos?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
			Clientes externos	Tipo de clientes externos	¿Quiénes son sus clientes externos en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje

			Ubicación de los clientes externos	¿Dónde se encuentran ubicados sus clientes externos?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
		Insumos	Tipo de Insumos	¿Qué insumos utiliza para el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
			Indicadores de calidad de Insumos	¿Cómo controla la calidad de los insumos utilizados para el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
		Recursos	Tipo de recursos	¿Qué tipo de recursos utiliza en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
			Disponibilidad de recursos.	¿Dispone de recursos necesarios en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
				¿Cómo controla los recursos utilizados en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
		Documentos	Documentos utilizados	¿Qué documentos son utilizados en el proceso de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
		Subprocesos	Almacenaje	¿Cuáles son los subprocesos de almacenaje?	Entrevista	Coordinadora de almacenaje
			Indicadores de calidad del subproceso de almacenaje	¿El personal que realiza el almacenaje cuenta con los implementos adecuados?	Encuesta	Cliente
				¿El equipo utilizado en el almacenaje es el apropiado?	Encuesta	Cliente

					¿El área de almacenamiento de la mercadería está limpio y ordenado?	Encuesta	Cliente
			Productos	Resultados del servicio	¿Piensa usted que el servicio de almacenaje recibido es eficiente? Piensa usted que el servicio de almacenaje es Fiable?	Encuesta	Cliente
	Variable dependiente Calidad en el servicio	Cumplir las expectativas del cliente	Seguridad	Integridad de la mercadería	¿Piensa usted que la mercadería tiene un manejo adecuado dentro del servicio de almacenaje?	Encuesta	Cliente
			Oportunidad	Espacio correcto	¿El servicio de almacenaje es oportuno a las necesidades del cliente?	Encuesta	Cliente
			Atención	Satisfacción del cliente	¿Piensa usted que se brinda un servicio de calidad? ¿Existe una adecuada atención al cliente?	Encuesta	Cliente

Elaborado por: Karina Arellano

3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Es muy importante realizar un plan que nos ayude a guiarnos dentro de nuestra investigación para realizar lo correcto y recolectar la información necesaria para nuestro análisis.

Tabla 2: Plan de recolección de la información

ACCIÓN A REALIZAR	QUE HACER	RESPONSABLE
Obtener información primaria	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de técnicas e instrumentos para la recolección de datos. 	Karina Arellano
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de preguntas de los instrumentos. 	Karina Arellano
	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de los instrumentos planteados. 	Tutor
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la entrevista. 	Karina Arellano Coordinadora de la almacenera
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a los clientes. 	Karina Arellano Agentes de aduana
	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación 	Karina Arellano
Análisis de la información obtenida	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la entrevista realizada a la coordinadora de la almacenera. • Analizar los aspectos más importantes de la entrevista. • Tabular datos de las encuestas. • Realización de los gráficos y su interpretación de los mismos. • Análisis de la ficha de observación. 	Karina Arellano

Elaborado por: Karina Arellano

Fuente: Investigación de campo

3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.6.1. Encuesta dirigida a los clientes que adquieren el servicio de almacenaje en Transcomerinter Cía. Ltda.

Pregunta 1

¿Piensa usted que el servicio de almacenaje recibido es?

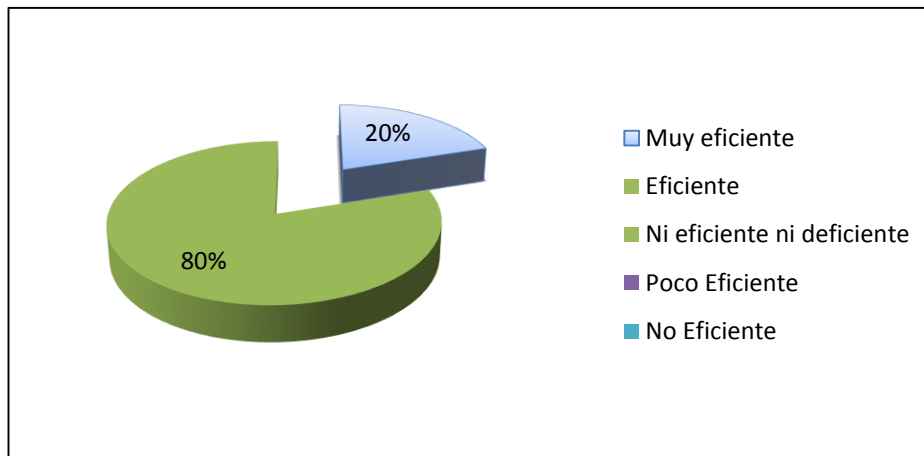
Tabla 3: Servicio de almacenaje

	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	1	20
Eficiente	4	80
Ni eficiente ni deficiente	0	0
Poco Eficiente	0	0
No Eficiente	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 2: Servicio de almacenaje



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- Esta información nos indica que el servicio brindado por el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter en su mayoría es eficiente es decir cumple con sus metas y objetivos que necesita el agente de aduana, cabe destacar que ellos no tienen un contacto directo con la organización es decir no conocen las instalaciones.

Pregunta 2

¿Piensa usted que el servicio de almacenaje es Fiable?

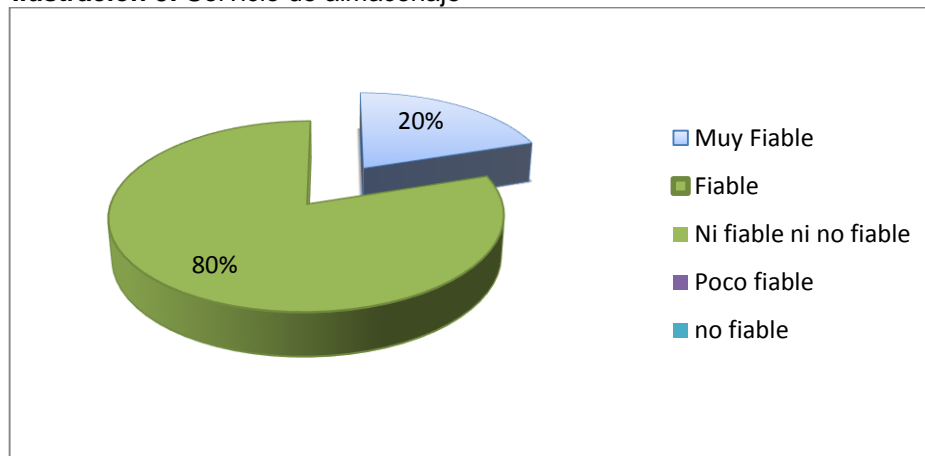
Tabla 4: Servicio de almacenaje

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Fiable	1	20
Fiable	4	80
Ni fiable ni no fiable	0	0
Poco fiable	0	0
no fiable	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 3: Servicio de almacenaje



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- La presente información nos indica que el servicio recibido por los agentes de aduana en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter es fiable es decir los clientes tienen confianza y seguridad necesaria al momento de adquirir este servicio.

Pregunta 3

¿El personal que realiza el almacenaje cuenta con los implementos adecuados?

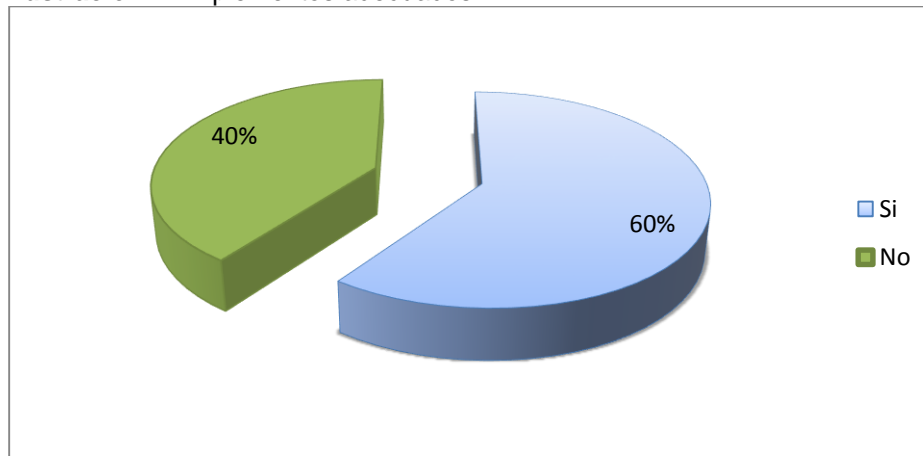
Tabla 5: Implementos adecuados

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 4: Implementos adecuados



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- La mayoría de usuarios manifiesta que el personal si cuenta con los implementos necesarios en el proceso de almacenaje pero no tienen conocimiento del kit adecuado y al ser una empresa constituida legalmente debe cumplir con los requerimientos que exige la SISE, pero cabe destacar que esta opinión es irreal porque ellos no visitan las instalaciones y no conocen del personal involucrado.

Pregunta 4

¿El equipo utilizado en el proceso de almacenaje es el apropiado?

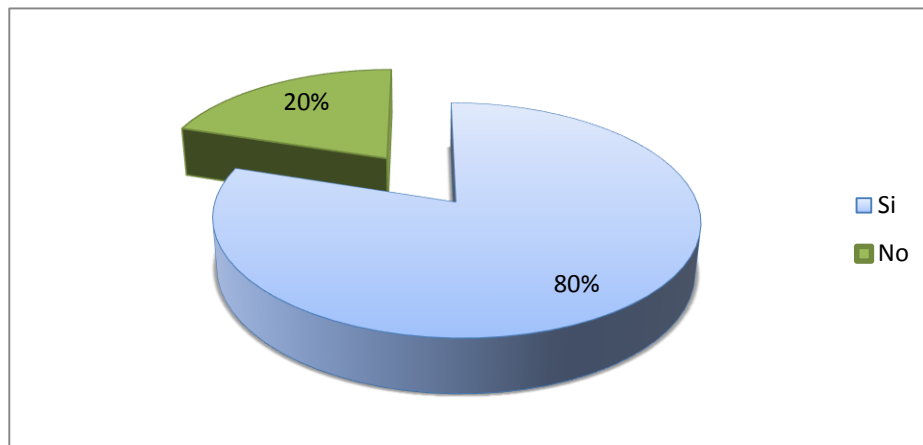
Tabla 6: Equipos utilizados

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 5: Equipos utilizados



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- La mayoría de encuestados indica que la empresa si utiliza el equipo apropiado para el proceso de almacenaje, porque utiliza la maquinaria adecuada y debe cumplir con la COPCI para su funcionamiento y mejor atención al público pero no están al tanto del equipo utilizado por este Almacén.

Pregunta 5

¿El área de almacenamiento de la mercadería está limpio y ordenado?

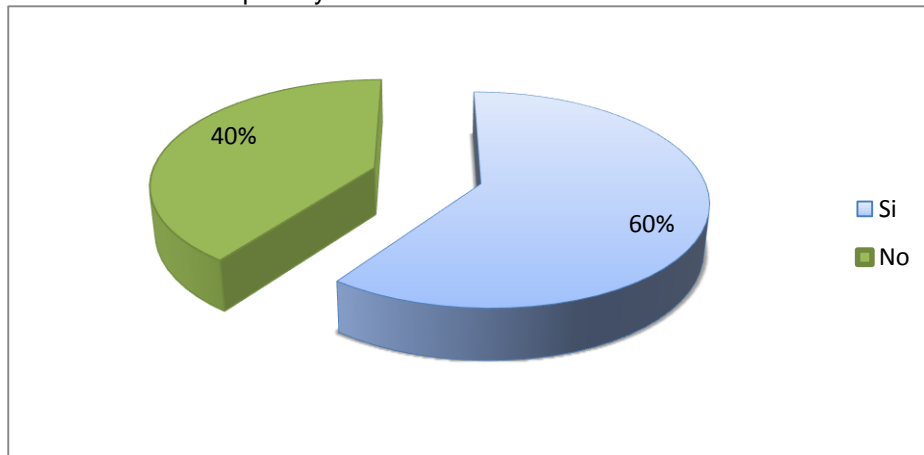
Tabla 7: Limpieza y orden área de almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 6: Limpieza y orden del área de almacenamiento



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- En su mayoría de información que brindan los encuestados dice que la el área de almacenamiento de mercadería se encuentra limpia y ordenada para acoger las mercadería que llegan a esta área de almacenamiento.

Pregunta 6

¿Piensa usted que la mercadería tiene un manejo adecuado dentro del servicio de almacenaje?

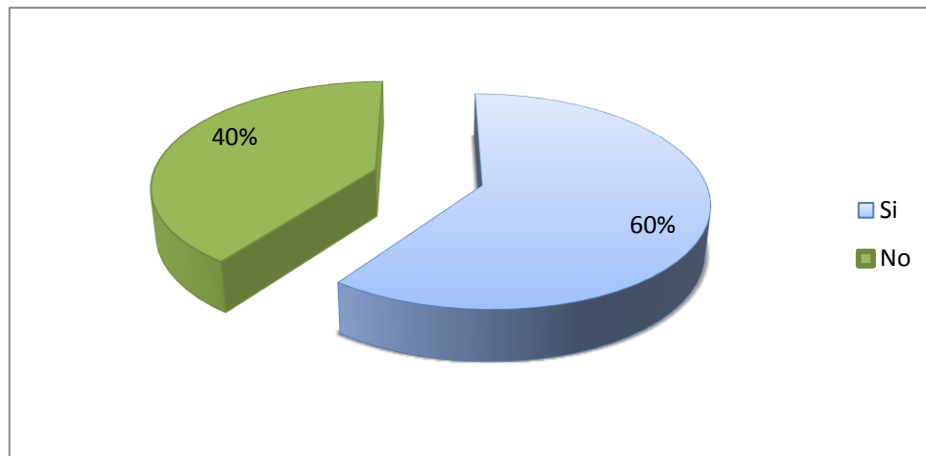
Tabla 8: Manejo adecuado de la mercadería

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 7: Manejo adecuado de la mercadería



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- De la información recolectada la mayor parte contesta positivamente es decir la mercadería si posee un manejo adecuado, porque debe contar con los requisitos exigidos por COMEXI, y no han tenido inconvenientes con la mercadería.

Pregunta 7

¿El servicio de almacenaje es oportuno a las necesidades del cliente?

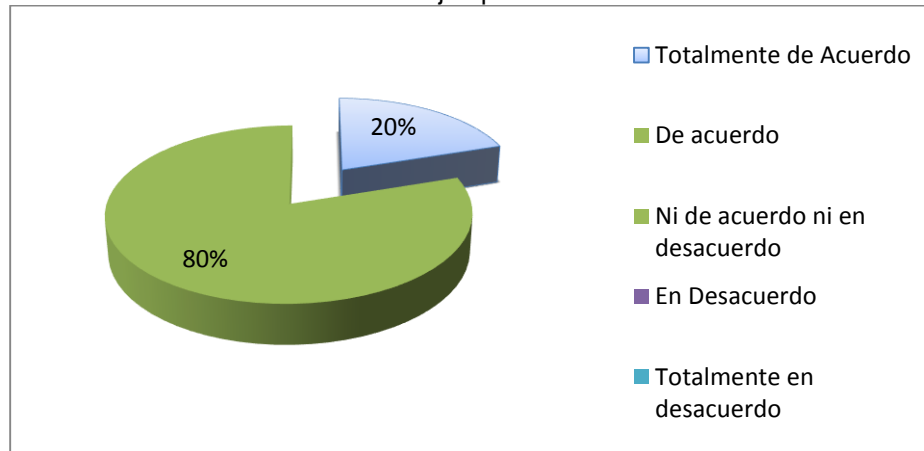
Tabla 9: Servicio de almacenaje oportuno

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	20
De acuerdo	4	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 8: Servicio de almacenaje oportuno



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- Como podemos observar en el gráfico en un número mayor de respuestas manifiesta que están de acuerdo con el servicio por lo tanto es oportuno a las necesidades del cliente, es decir los tiempos de espera para obtener este servicio es el adecuado y es flexible.

Pregunta 8

¿El personal le orienta para la solución de sus inquietudes o problemas en cuanto al servicio de almacenaje que usted va adquirir en Transcomerinter Cía. Ltda.?

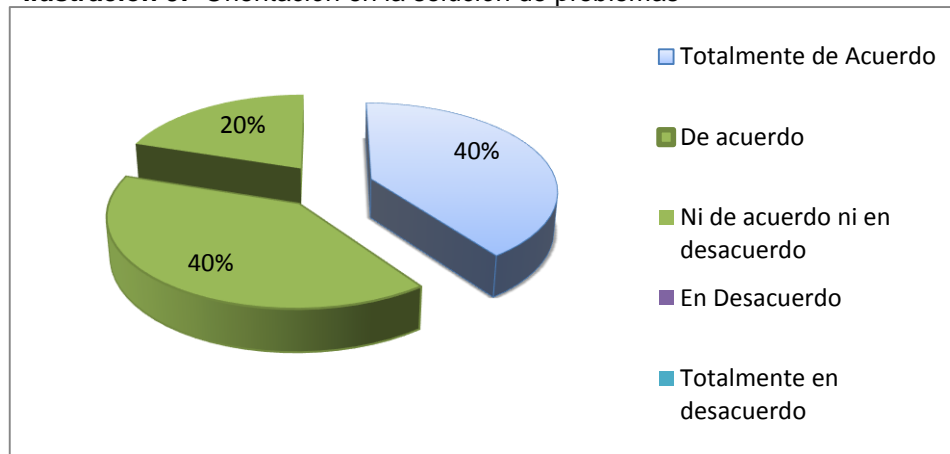
Tabla 10: Orientación en la solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	2	40
De acuerdo	2	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	20
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 9: Orientación en la solución de problemas



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- Los agentes de aduana nos indican que el personal responsable del servicio de almacenaje si orienta en las inquietudes e inconvenientes que se presenten con la mercadería en el proceso de almacenaje y problemas presentados en la DIAN.

Pregunta 9

¿Considera que Transcomerinter debería brindar mayor información acerca del servicio de almacenaje?

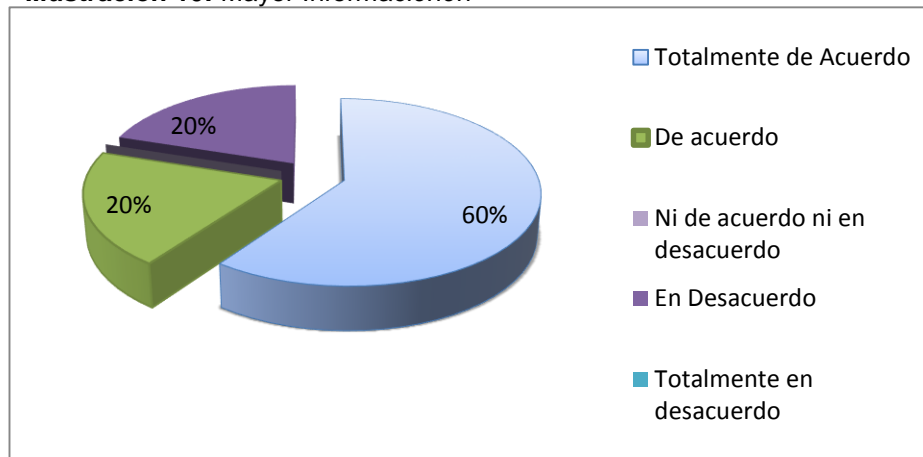
Tabla 11: Mayor información

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	60
De acuerdo	1	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 10: Mayor Información



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- En un mayor porcentaje los agentes de aduana están totalmente de acuerdo que se brinde mayor información en base al servicio de almacenaje que brinda Transcomerinter Cía. Ltda. Para así incrementar sus ingresos y tener un posicionamiento en el mercado colombo-ecuatoriano.

Pregunta 10

¿Cree usted que se debería mejorar el servicio almacenamiento?

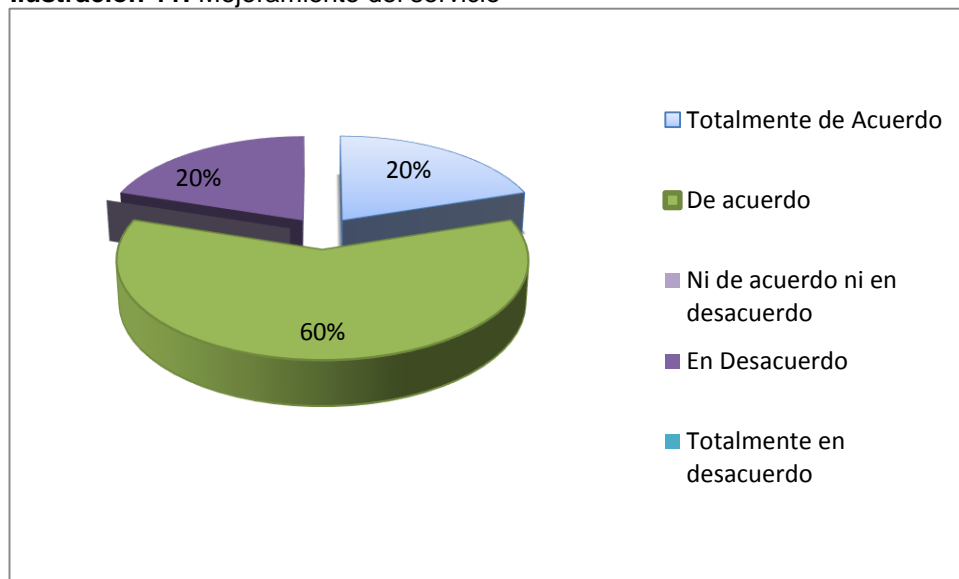
Tabla 12: Mejoramiento del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	20
De acuerdo	3	60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 11: Mejoramiento del servicio



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- Se considera que en su mayoría el servicio de almacenaje debe mejorar para que cumpla con estándares de calidad, ofrezca un servicio que cumpla con las expectativas del cliente en este caso con los agentes de aduana que hacen uso de este mientras se realiza la nacionalización de la mercadería.

Pregunta 11

¿El servicio recibido es de calidad?

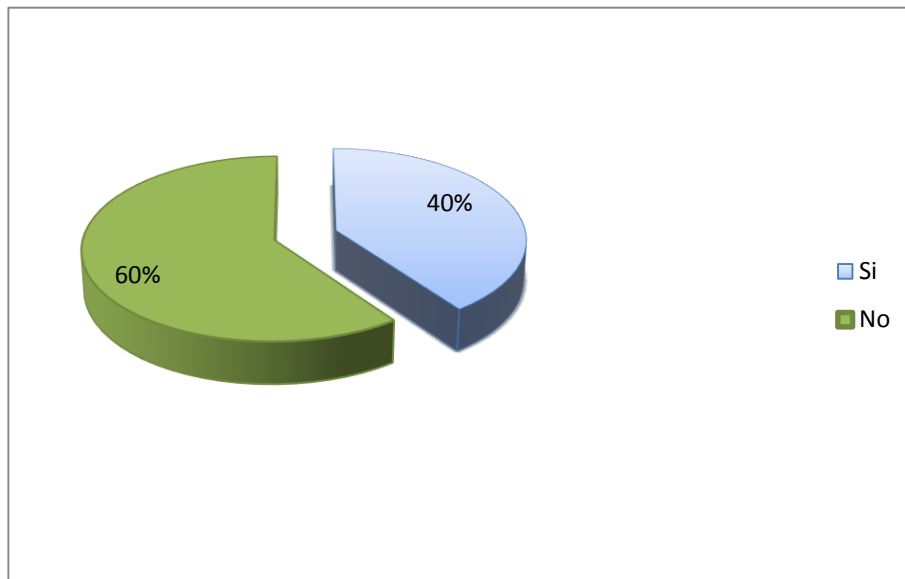
Tabla 13: Servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40
No	3	60
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 12: Servicio de Calidad



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- En su respuesta los agentes de aduana dicen que reciben un servicio de calidad ya que Transcomerinter Cía. Ltda. tienen la obligación de dar un buen servicio, dan una solución a tiempo y no se han presentado mayores inconvenientes pero la otra parte manifiesta que no brinda un servicio de calidad ya que la calidad es cumplir la expectativas actuales y futuras del cliente, cabe destacar que estas personas no tienen un concepto claro de que es calidad en un servicio.

Pregunta 12

¿Existe una adecuada atención al cliente?

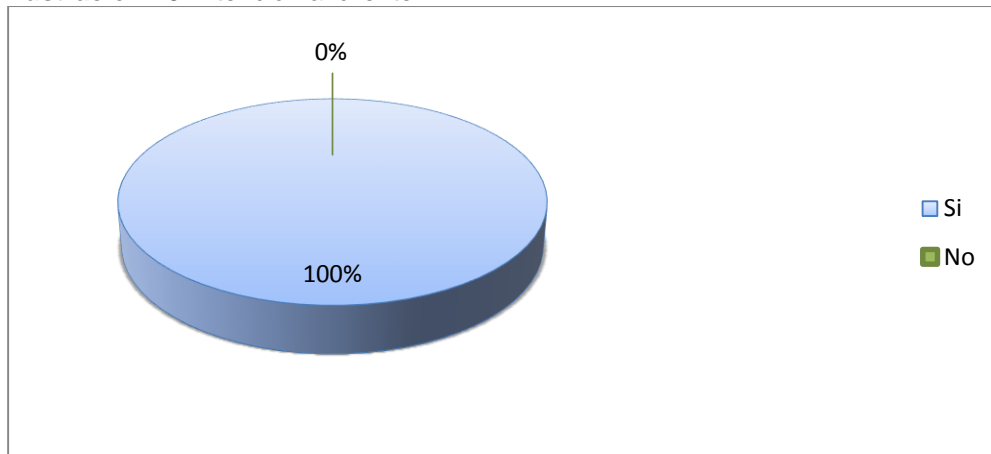
Tabla 14: Atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100
No	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 13: Atención al cliente



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- En su mayoría los clientes reciben una buena atención en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter, ya que dicen cuentan con la información necesaria con la importación de la mercadería, tiene una trayectoria empresarial, buenas referencias, y piensan que la atención al cliente es lo primordial.

Pregunta 13

¿Cómo considera al servicio de almacenaje?

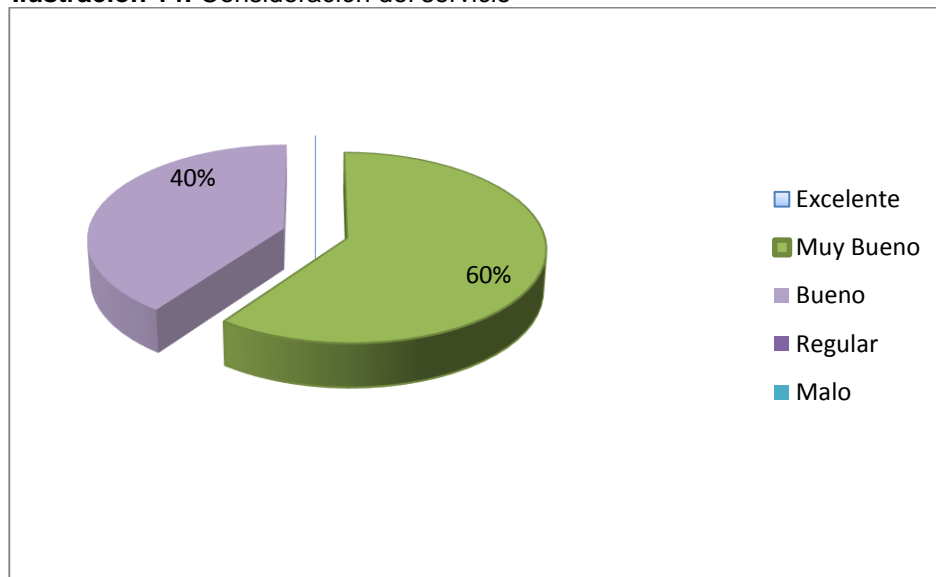
Tabla 15: Consideración del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Muy Bueno	3	60
Bueno	2	40
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 14: Consideración del servicio



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- La mayor parte califican al servicio como bueno y muy bueno es decir que están conformes como se ofrece el servicio en Transcomerinter a momento de almacenar sus mercaderías.

Pregunta 14

¿Nivel de satisfacción en cuanto al servicio de almacenamiento?

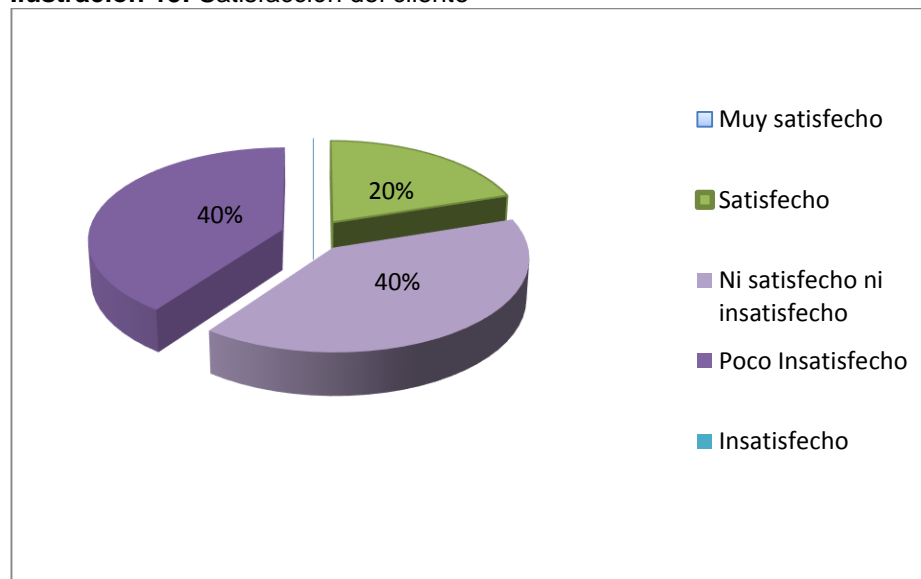
Tabla 16: Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	1	20
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	40
Poco Insatisfecho	2	40
Insatisfecho	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Ilustración 15: Satisfacción del cliente



Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- La mayoría de los usuarios están ni satisfecho ni insatisfecho y poco insatisfechos con el servicio que les brinda este Almacén Temporal Aduanero por lo que manifiestan que el personal de Tanscomerinter Cía. Ltda. Debe ser capacitado para mejorar el servicio y acoger mejor a sus clientes.

3.6.2. Análisis de la entrevista dirigida a la coordinadora de almacenaje de Transcomerinter Cía. Ltda.

En la entrevista realizada en Transcomerinter se pudo evidenciar que no cuentan con una misión del proceso de almacenaje, con lo cual hace que tomen en cuenta la misión general de la empresa para desempeñar sus labores y alcanzar el objetivo que es custodiar las mercaderías de cada importador.

De igual manera dentro del proceso de almacenaje no se tienen subprocesos establecidos en documentos que puedan ayudar a seguir un orden cronológico para realizar el almacenamiento de mercaderías a este proceso lo dirige un líder denominado jefe operativo encargado de verificar las entradas y salidas de la mercadería y el peso de estas que deben ser subidos a un sistema ellos manejan empíricamente este proceso sin documentos escritos que lo validen.

Dentro del proceso no existen indicadores de calidad para que se mida si se cumple o no las expectativas del cliente como es el agente de aduana.

Esta empresa posee clientes internos como son el importador y el exportador de mercaderías y por lo tanto ellos conocen de los requerimientos de estos; de la misma manera poseen clientes externos como son los agentes de aduana encargados de la nacionalización de las mercaderías y la SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) la ubicación de sus clientes en el caso de los agentes de aduana están a nivel Nacional (Quito, Guayaquil), y la SENA como sucursal local.

Los insumos utilizados son maquinaria y mano de obra; estos no son controlados para medir su calidad ya que si una maquina no funciona la remplazan con otra pero no de las mismas características es decir no manejan indicadores de calidad para sus insumos utilizados.

Transcomerinter Cía. Ltda. cuenta con instalaciones propias, maquinaria, mano de obra para cumplir con sus clientes y que la mercadería se encuentre en buen estado, mediante un trabajo coordinado con el jefe operativo.

Para el almacenaje de mercadería se utilizan documentos tales como:

- Movimiento de carga en bodega (entrada)
- Control de cargue o descargue.
- Movimiento de carga en bodega (salida)
- Salida autorizada
- Transporte y logística almacenera

Estos ya tienen formatos establecidos diseñados por los empleados y validados por un superior.

Transcomerinter Cía. Ltda. no maneja indicadores de calidad en el servicio, es decir no miden la satisfacción de sus clientes para conocer si se cumplen o no las expectativas de los mismos y así mejorar continuamente en la prestación de este servicio, almacenaje.

3.6.3. Análisis de la ficha de observación

La observación realizada en Transcomerinter dentro de los parámetros establecidos se puede decir que el área externa no cuenta con la limpieza adecuada ya que el piso está lleno de polvo y existe material de construcción, la limpieza del área interna se ve afectada por el polvo, las estanterías son pocas y no están en uso, las mercaderías se encuentran ordenadas en base a una numeración establecida de la bodega, la maquinaria utilizada está deteriorándose con el pasar de los años, los encargados de las bodegas cuentan con chalecos, casco y botas de acero para su seguridad pero los estibadores no tienen una presentación adecuada y no utilizan mascarillas para protegerse del polvo, cabe destacar que a los empleados ya se les doto de estas, la supervisión de mercaderías está realizada por los guardias de

seguridad y existe un amplio espacio para mayor almacenamiento de mercaderías. Es importante manifestar que este Almacén Temporal Aduanero recientemente fue reubicado y tiene un plazo de seis meses para finiquitar las adecuaciones respectivas para una mejor atención y cumplimiento de los requerimientos necesarios.

Tabla 17: Ficha de Observación

HOJA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO				
SERVICIO:		Almacenera		FECHA: 31/07/2014
ENCARGADO:		Jefe operativo		HORA: 2:53 pm
ELEMENTO	BUENO	MALO	REGULAR	OBSERVACIONES
ÁREA DE ALMACENAMIENTO				
LIMPIEZA ÁREA EXTERNA		x		Esta con abundante polvo ya que el piso no es asfaltado
LIMPIEZA ÁREA INTERNA			x	Este sucio debido al polvo.
ESTANTERÍAS			x	Son pocas y no están en uso.
ORDEN	x			La mercadería esta ordenada debido a una numeración existente.
MERCADERÍAS			x	Ya que están con un poco de polvo.
MAQUINARIA			x	Ya se está deteriorando debido al polvo.
PRESENTACIÓN DE EMPLEADOS			x	Los empleados del área interna utilizan su uniforme adecuado, pero los estibadores utilizan ropa normal.
SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS	x			Utilizan cascos, chalecos y botas de acero.
FIABILIDAD	x			Guardias de seguridad
ESPACIO	x			Muy amplio
SUPERVISIÓN	x			Jefe operativo.
COMENTARIO.- este almacén temporal aduanero posee un plazo de seis meses para realizar el respectivo pavimento del mismo.				

Elaborado por: Karina Arellano

Fuente: Investigación de campo

3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Culminada esta investigación en base a los procesos de almacenaje en Transcomerinter Cía. Ltda. Identificamos que sus clientes están de acuerdo por el servicio recibido y mencionan también que es de calidad pero estos no poseen un contacto directo con el servicio y no conocen las instalaciones; de la entrevista realizada podemos concluir que Transcomerinter no posee un manual de procesos y no maneja indicadores de calidad para que se determine que este servicio sea de calidad.

3.8. INTERPRETACIÓN DE DATOS

La falta de un manual de procesos en el área de almacenaje de Transcomerinter Cía. Ltda. ocasiona que los procesos no se manejen en un orden cronológico ya que se hacen de manera empírica limitando una mejora continua, debilitando la calidad en el servicio; con este antecedente es conveniente realizar manuales de procesos para optimizar recursos, utilizar indicadores para mejorar la calidad, Transcomerinter mantenga un desempeño adecuado y de esta manera brindar un mejor servicio que el de sus competidores.

3.9. VALIDACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Tabla 18: Validación de Idea

INDICADOR	ESTÁ DEFINIDO	NO ESTÁ DEFINIDO
¿Posee una misión clara del proceso de almacenaje?		x
¿Existe un líder en el proceso de almacenaje?		x
¿Cuál es el primer paso del proceso de almacenaje?		x
¿Cuál es el último paso del proceso de almacenaje?		x

¿Quiénes son sus clientes internos en el proceso de almacenaje?		x
¿Conoce los requerimientos que tienen los clientes internos?		x
¿Quiénes son sus clientes externos en el proceso de almacenaje?		x
¿Dónde se encuentran ubicados sus clientes externos?	X	
¿Qué insumos utiliza para el proceso de almacenaje?	X	
¿Cómo controla la calidad de los insumos utilizados para el proceso de almacenaje?		x
¿Qué tipo de recursos utiliza en el proceso de almacenaje?	x	
¿Dispone de recursos necesarios en el proceso de almacenaje?	x	
¿Cómo controla los recursos utilizados en el proceso de almacenaje?		x
¿Qué documentos son utilizados en el proceso de almacenaje?	x	
¿Cuáles son los subprocesos de almacenaje?		x
¿El personal que realiza el almacenaje cuenta con los implementos adecuados?		x
¿El equipo utilizado en el almacenaje es el apropiado?		x

Elaborado por: Karina Arellano

Fuente: Investigación de campo

Basándose en la anterior tabla se establecen los indicadores de calidad en un servicio; con los cuales debería cumplir el almacenaje en Transcomerinter pero no es así.

La mayoría de indicadores no están definidos por lo que es preciso diseñar un manual de procesos basados en las ISO 9001-2008 que permita optimizar los procesos operativos, dar cumplimiento con estos indicadores, brindar un servicio de calidad que cumpla con todas las expectativas del cliente y definir los subprocesos dentro del almacenaje.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- El proceso de almacenaje carece de una misión clara es decir no se establece el porqué y el para qué de su existencia.
- No dispone de un manual de procesos en el área de almacenaje, determinando que las actividades se realicen de una manera empírica, sin la debida optimización de tiempo y recursos.
- La falta de indicadores de calidad de almacenaje, insumos y la ausencia de un registro de control de los mismos, establece una disminución significativa en los tiempos de entrega de la mercadería, y estas pueden sufrir averías estableciendo una notable baja de calidad en el servicio que se presta, además de que los insumos dañados son remplazados por otros de menor capacidad, de igual manera la administración desconoce el nivel de satisfacción del cliente.
- El espacio físico destinado al almacenamiento de mercaderías, no conserva las características adecuadas para su óptimo mantenimiento de manera que se requiere la restructuración de la infraestructura para un mejor servicio al cliente.
- La inexistencia de un sistema de seguridad laboral y salud ocupacional; limita al personal para una adecuada utilización de la indumentaria requerida para su seguridad en el proceso de almacenamiento.
- La ausencia de un programa de capacitación laboral, limita el desarrollo personal y profesional de los trabajadores lo que incide directamente en el mejoramiento de la calidad de atención al cliente.

4.2. RECOMENDACIONES

- Se debe elaborar una misión clara y bien definida para que así los clientes conozcan que es el proceso de almacenaje.
- Se recomienda la implementación de un manual de proceso para que las actividades sigan un orden cronológico para lograr mayor eficiencia, eficacia dentro del servicio de almacenaje.
- Implementar indicadores de calidad de almacenaje e insumos para optimizar recursos y minimizar tiempo en el proceso de almacenaje; de esta manera los insumos no sufrirán daños y no serán remplazados por otros; al igual que estableciendo indicadores de calidad en el servicio, se podrá establecer si los clientes están satisfechos por el servicio brindado y seguir creciendo en el futuro como organización.
- Se sugiere mejorar el espacio físico con las características adecuadas para el óptimo mantenimiento de las mercaderías, especial el piso y la cubierta para mayor protección a las mercaderías y personal que labora en la almacenera, contratando personal de aseo para así tener limpia el área de almacenaje y de esta manera las mercaderías no sufran ningún deterioro.
- Se debe implementar un sistema de seguridad laboral y salud ocupacional en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. para que el personal se sienta bien en su lugar de trabajo y tenga la seguridad necesaria.
- Se debe capacitar al personal en atención al cliente, manejo de mercaderías y utilización de maquinaria, para brindar un servicio de calidad y acoger a nuevos clientes.

- Se debe dar capacitaciones sobre pertenencia a la institución para que de esta manera los trabajadores se sientan parte de ella y trabajen para el mejoramiento de la misma y superación personal.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Tabla 19: Modelo Operativo de la Propuesta

ETAPAS DE LA PROPUESTA	Etapa de antecedentes				
	Misión	Visión	Valores	Organigrama estructural	
	Etapa del diseño del manual				
	Manual de procesos	Mapa de procesos	Caracterización de los procesos	Flujo grama de procesos	Indicadores de procesos
	Etapa de control				
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas				

Adaptado de: Joaquín Rodríguez, ISO 9001- 2008, Jaime Beltrán Sáenz et al.

5.1.1. Etapa de antecedentes

5.1.1.1. Misión de la almacenera:

Ser una almacenera que cumpla las expectativas de los clientes, brindando un servicio de calidad, cumpliendo con los estándares en la ciudad de Tulcán.

5.1.1.2. Visión de la almacenera:

Ser una empresa líder en el almacenamiento de mercaderías reconocida a nivel Nacional e Internacional siendo este un servicio seguro, oportuno, eficaz y eficiente.

5.1.1.3. Valores:

Respeto.- Cumpliendo obligaciones y compromisos adquiridos con la empresa y nuestro clientes.

Honestidad.- Siempre actuando con la verdad al momento de ofertar nuestro servicio.

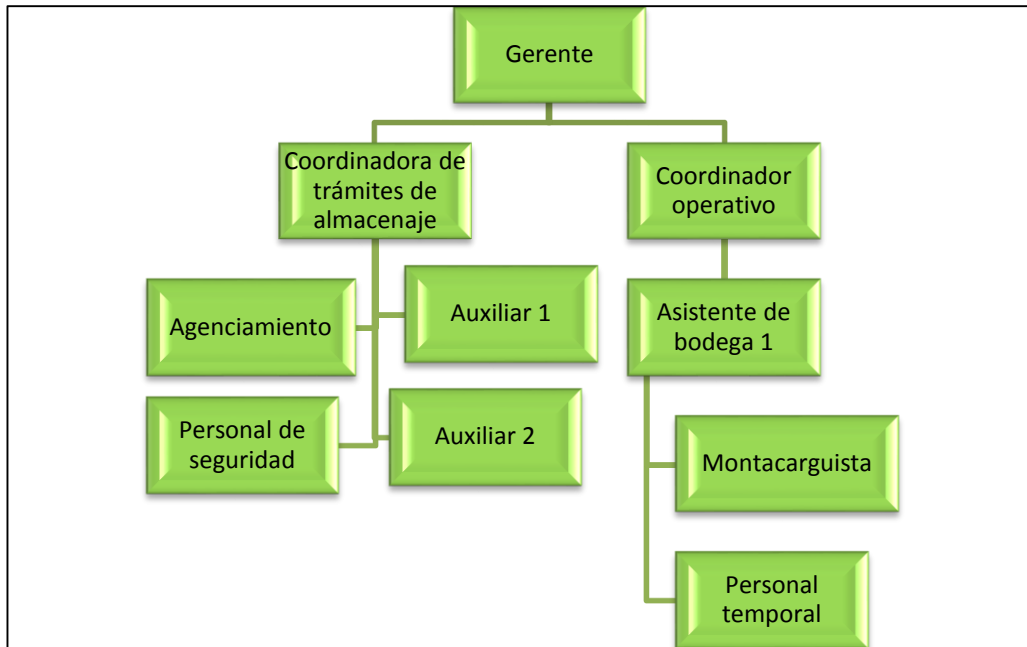
Tolerancia.- Estar firmes en las adversidades.

Trabajo en equipo.- Realizando las actividades en forma conjunta para el cumplimiento de un objetivo.

Liderazgo.- Buscar ser una empresa líder en la provincia.

Innovación.- Innovando nuevas ideas para el mejoramiento del servicio.

5.1.1.4. Organigrama de la almacenera:



Elaborado por Karina Arévalo
Estructura Organizativa

En el organigrama anterior se encuentra dividido en tres niveles jerárquicos como es el nivel gerencial donde está el gerente que es el responsable de la dirección del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter se encarga de tomar decisiones.

Nivel ejecutivo donde se encuentra el coordinador operativo y la coordinadora de trámites de almacenaje se encarga de controlar y dirigir las diferentes actividades del almacenaje.

Nivel operativo se encuentra personal de agenciaminto, personal de seguridad, auxiliar 1, auxiliar 2, asistente de bodega 1, montacarguista, personal temporal su objetivo es cumplir las actividades u órdenes de sus superiores.

5.1.2. Etapa del diseño del manual

5.1.2.1. Manual de procesos de la almacenera:

En este manual se detallaran los procesos y subprocesos de almacenaje de Transcomerinter Cía. Ltda., con el cual se pretende optimizar recursos y de esta manera se brindara un servicio de calidad.

5.1.2.2. Mapa de procesos de la almacenera:

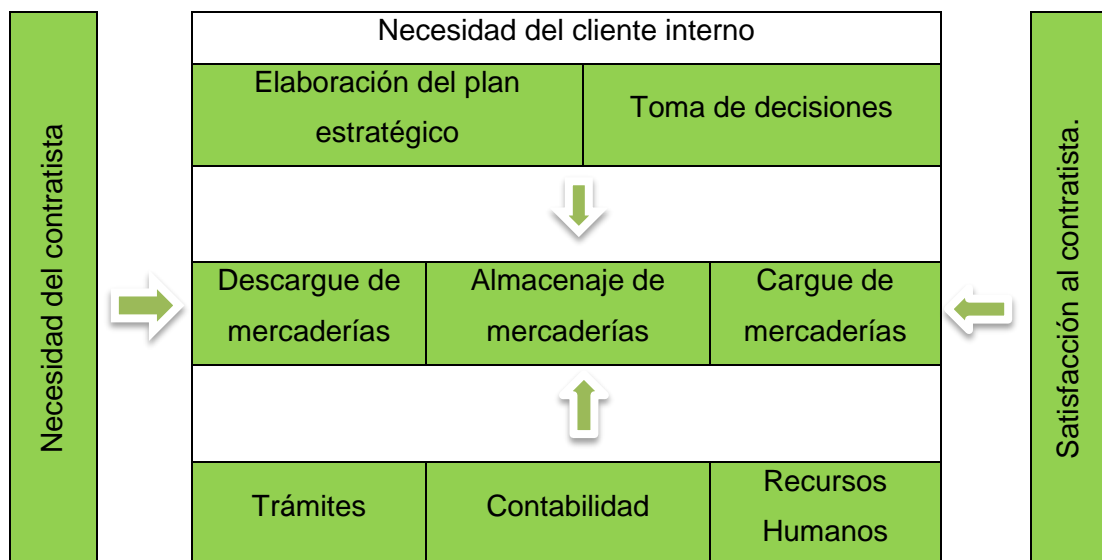
Siendo este, una representación gráfica ayudó a establecer los procesos estratégicos, procesos operativos y los procesos apoyo.

En los procesos estratégicos se encuentran la elaboración de la planificación estratégica y de toma de decisiones.

En los procesos operativos se encuentran el proceso de descargue de mercaderías, proceso de almacenaje y el proceso de cargue.

En los procesos de apoyo se encuentra proceso de trámites, contabilidad y recursos humanos.

Tabla 20: Mapa de procesos de la almacenera



Elaborado por: Karina Arellano

5.1.2.3. Caracterización de los procesos de la almacenera:


Resumen de información en la cual estará las características relevantes para la realización de actividades dentro del almacenaje y que se detallarán en la ficha de procesos.

Tabla 21: Proceso de Planificación estratégica

Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.			CÓD: PE-PE-001
PROCESO:	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
OBJETIVO:	Elaborar la planificación estratégica del proceso de almacenaje		
ALCANCE:	Empieza: Diagnóstico situacional. Incluye: Análisis detallado. Termina: Plan estratégico aprobado.		
ACTIVIDADES:	1. Metodología. 2. Documentos. 3. Ejecución. 4. Seguimiento.		
Entradas:	Presupuesto de los informes hechos anteriormente.		
Proveedores:	Operativos		
Salidas:	Plan aprobado		
Inspección: Evaluar	Registro: Documentos utilizados elaboración de la planificación estratégica		
Variables de control: Informe de seguimiento.	Indicadores: planes ejecutados/planes aprobados.		


Elaborado por: Karina Arellano

Tabla 22: Proceso de Toma de Decisiones

Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.			CÓD: PE-TD-002
PROCESO:		TOMA DE DECISIONES	
OBJETIVO:	Escoger la alternativa más idónea para el mejoramiento y solución de problemas de Transcomerinter.		
ALCANCE:	Empieza: Búsqueda del problema. Incluye: Análisis detallado. Termina: Evaluación de las decisiones		
ACTIVIDADES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtención de la información. 2. Análisis de la información. 3. Toma de decisión. 		
Entradas:	Cuando se presenta un problema.		
Proveedores:	Directivos, Operativos		
Salidas:	Solución del problema, cambio de estrategias.		
Inspección: A las estrategias.	Registro: Quejas y sugerencias		
Variables de control: Informe de seguimiento	Indicadores: problemas presentados/problemas resueltos.		

Elaborado por: Karina Arellano


Tabla 23: Proceso de descargue de mercadería

<p>Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.</p>  <p>CÓD.: PO-D-001</p>	
PROCESO:	DESCARGUE DE MERCADERÍA
OBJETIVO:	Descargar la mercadería de una manera ordenada sin que esta sufra averías.
ALCANCE:	<p>Empieza: Entrega documentos al personal de seguridad.</p> <p>Incluye: Control y registro del el área.</p> <p>Termina: Descargue de la mercadería.</p>
ACTIVIDADES:	<ol style="list-style-type: none"> 1.Revisión documentos respectivos por el personal de seguridad del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. 2.Realiza el cobro del servicio por pesaje del vehículo. 3.Ejecuta el pesaje del vehículo. 4.Entrega el ticket de báscula al transportista. 5.Evidencia fotográficamente el vehículo y hora de entrada. 6.Revisión de documentos de la mercadería 7.Elección del lugar de descargue según el tipo de mercadería. <ol style="list-style-type: none"> a) almacenaje en estanterías.

	<p>b) almacenaje de contenedores.</p> <p>c) almacenaje en bodega.</p> <p>8. Ingreso del vehículo a la zona de descargue antes seleccionada.</p> <p>9. Elección de la maquinaria a utilizar para el respectivo descargue o elección del personal temporal.</p> <p>10. Revisión del área de descargue.</p> <p>11. Registrar en documentos el número de bodega y área seleccionada según el tipo de mercadería.</p> <p>12. Conteo según el tipo de mercaderías.</p> <p>13. Registrar en un documento el contenido.</p> <p>14. Registrar el estado del embalaje.</p> <p>15. Descargar la mercadería.</p>
Entradas:	Documentos de descargue.
Proveedores:	Transportistas
Salidas:	Documentos de descargue de mercadería.
Inspección: En área de descargue.	Registro: Documentos
Variables de control: Conteo de la mercadería.	Indicadores: descargues realizados diarios/total descargues.


Elaborado por: Karina Arellano

Tabla 24: Proceso de Almacenaje

Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.  CÓD.: PO-A-002	
PROCESO:	ALMACENAJE
OBJETIVO:	Salvaguardar las mercaderías de nuestros clientes.
ALCANCE:	Empieza: Verificación del estado de la mercadería después del descargue. Incluye: Control diario de la mercadería. Termina: Verificación del estado de la mercadería.
ACTIVIDADES:	1. Verificación del estado de la mercadería después del descargue. 2. Revisión de la base donde está la mercadería. 3. Revisión de las mercaderías que se encuentren alrededor para evitar mezclar los productos. 4. Verificación del ambiente adecuado como es ventilación. 5. Control de cero humedades y cero plagas.
Entradas:	Documentos con la mercadería.
Proveedores:	Transportistas
Salidas:	Documentos de revisiones y verificación.
Inspección: Verificación y control.	Registro: Documentos
Variables de control: Movimiento de carga en bodega (entradas y salidas)	Indicadores: Cumplimiento de los plazos requeridos por el cliente/total cumplimientos.


Elaborado por: Karina Arellano

Tabla 25: Cargue de mercaderías

<p style="text-align: center;">Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">  <p>CÓD: PO-C-003</p> </div>	
PROCESO:	CARGUE DE MERCADERÍAS
OBJETIVO:	Cargar la mercadería de una manera ordenada y eficiente.
ALCANCE:	<p>Empieza: Verificación de los documentos de salida de la mercadería.</p> <p>Incluye: Orden de cargue, pesaje, manipulación, control del embalaje entre otros.</p> <p>Termina: Pesaje del vehículo.</p>
ACTIVIDADES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de los documentos de salida de la mercadería. 2. Elección de maquinaria o personal temporal. 3. Verificación de la mercadería a entregar. 4. Revisión del estado del embalaje. 5. Revisión de la indumentaria del personal temporal. 6. Cargue de la mercadería 7. Evidencias fotográficas del vehículo cargado. 8. Registrar a las personas que realizaron la manipulación. 9. Registro de firmas de la salida del vehículo. 10. Registro del área vacía de la almacenera. 11. Pesaje de vehículo. 12. Firma de la salida autorizada.
Entradas:	Documentos de salida autorizada.
Proveedores:	Personal temporal o montacarguista.
Salidas:	Documentos con firmas de salida.
Inspección: Verificación del área vacía.	Registro: Documentos
Variables de control: Registro de firmas.	Indicadores: Cumplimiento de los plazos requeridos por el cliente.


Elaborado por: Karina Arellano

Tabla 26: Proceso Agencia miento de Aduana

Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.			CÓD:PA-ATAT-001
PROCESO:	TRÁMITES		
OBJETIVO:	Garantizar que los documentos relacionados con la nacionalización de la mercadería sean los adecuados y a tiempo.		
ALCANCE:	<p>Empieza: Elaboración de la carta Porte y asignación de la almacenera.</p> <p>Incluye: Recepción de los documentos.</p> <p>Termina: Liquidación de impuestos y pago en el banco autorizado por la aduana.</p>		
ACTIVIDADES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de la carta Porte y asignación de la almacenera. 2. Recepción de los documentos originales factura comercial, certificado de origen, carta de porte, póliza de seguro. 3. Autorizaciones previas de los respectivos ministerios para determinados productos 4. Trámites de importación en el programa ecuapass, envío a la aduana. 5. Liquidación de impuestos y pago en el banco autorizado por la aduana. 		
Entradas:	Documentos		
Proveedores:	Empresas internacionales.		
Salidas:	Documentos de la liquidación de impuestos		
Inspección: En los documentos.	Registro: Documentos		
Variables de control: ECUAPASS	Indicadores: Documentos validados/total documentos		


Elaborado por: Karina Arellano

Tabla 27: Proceso de Contabilidad

<p>Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.</p>  <p>CÓD: PA-ATAT-003</p>	
PROCESO:	CONTABILIDAD
OBJETIVO:	Proveer información económica y financiera para la toma de decisiones, elaborando informes financieros en base NIFF.
ALCANCE:	<p>Empieza: Registro diario de las actividades.</p> <p>Incluye: Documentos contables.</p> <p>Termina: Elaboración y presentación de estados financieros.</p>
ACTIVIDADES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos fuente 2. Estado de situación inicial 3. Libro diario 4. Mayorización 5. Balance de comprobación 6. Balance de resultados. 7. Balance de situación final.
Entradas:	Documentos.
Proveedores:	Departamentos de la empresa.
Salidas:	Presentación de estados financieros para la toma de decisiones.
Inspección: Registros contables.	Registro: Documentos contables
Variables de control: Documentos soporte.	Indicadores: balances realizados aprobados/ total de balances.

Elaborado por: Karina Arellano

Tabla 28: Proceso de Recursos Humanos

<p>Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.</p>  <p>CÓD.:PA-ATAT-003</p>	
PROCESO:	RECURSOS HUMANOS
OBJETIVO:	Poseer un personal adecuado dentro de la institución que trabaje para el mejoramiento de la misma.
ALCANCE:	<p>Empieza: Selección de personal.</p> <p>Incluye: selección, reclutamiento de personal, capacitaciones evaluación del desempeño entre otras.</p> <p>Termina: Evaluación del desempeño.</p>
ACTIVIDADES:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reclutamiento y Selección 2. Inducción 3. Capacitación 4. Remuneraciones 5. Motivación y clima personal
Entradas:	Documentos del personal.
Proveedores:	Trabajadores de la empresa.
Salidas:	Cupos de trabajo llenos.
Inspección: Visitas en su lugar de trabajo	Registro: Registro de asistencia.
Variables de control: Roles de pago.	Indicadores: registro de asistencia diaria/total de asistencia mensual.

Elaborado por: Karina Arellano

5.1.2.4. Flujo grama de procesos: Es la representación gráfica de las diferentes actividades que se desarrollan dentro del proceso de almacenaje y se relacionan entre si utilizando símbolos de fácil interpretación.

5.1.2.5. Estructura procedimental:

Tabla 29: Estructura Procedimental

MACRO PROCESO	CÓD.	PROCESO	CÓD.	DESCRIPCIÓN
ALMACENAJE	ATAT-A	DESCARGUE DE MERCADERÍAS	ATAT-D	Revisión documentos respectivos por el personal de seguridad del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.
				Realiza el cobro del servicio de pesaje del vehículo.
				Ejecuta el pesaje del vehículo.
				Entrega el ticket de báscula al transportista.
				Evidencia fotográficamente el vehículo y hora de entrada.
				Revisión de documentos de la mercadería.
				Elección del lugar de descargue según el tipo de mercadería. a) almacenaje en estanterías. b) almacenaje de contenedores. c) almacenaje en bodega.
				Ingreso del vehículo a la zona de descargue antes seleccionada.
				Elección de la maquinaria a utilizar para el respectivo descargue o elección del personal temporal.
				Revisión del área de descargue.
				Registrar en documentos el número de bodega y área seleccionada según el tipo de mercadería.
				Conteo según el tipo de mercaderías.
				Registrar en un documento el contenido.

				Registrar el estado del embalaje.
				Descargar la mercadería.
		ALMACENAJE DE MERCADERÍAS	ATAT-A-AM-A	Verificación del estado de la mercadería después del descargue.
				Revisión de la base donde está la mercadería.
				Revisión de las mercaderías que se encuentren alrededor para evitar mezclar los productos.
				Verificación del ambiente adecuado como es ventilación.
				Control de cero humedades y cero plagas.
		CARGUE DE MERCADERÍAS	ATAT-C	Verificación de los documentos de salida de la mercadería.
				Elección de maquinaria o personal temporal.
				Verificación de la mercadería a entregar.
				Revisión del estado del embalaje.
				Revisión de la indumentaria del personal temporal.
				Cargue de la mercadería
				Evidencias fotográficas del vehículo cargado.
				Registrar a las personas que realizaron la manipulación.
				Registro de firmas de la salida del vehículo.
				Registro del área vacía de la almacenera.
				Pesaje de vehículo.
				Firma de la salida autorizada.

Elaborado por: Karina Arellano

5.1.2.6. Indicadores de procesos:

Instrumento en la cual recolecta de una forma ordenada la información, ejecución y sobretodo los resultados de un proceso de almacenaje midiendo la eficiencia y la eficacia con la cual funcionan.

Tabla 30: Indicadores de Procesos

INDICADOR	FÓRMULA	META
Tiempo de recepción de documentos	Hora de recepción de documentos / Hora del visto bueno.	Tres minutos
Tiempo de elaboración ticket	Hora de elaboración del ticket / hora de la firma del conductor.	Dos minutos
Tiempo de conteo de mercadería	Hora de conteo / hora de la firma.	Quince minutos
Base adecuada	Bases adecuadas correctas / total bases	100%
Control de cero humedades y cero plagas	Total sí ficha de control / total si y no ficha de control.	100%
Tiempo de verificación de documentos de salida	Hora de la entrega de documentos / hora final de verificación	10 minutos
Tiempo de elección de la maquinaria	Hora de elección de la maquinaria / hora maquinaria elegida	3 minutos
Tiempo de la verificación del lugar de la mercadería	Verificación del lugar de la mercadería / hora final de verificación	10 minutos
Tiempo de revisión del embalaje	Hora de revisión del estado de embalaje / hora de finalización	10 minutos
Tiempo de cargue de mercadería	Hora de inicio de cargue / hora final de cargue	20 minutos

Elaborado Por: Karina Arellano

5.1.3. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

En esta etapa se realiza un monitoreo adecuado, reportes, revisión de evidencias y definición de brechas con el fin de realizar un control de lo antes establecido en el flujo grama.

Tabla 31: Plan de Mejora

Proceso	Problema	Objetivo	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Responsables
Descargue de mercaderías	La mercadería debe ser descargada a tiempo en la almacenadora y poseer la documentación necesaria para proceder al ingreso.	Diseñar e implementar un manual en el cual se sigan los procesos para brindar un servicio de almacenaje de calidad. Capacitar para la implementación y buen uso del manual.	Recurso Humano Copias Impresiones Materiales Refrigerios	527,25	Enero - Mayo	Coordinadora de trámites de almacenaje

<p>Almacenaje de mercaderías</p>	<p>La mercadería debe recibirse siguiendo los procesos antes establecidos y verificando el estado de la mercadería y el lugar de ubicación para esta, realizando un control diario de la mercadería en bodega.</p>	<p>Diseñar e implementar un manual en el cual se sigan los procesos para brindar un servicio de almacenaje de calidad. Capacitar para la implementación y buen uso del manual.</p>	<p>Recurso Humano Copias Impresiones Materiales Refrigerios</p>	<p>527,25</p>	<p>Enero - Mayo</p>	<p>Coordinadora de trámites de almacenaje</p>
<p>Cargue de mercaderías</p>	<p>La mercadería debe salir de la almacenera con la documentación respectiva, y en perfectas condiciones para proceder a transportar al lugar de destino.</p>	<p>Diseñar e implementar un manual en el cual se sigan los procesos para brindar un servicio de almacenaje de calidad. Capacitar para la implementación y buen uso del manual.</p>	<p>Recurso Humano Copias Impresiones Materiales Refrigerios</p>	<p>527,25</p>	<p>Enero - Mayo</p>	<p>Coordinadora de trámites de almacenaje</p>

Elaborado Por: Karina Arellano

5.1.4. Presupuesto

El siguiente presupuesto se desarrolla con el fin de cumplir el objetivo del plan de mejora anteriormente realizado y de esta manera calcular los gastos para cumplimiento del mismo en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

Tabla 32: Presupuesto para el Diseño del Manual

Indicadores	Cantidad	Valor unitario \$	Valor total \$
Recurso Humano	1	340,00	340,00
Copias	22	0,03	0,66
Impresiones	22	0,05	1,10
Alimentación	30	2,00	60,00
Imprevistos		30,00	30,00
Total			431,76

Elaborado Por: Karina Arellano

Tabla 33: Presupuesto de Implementación y Capacitación para el buen uso del Manual

Indicadores	Cantidad	Valor unitario \$	Valor total \$
Instructores	1	1000,00	1000,00
Materiales:			
Carpetas	10	0,50	5,00
Esferos	10	0,30	3,00
otros			42,00
Refrigerio	11	2,00	22,00
Imprevistos			78,00
Total			1150,00

Elaborado Por: Karina Arellano

Total: 1581,76/3 subprocesos = 527,25 \$

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana, Luzángela. (2010). *Administración por Calidad. Colombia. Alfaomega.*

Alatrística, Yamiz. (24 de Marzo de 2012). *El Blog Legal de Yami*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://web-legal-de-yami.blogspot.com/2012/03/los-almacenes-aduaneros-precisiones.html>

Beltrán, Jaime; Carmona, Miguel; Carrasco, Remigio; Rivas, Miguel; Tejedor, Fernando. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Centro de Andaluz para la Excelencia en la Gestión.

Besterfield, Dale. (2009). *Control de calidad*. Mexico: Pearson. Octava edición.

Burbano Benítez, Rene. (8 de Noviembre de 2013). Agente de Aduanas. (K. A. Arellano Chunganá, Entrevistador)

Cadena, Gabriela. (2014). *Los procesos aduaneros de importación y exportación en la agencia de aduanas Nora González de la ciudad de Tulcán, y el mejoramiento continuo de procesos*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Cantero, Cora; Cardenñosa, Elisa & Zaldivar, Edelsys: "*Apuntes acerca el Desempeño Empresarial*" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 141, 2010. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/>

Capacitación de agentes de aduana: sistemas de perfiles de riesgo. (Diciembre 2014).

http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/Diapositivas_control.pdf

Casanova, Andrea. (2014). *El manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Castro, Graciela. (2013). Repositorio UTA. Recuperado el 28 de Noviembre de 2013, de [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/4765/54%20MK T.pdf?sequence=1](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/4765/54%20MK%20T.pdf?sequence=1)

César Camisón. (2007). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson. Primera Edición

Chiavenato, Idalberto. (2001). *Administración Procesos Administrativos*. México: McGRAW-HILL.

Chiavenato, Idalberto. (2006) *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGRAW-HILL Tercera edición.

Chunez, Jorge. (2014). *Depósito Aduanero Público y los importadores que no acceden a los servicios que ofrece este régimen en la Dirección Distrital de Aduana Tulcán*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Contreras, Michael. (2012). *A1 Empresarial*. Obtenido de <http://www.a1empresarial.com/diccionariodemarketing2.html>

Deming, Edwards. (2008). *Calidad Productividad y Competitividad*. Madrid: Díaz De Santos.

Evans, James & Lindsay William. (2008). *Administración y control de la calidad*. Santa Fe: Cengage Séptima edición.

Fontalvo, Tomas; Vergara, Juan & Universidad de Cartagena. (2010). *Gestión de la calidad en los servicios*. Eumed-Universidad de Málaga: Primera edición.

Pérez, J.A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic Editorial.

Guajardo, Edmundo. (1996). *Administración de la Calidad Total*. México: Pax México.

Gutierrez, Humberto. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGRAW-HILL.

Hernandez, Claudia. (2009). *Calidad en el servicio*. México. Trillas.

Ivancevich, John. (1996). *Gestión calidad y Competitividad*. Colombia: Irwin.

Jobber, David. (2012). *Administración de ventas*. México: Pearson.

Krajewski, Lee. (2008). *Administración de Operaciones. Procesos y cadenas de valor*. México: Pearson Educación.

López, Nathali. (2014). *Manejo de Mercancías en el Depósito Temporal Transcomerinter de la Ciudad de Tulcán. Estudio de Caso*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

López, Paloma. (2011). *Como hacer un Manual de Calidad según la Nueva ISO: 9001-2008*.

- López, Susana. (2011). *Sistemas de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Méndez, José; Viguera, David & Serrano, Ildelfonso. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*. México. Secretaría de Educación Pública, Instituto Politécnico Nacional.
- Munch, Lourdes. (2011). *Calidad y Mejora Continua*. México: Trillas. Primera edición.
- Ojeda, Felix. (2006). *Diccionario de Administración de Empresas*. Argentina: Claridad.
- Ortiz, Marcelo. (Julio de 2012). Repositorio UTA. Recuperado el 15 de Diciembre de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2465>
- Pérez, J.A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Puga, Karina. (Mayo de 2012). Repositorio digital UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/944>
- Reyes, Agustin. (2006). *Administración de Empresas Teórica y Práctica*. México: Limusa.
- Robbins, Stephen. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, Carlos. (2012). *Didáctica de las ciencias económicas: una reflexión metodológica sobre su enseñanza*. Enciclopedia Virtual.
- Rodríguez, Mildred. (Octubre de 2004). Cdigital. Recuperado el 5 de Diciembre de 2013, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf>

Schoroeder, Roger; Goldstein, Susan Meyer; & Rungtusanatham, Jhonny. (2011). *Administración de Operaciones*. Mc Graw Hill. Quinta edición.

Selva, Joaquín. (2010). *Conceptos y términos básicos relacionados con la administración de empresas. Literatura administrativa para estudiantes universitarios*. Valencia-España.

Summers, Donna. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Person.

Taticuán, Ana. (2014). *Las operaciones de carga y descarga en los Depósitos Temporales de la ciudad de Tulcán y el despacho de mercancías*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Valderrey, Pablo. (2013). *Herramienta para la Calidad Total*. Bogotá: ediciones de la u.

Vargas, Johana. (2009). Repositorio Digital UTE. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/7254/1/38205_1.pdf

Yépez, Gabriela. (2009). Repositorio Digital EPN. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/1195/1/CD-2040.pdf>

**Almacén Temporal
Aduanero
Transcomerinter Cía.
Ltda.**



**Manual del proceso
de almacenaje.**

Junio 2015.

CONTENIDOS

Manual de procesos

1. Introducción

- 1.1. Objetivos
- 1.2. Usos
- 1.3. Gestión del manual de procedimientos
- 1.4. Revisión
- 1.5. Actualización
- 1.6. Aprobación
- 1.7. Distribución
- 1.8. Archivo

2. Procedimiento de almacenaje en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

Proceso de descargue de las mercaderías

Proceso de almacenaje

Proceso de cargue de las mercaderías



1. INTRODUCCIÓN

En el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. Se contara con un manual de proceso de almacenaje donde se detallaran los procesos operativos como son:

Proceso de cargue de las mercaderías con sus diferentes actividades que trae consigo y las herramientas de control.

Proceso de descargue con sus actividades respectivas y precauciones necesarias.

Proceso de almacenaje con las actividades respectivas y herramientas de control.

Este manual será una herramienta de apoyo en las actividades de almacenaje de la mercadería, por ende ayudara a minimizar tiempo y optimizar recursos en los procesos; beneficiando a los trabajadores y a sus clientes ya que se brindara de esta manera un mejor servicio.

Este manual ayudara a tener un mejor control de la mercaderías que ingresan y salen ya que todas seguirán un mismo control permanente mientras se encuentren en la Almacenara.



1.1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Aportar con un manual de procesos de almacenaje con la finalidad de brindar un mejor servicio y que este sea de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer las actividades del proceso de almacenaje.
- Servir de guía para nuevos trabajos investigativos.
- Ser una guía para los nuevos empleados de la almacenera.

1.2. USOS

Este manual ha sido diseñado para describir las actividades de almacenaje en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. De esta manera se tendrá una visión clara de lo que contiene el almacenaje de mercaderías y contribuirá brindar un servicio de calidad cubriendo siempre las necesidades de los clientes.

1.3. GESTIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS

El manual de procesos para el almacenaje de mercaderías del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía Ltda. Fue elaborado por Karina Arellano con la supervisión del Msc. Luis Viveros y adaptado de Jorge Chunez, Ana Taticuán, Nathali López, Gabriela Cadena, Andrea Casanova.



1.4. REVISIÓN

El presente manual de procesos de almacenaje debe someterse a una revisión semestral por la coordinadora de trámites de almacenaje y estar apto para los cambios que puede establecer las autoridades de control o cambios de estructura organizacional.

1.5. ACTUALIZACIÓN

Para la respectiva actualización se debe empezar por el contenido para las diferentes actualizaciones que se pretende realizar de manera semestral por la coordinadora de trámites de almacenaje.

1.6. APROBACIÓN

La aprobación está a cargo de la coordinadora de trámites de almacenaje y de los dos lectores de este trabajo investigativo.

1.7. DISTRIBUCIÓN

La coordinadora de trámites de almacenaje será la única persona autorizada para distribuir copias del presente manual.

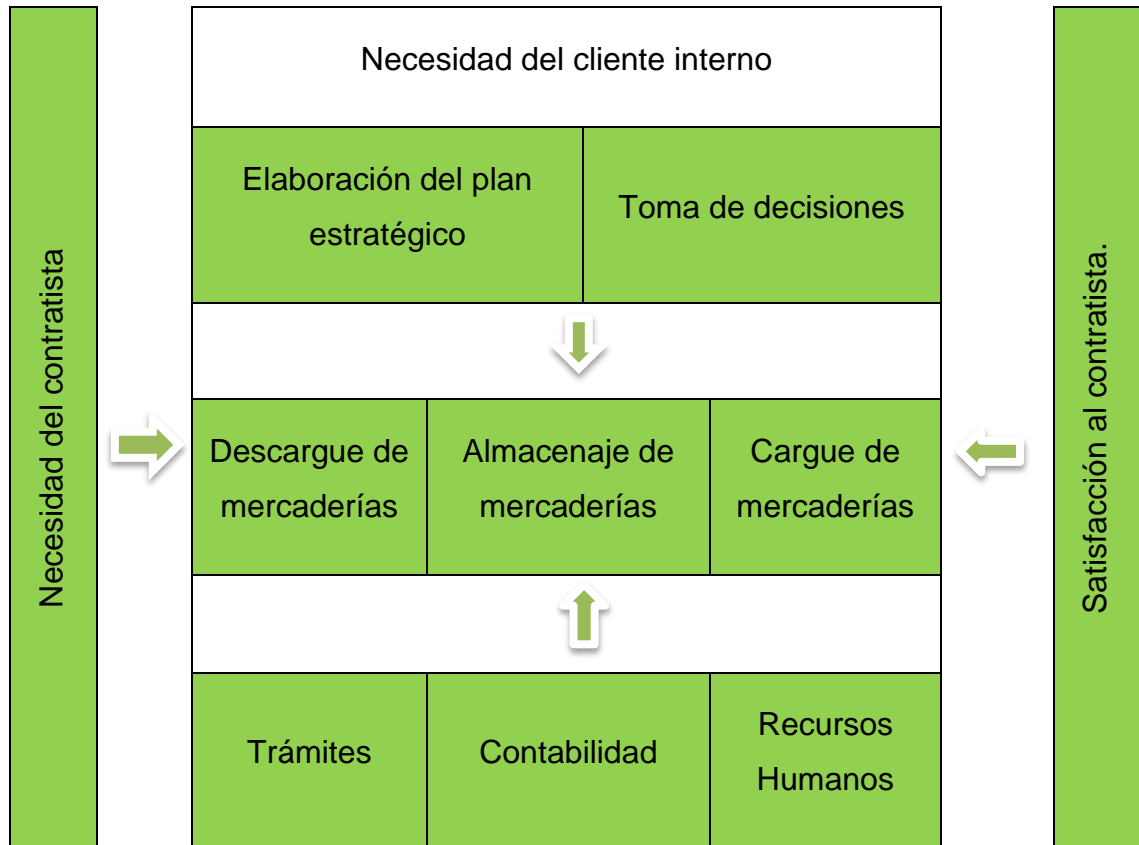
El manual será una fuente investigativa para otras personas.

1.8. ARCHIVO

El archivo de este documento del manual de proceso de almacenaje deberá estar en un lugar seguro.



MAPA DE PROCESOS



Elaborado por: Karina Arellano



PROCESO DE DESCARGUE DE LAS MERCADERÍAS

Objetivo

Descargar la mercadería de una manera ordenada sin que esta sufra averías.

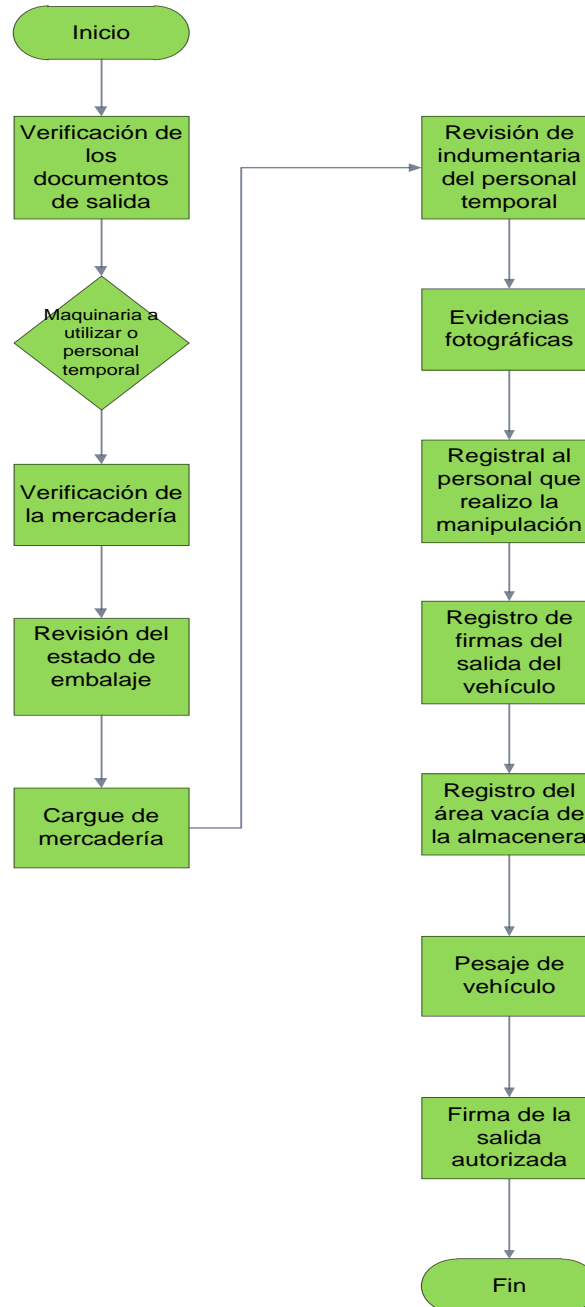
Alcance

Inicia con la entrega de documentos al personal de seguridad y termina con el descargue de la mercadería.

Responsable	Descripción del proceso	Documentos
Personal de seguridad	1. Revisión documentos respectivos por el personal de seguridad del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.	Manifiesto de carga.
Transportista	2. Realiza el cobro del servicio de pesaje del vehículo.	
Auxiliar 1	3. Ejecuta el pesaje del vehículo.	Ticket de báscula
Auxiliar 2	4. Entrega el ticket de báscula al transportista.	Fotografía
Coordinador operativo.	5. Evidencia fotográficamente el vehículo y hora de entrada.	Carta porte internacional por carretera, ticket de báscula.
Asistente de bodega.	6. Revisión de documentos de la mercadería	Movimiento de carga en bodega.
Coordinador operativo.	7. Elección del lugar de descargue según el tipo de mercadería.	Ficha de control
Asistente de bodega.	a) almacenaje en estanterías.	
Coordinador operativo.	b) almacenaje de contenedores.	
Asistente de bodega.	c) almacenaje en bodega.	
Coordinador operativo.	8. Ingreso del vehículo a la zona de descargue antes seleccionada.	Ficha de control
Asistente de bodega.	9. Elección de la maquinaria a utilizar para el respectivo descargue o elección del personal temporal.	Ficha de control
Coordinador operativo.	10. Revisión del área de descargue.	
Asistente de bodega.	11. Registrar en documentos el número de bodega y área seleccionada según el tipo de mercadería.	Ficha de control
	12. Conteo según el tipo de mercaderías.	
	13. Registrar en un documento el contenido.	
	14. Registrar el estado del embalaje.	
	15. Descargar la mercadería.	



FLUJOGRAMA

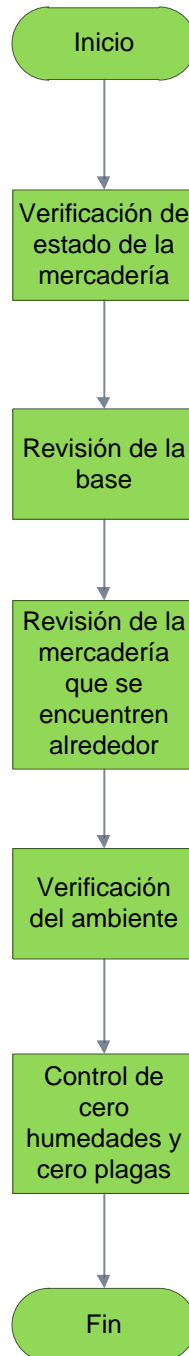


MANUAL DE PROCESOS DE ALMACENAJE				PÁGINA 9 – 18 CÓD:MA-PA-D-001 VERSIÓN: 0	
INDICADORES					
NOMBRE INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	META/ESTÁNDAR	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE	
Tiempo de recepción de documentos	Hora de recepción de documentos. / Hora del visto bueno.	Tres minutos	Mensual	Personal de seguridad.	
Tiempo de elaboración ticket	Hora de elaboración del ticket / hora de la firma del conductor.	Dos minutos	Mensual	Auxiliar 1	
Tiempo de conteo de mercadería.	Hora de conteo. /hora de la firma.	Quince minutos	Mensual	Asistente de bodega.	

PROCESO DE ALMACENAJE DE LAS MERCADERÍAS		
Objetivo		
Salvaguardar las mercaderías de nuestros clientes.		
Alcance		
Empieza con la verificación del estado de la mercadería después del descargue y termina con verificación del estado de la mercadería.		
Responsable	Descripción del proceso	Documentos
Coordinador operativo	1. Verificación del estado de la mercadería después del descargue.	Ficha de control
Asistente de bodega.	2. Revisión de la base donde está la mercadería.	Ficha de control
Asistente de bodega.	3. Revisión de las mercaderías que se encuentren alrededor para evitar mesclar los Productos.	Ficha de control
Asistente de bodega.	4. Verificación del ambiente adecuado como es ventilación.	Ficha de control
Asistente de bodega.	5. Control de cero humedades y cero plagas.	Ficha de control



FLUJOGRAMA





INDICADORES

NOMBRE INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	META/ESTÁNDAR	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
Base adecuada	(Bases adecuadas correctas/ total bases).	100%	Mensual	Coordinador operativo.
Control de cero humedades y cero plagas	(Total sí ficha de control/total si y no ficha de control.)	100%	Mensual	Coordinador operativo.

PROCESO DE CARGUE DE MERCADERÍA

Objetivo

Cargar la mercadería de una manera ordenada y eficiente.

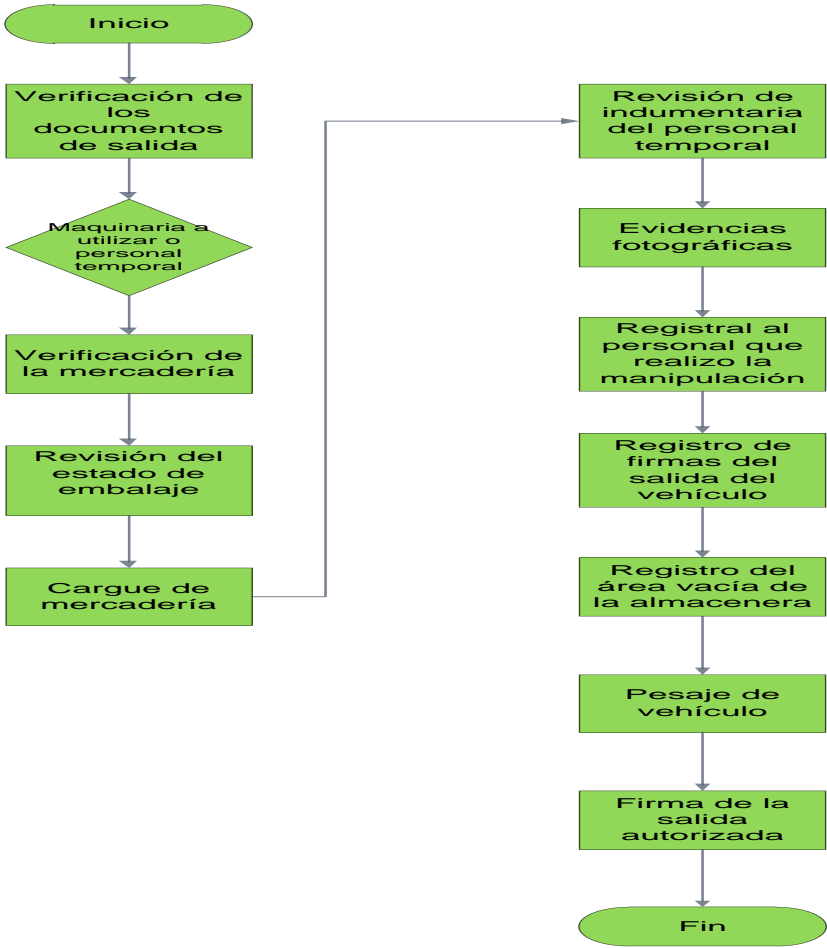
Alcance

Empieza con la verificación de los documentos de salida de la mercadería y termina con el pesaje del vehículo.

Responsable	Descripción del proceso	Documentos
Coordinador operativo	1. Verificación de los documentos de salida de la mercadería.	Orden de cargue
Asistente de bodega	2. Elección según la mercadería si el uso de maquinaria o personal temporal.	
Asistente de bodega	3. Verificación de la mercadería a entregar.	
Asistente de bodega	4. Revisión del estado del embalaje.	
Coordinador operativo	5. Revisión de la indumentaria del personal temporal.	
Personal temporal o maquinaria.	6. Cargue de la mercadería	
Asistente de bodega	7. Evidencias fotográficas del vehículo cargado.	Fotografía

<p align="center">MANUAL DE PROCESOS DE ALMACENAJE</p>		<p align="center">PÁGINA 12 - 18</p> <p align="center">COD. MA-PA-CM-003</p> <p align="center">VERSIÓN: 0</p>
<p>Coordinador operativo</p> <p>Coordinador operativo</p> <p>Asistente de bodega</p> <p>Auxiliar 1</p> <p>Coordinador operativo y coordinadora de trámites.</p>	<p>8. Registrar a las personas que realizaron la manipulación.</p> <p>9. Registro de firmas de la salida del vehículo.</p> <p>10. Registro del área vacía de la almacenera.</p> <p>11. Pesaje de vehículo.</p> <p>12. Firma de la salida autorizada.</p>	<p>Registro de personal</p> <p>Registro de salida del vehículo</p>

FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCESOS DE ALMACENAJE		PÁGINA 13 - 18 COD. MA-PA-CM-003 VERSIÓN: 0		
INDICADORES				
NOMBRE INDICADOR	FORMA DE CALCULO	META/ESTÁ NDAR	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
Tiempo de verificación de documentos de salida	Hora de la entrega de documentos/hora final de verificación	10 minutos	Mensual	Coordinador operativo.
Tiempo de elección de la maquinaria	Hora de elección de la maquinaria/hora maquinaria elegida	3 minutos	Mensual	Asistente de bodega
Tiempo de la verificación del lugar de la mercadería	Verificación del lugar de la mercadería/hora final de verificación	10 minutos	Mensual	Coordinador operativo.
Tiempo de revisión del embalaje.	Hora de revisión del estado de embalaje/hora de finalización	10 minutos	Mensual	Coordinador operativo.
Tiempo de cargue de mercadería	Hora de inicio de cargue/hora final de cargue	20 minutos	Mensual	Montacarguista o personal temporal

ANEXOS, DOCUMENTOS Y FOTOGRAFÍAS DEL MANUAL DE ALMACENAJE DE MERCADERÍAS:



Ticket de báscula

	Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.
Dirección: Panamericana Norte sector el Rosal	Telf.: 062242070
Número de factura de la báscula.	0001
Número de placa del vehículo	
Hora de ingreso.	
Peso bruto.	
Peso neto.	
Detalle	Valor
Subtotal \$:	
IBA 12%.	
Total:	
Firma Autorizada.	Firma Conductor.

Fotografía del vehículo hora de entrada y salida





Fotos de los tipos de almacenaje



ALMACENAJE EN ESTANTERIAS



ALMACENAJE EN CONTENEDORES



ALMACENAJE EN BODEGA

Maquinaria disponible para el proceso de descargue.

	HAMMAR-STEELBRO
	MONTACARGAS 25T
	MONTACARGAS 12T
	CLAMPS



Ficha de control de descargue de mercadería

	Si	No
Revisión del área de descargue.		
	Número	Tipo de mercadería
Bodega		
	Número	Tipo de mercadería
Conteo de mercaderías		
	Bueno	Regular
Estado de embalaje		

Ficha de control

Nombre del montacarguista:.....

Nombres del personal temporal:.....

Firma del responsable:.....

	Bueno	Regular
Estado de la mercadería después del descargue.		
	Ninguna	Base
Base en la cual está ubicada la mercadería		
	Tipo	Estado
Mercaderías que se encuentran alrededor		
	Si	No
Ambiente adecuado		
Existe humedad		
Existen plagas		

MANUAL DE PROCESOS DE ALMACENAJE		PÁGINA 18 - 18 COD. MA-PA VERSIÓN: 0
---	--	---

Registro de personal

Personal que participo en el cargue de mercadería.			
Nombre y apellido	Firma	Tipo de mercadería	Fecha y hora
Montacarguista:			
Coordinador operativo:			

REGISTRO DE SALIDA DEL VEHÍCULO	
Dirección: Panamericana Norte sector el Rosal	
Telf.: 062242070	
Número de placa del vehículo	
Hora de salida:	
Peso bruto.	
Peso neto.	
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Firma Autorizada.	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Firma Conductor.

FIN DEL MANUAL

ELABORADO POR: KARINA ARELLANO

ANEXO: OFICIO DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA



TRANSCOMERINTER CIA. LTDA.
RUC: 1791121104001

TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL CIA. LTDA.

- TRANSPORTADORES NACIONALES E INTERNACIONALES
- ADMINISTRADORES DE TRAFICO
- IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

Somo Contribuyentes Especiales según Resolución N°. 155

Tulcán, 20 de Diciembre del 2013.

Señorita:

Karina Arellano

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Presente:

Cordiales Saludos:

Dando contestación a su pedido, me permito comunicar que se da la autorización de que la estudiante haga uso de dicha información para del trabajo académico investigativo.

Particular que ponemos es su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL CIA. LTDA.
COORDINADORA ALMACENERA

COORDINADORA ALMACENERA TCI

OFICINAS EN ECUADOR

Quito: Calle 40 ES-72 y Av. Eloy Alfaro * Teléfono: (02)2485495/ (02)2473684

Huaquillas: Vía a Chacras Cel: 0999778970 / 0984825696

Tulcan: Av Panamericana Norte Sector Aeropuerto * Telfono: (06)2242035/(06)2242052

Guayaquil: KM 23 1/2 Vía Perimetral a 500 Metros del Mercado Mayorista * Teléfono: (04)2017636/(04)2017169

ANEXO: FORMATO DE ENCUESTA

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI					
	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES QUE ADQUIEREN EL SERVICIO DE ALMACENAJE EN TRANSCOMERINTER CIA. LTDA.					
<p>Objetivo de la encuesta.- Investigar la situación actual de la calidad en el servicio del almacén temporal aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.</p> <p>Nota: La información recolectada será confidencial y se utilizará únicamente para fines académicos.</p>						
Nombre de la empresa:						
<p>A continuación le solicitamos marcar con una X el nivel de la escala que mejor refleje su opinión, frente a cada criterio de evaluación.</p>						
		Muy Eficiente	Eficiente	Ni eficiente ni deficiente	Poco Eficiente	No Eficiente
	¿Piensa usted que el servicio de Almacenaje recibido es?					
		Muy Fiable	Fiable	Ni fiable ni no fiable	Poco fiable	No Fiable
	¿Piensa usted que el servicio de Almacenaje es Fiable?					
<p>¿El personal que realiza el almacenaje cuenta con los implementos adecuados? SI () NO () PORQUE?.....</p> <p>¿El equipo utilizado en el proceso de almacenaje es el apropiado? SI () NO () PORQUE?.....</p> <p>¿El área de almacenamiento de la mercadería está limpia y ordenada? SI () NO () PORQUE?.....</p> <p>¿Piensa usted que la mercadería tiene un manejo adecuado dentro del servicio de almacenaje? SI () NO () PORQUE?.....</p>						

	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
¿El servicio de almacenaje es oportuno a las necesidades del cliente?					
¿El personal le orienta para la solución de sus inquietudes o problemas en cuanto al servicio de almacenaje que usted va a adquirir en Transcomerinter Cía. Ltda.?					
¿Considera que Transcomerinter debería brindar mayor información acerca del servicio de almacenaje?					
¿Cree usted que se debería mejorar el servicio de almacenamiento?					
<p>¿El servicio recibido es de calidad? SI () NO () PORQUE?.....</p> <p>¿Existe una adecuada atención al cliente? SI () NO () PORQUE?.....</p>					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo considera al servicio de almacenaje?					
	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Poco insatisfecho	Insatisfecho
¿Nivel de satisfacción en cuanto al servicio de almacenamiento?					


Sugerencias.....
.....
.....

Gracias por su colaboración

ANEXO: FICHA DE OBSERVACIÓN

HOJA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO				
SERVICIO:		FECHA:		
ENCARGADO:		HORA:		
ELEMENTO	BUENO	MALO	REGULAR	OBSERVACIONES
AREA DE ALMACENAMIENTO				
LIMPIEZA AREA EXTERNA				
LIMPIEZA AREA INTERNA				
ESTANTERIAS				
ORDEN				
MERCADERIAS				
INSUMOS				
MAQUINARIA				
PRESENTACIÓN DE EMPLEADOS				
SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS				
FIABILIDAD				
ESPACIO				
SUPERVISIÓN				
SUGERENCIAS.....				

ANEXO: ENTREVISTA

	Universidad Politécnica Estatal del Carchi ENTREVISTA DIRIGIDA A COORDINADOR Y AUXILIARES DE ALMACENAJE DE TRANSCOMERINTER CIA. LTDA.
<p>Nota: La información recolectada será confidencial y se utilizara únicamente para fines académicos.</p>	
Cargo:	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Posee una misión clara del proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Se cumple con la misión establecida del proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Cuáles son los subprocesos de almacenaje? ----- ----- • ¿Existe un líder en el proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Cuál es el primer paso del proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Cuál es el último paso del proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Cuáles son los indicadores de calidad utilizados en el proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Quiénes son sus clientes internos en el proceso de almacenaje? ----- ----- • ¿Conoce los requerimientos que tienen los clientes internos? ----- ----- • ¿Quiénes son sus clientes externos en el proceso de almacenaje? ----- ----- 	

- **¿Dónde se encuentran ubicados sus clientes externos?**

- **¿Qué insumos se utilizan para el proceso de almacenaje?**

- **¿Cómo controla la calidad de los insumos utilizados para el proceso de almacenaje?**

- **¿Cuáles son los indicadores de calidad de los insumos utilizados el proceso de almacenaje?**

- **¿Qué tipo de recursos utiliza en el proceso de almacenaje?**

- **¿Dispone de recursos necesarios en el proceso de almacenaje?**

- **¿Cómo controla los recursos utilizados en el proceso de almacenaje?**

- **¿Qué documentos son utilizados en el proceso de almacenaje?**

- **¿Existen formatos establecidos de los documentos en el proceso de almacenaje?**

- **¿Posee indicadores de calidad en el servicio? ¿Cuáles son estos?**

Análisis de los procesos y la calidad del servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. de la ciudad de Tulcán.

(Entregado 16/03/2015 – Revisado 17/04/2015)

***Escuela de Administración de Empresas y Marketing (EAEM)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC - ECUADOR)***



***Evelyn Karina
Arellano
Chungana***

Ingeniera de la Escuela de Administración de Empresas y Marketing, de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

e-mail: evelyn.arellano@upec.edu.ec
karina.arellano8@hotmail.com

Resumen

Mediante esta investigación se analizó los inadecuados procesos de almacenaje en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. y la relación con la deficiente calidad del servicio.

Se aplicó técnicas, métodos investigativos, análisis de resultados con lo cual se evidenció que los procesos de almacenaje se manejan de forma empírica y no se cumpla con los estándares de calidad de un servicio.

La investigación tiene como objetivo diseñar una guía de procesos de almacenaje de mercaderías cuya finalidad es de minimizar tiempo y optimizar los recursos en este proceso.

El manual de procesos de almacenaje de mercaderías está dividido en tres actividades como es el descargue de mercaderías, almacenaje y cargue logrando de esta manera el cumplimiento de los objetivos planteados y ser una fuente de información para el personal de Transcomerinter.

El desarrollo de esta investigación desea mejorar el servicio de almacenaje, de esta manera mantener y conseguir nuevos clientes cumpliendo con sus expectativas y creciendo en el mercado para obtener mayor rentabilidad y fidelidad.

Con la elaboración de este manual contribuirá a un mejor desempeño del Almacén Temporal Aduanero y una mejor atención al cliente.

Palabras clave

Procesos, calidad, servicio, almacenaje.

Abstract

The inadequate process of storing was made by this research project at temporary customer's department store Transcomerinter limited company and the relationship with the deficient quality of the service.

Methods and techniques research were applied to get an evidence of the storing process which was managed in an empirical way, it means that, it did not overcome with quality standards.

The objective of this research project is to design a guide of goods storage process which aim is to minimize time and optimize the resources in this process.

The guide of goods storage process is divided in three activities: unloading, loading and storage of goods, making possible the achievement of the objectives, and to be an informative resource to the staff of Transcomerinter.

The performance of this research desires to improve the storing service, in this way to keep and get new customers, overcoming their expectations and growing in the market to achieve more profitability and loyalty.

This guide may contribute to a better performance of the temporary customer's department store and a better attention to them.

Keywords

process, quality, service, storage.

1. Introducción

En los últimos años es importante destacar la calidad de los servicios debido a que los clientes siempre buscan una mejor atención, por ende las empresas buscan alternativas para mejorar y estar en la preferencia de los clientes.

Con el presente trabajo investigativo se pretende contribuir al Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. con el diseño de un manual de procesos en el área de almacenaje para optimizar recursos en el menor tiempo posible.

Debido a los cambios de paradigma relacionados con la calidad a lo largo de las décadas pasadas, los Almacenes Temporales Aduaneros en el Ecuador enfrentan exigencias en su mercado local, para mantener su competitividad en la comercialización a sus clientes, situación por lo que propietarios y/o administradores precisan contar con un diseño de procesos que les facilite los conocimientos para mejorar la calidad en su servicio.

La calidad en el servicio se ha considerado como uno de los asuntos más importantes en el mundo de los negocios en la actualidad. El objetivo principal es cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades (Castro, 2013, pág. 3-4).

Las empresas dependen de sus clientes por lo tanto deben satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cubrir las expectativas para seguir mejorando, lo cual generalmente implica conocimiento de la existencia de la organización, la marca y el servicio que ofrece, es decir la empresa debe profundizar las relaciones con sus clientes y esmerarse por mantenerlo.

El servicio de los Almacenes Temporales Aduaneros es muy importante porque debe brindar servicio Logístico (Carga, Aduana, Almacén y Distribución), realizar el seguimiento de sus entregas, llevar el nivel de inventario por productos, poseer servicios de manipulación (grúas, embalaje, etc.), brindar una infraestructura acondicionada para sus productos, tener unidades de transporte, poseen un sistema de seguridad, contar con un sistema de Control para el Aseguramiento de la Calidad es así como se le agregaría mayor valor a su servicio (Vargas, 2009, pág. 15).

2. Materiales y métodos

La presente investigación tendrá una modalidad cualitativa y cuantitativa ya que su proceso es recolectar, analizar y vincular datos para responder a un problema de investigación y este se lo realiza a través de un criterio profesional y se lo conjuga con la deducción de los datos estadísticos obtenidos con los fines respectivos, es así como se analizó los procesos y la

calidad con la que se brinda el servicio en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

También se utilizó los siguientes tipos de investigación:

Investigación bibliográfica por cuanto es necesario acudir a diferentes textos, libros y otros documentos que nos permitan tener una base fundamental de datos que sirva como referente para acoplar información que pudiere considerarse valiosa en nuestro estudio.

Investigación Exploratoria debido a que a través de la misma se pretende tener conocimiento sobre la realidad a cerca de Transcomerinter Cía. Ltda. así como de sus clientes y su nivel de satisfacción.

Investigación De campo ya que la investigación requiere datos directos de la fuente del problema en el lugar donde se desarrolla el mismo. Además que se observará el comportamiento de la demanda.

3. Resultados y la discusión

La técnica utilizada para el levantamiento de información fue la encuesta dirigida a los agentes de aduana y la entrevista a los empleados de la almacenera, a continuación se presenta algunos resultados obtenidos:

3.1. Encuesta dirigida a los agentes de aduana:

¿Considera que Transcomerinter debería brindar mayor información acerca del servicio de almacenaje?

Tabla 34: Mayor información

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	60
De acuerdo	1	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana

Elaborado por: Karina Arellano

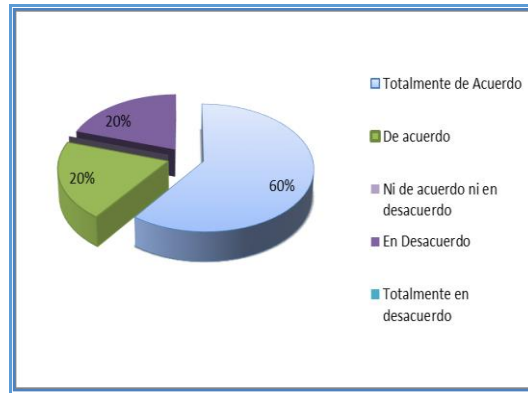


Gráfico 16: Mayor Información
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- En un mayor porcentaje los agentes de aduana están totalmente de acuerdo que se brinde mayor información en base al servicio de almacenaje que brinda Transcomerinter Cía. Ltda. para así incrementar sus ingresos y tener un posicionamiento en el mercado colombo-ecuatoriano.

¿Cree usted que se debería mejorar el servicio almacenamiento?

Tabla 2: Mejoramiento del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	1	20
De acuerdo	3	60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana
Elaborado por: Karina Arellano

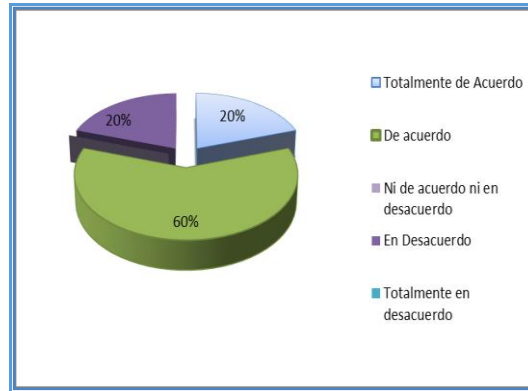


Gráfico 2: Mejoramiento del servicio
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- Se considera que en su mayoría el servicio de almacenaje debe mejorar para que cumpla con estándares de calidad, ofrezca un servicio que cumpla con las expectativas del cliente en este caso con los agentes de aduana que hacen uso de este mientras se realiza la nacionalización de la mercadería.

¿Nivel de satisfacción en cuanto al servicio de almacenamiento?

Tabla 3: Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	1	20
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	40
Poco Insatisfecho	2	40
Insatisfecho	0	0
Total	5	100

Fuente: Agentes de aduana
Elaborado por: Karina Arellano

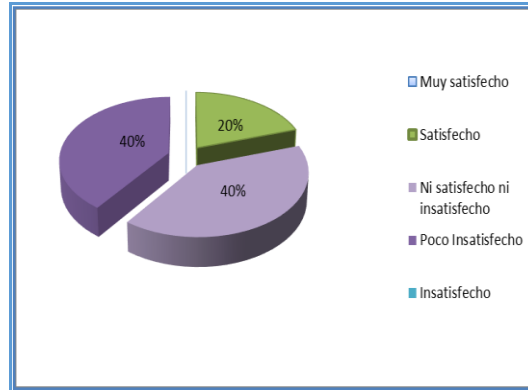


Gráfico 317: Satisfacción del cliente
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Karina Arellano

Análisis.- La mayoría de los usuarios están ni satisfecho ni insatisfecho y poco insatisfechos con el servicio que les brinda este Almacén Temporal Aduanero por lo que manifiestan que el personal de Tanscomerinter Cía. Ltda. debe ser capacitado para mejorar el servicio y acoger mejor a sus clientes.

3.2. Entrevista dirigida a los empleados de la almacenera:

En la entrevista realizada en Transcomerinter se pudo evidenciar que no cuentan con una misión del proceso de almacenaje, con lo cual hace que tomen en cuenta la misión general de la empresa para desempeñar sus labores y alcanzar el objetivo que es custodiar las mercaderías de cada importador.

De igual manera dentro del proceso de almacenaje no se tienen subprocesos establecidos en documentos que puedan ayudar a seguir un orden cronológico para realizar el almacenamiento de mercaderías a este proceso lo dirige un líder denominado jefe operativo encargado de verificar las entradas y salidas de la mercadería y el peso de estas que deben ser subidos a un sistema ellos manejan empíricamente este proceso sin documentos escritos que lo validen.

Dentro del proceso no existen indicadores de calidad para que se mida si se cumple o no las expectativas del cliente como es el agente de aduana.

Esta empresa posee clientes internos como son el importador y el exportador de mercaderías y por lo tanto ellos conocen de los requerimientos de estos; de la misma manera poseen clientes externos como son los agentes de aduana encargados de la nacionalización de las mercaderías

y la SENAE (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) la ubicación de sus clientes en el caso de los agentes de aduna están a nivel Nacional (Quito, Guayaquil), y la SENAE como sucursal local.

Los insumos utilizados son maquinaria y mano de obra; estos no son controlados para medir su calidad ya que si una maquina no funciona la remplazan con otra pero no de las mismas características es decir no manejan indicadores de calidad para sus insumos utilizados.

Transcomerinter Cía. Ltda. cuenta con instalaciones propias, maquinaria, mano de obra para cumplir con sus clientes y que la mercadería se encuentre en buen estado, mediante un trabajo coordinado con el jefe operativo.

Para el almacenaje de mercadería se utilizan documentos tales como:

- Movimiento de carga en bodega (entrada)
- Control de cargue o descargue.
- Movimiento de carga en bodega (salida)
- Salida autorizada
- Transporte y logística almacenera.

Estos ya tienen formatos establecidos diseñados por los empleados y validados por un superior.

Transcomerinter Cía. Ltda. no maneja indicadores de calidad en el servicio, es decir no miden la satisfacción de sus clientes para conocer si se cumplen o no las expectativas de los mismos y así mejorar continuamente en la prestación de este servicio, almacenaje.

3.3. Ficha de observación:

La observación realizada en Transcomerinter dentro de los parámetros establecidos se puede decir que el área externa no cuenta con la limpieza adecuada ya que el piso está lleno de polvo y existe material de construcción, las estanterías son pocas y no están en uso, las mercaderías se encuentran ordenadas en base a una numeración establecida de la bodega, la maquinaria utilizada está deteriorándose con el pasar de los años, los encargados de las bodegas cuentan con chalecos, casco y botas de acero para su seguridad pero los estibadores no tienen una presentación adecuada y no utilizan mascarillas para protegerse del polvo, cabe destacar que a los empleados ya se les doto de estas, la supervisión de mercaderías está realizada por los guardias de seguridad y existe un amplio espacio para mayor almacenamiento de mercaderías.

Es importante manifestar que este Almacén Temporal Aduanero recientemente fue reubicado y tiene un plazo de seis meses para finiquitar las adecuaciones respectivas para una mejor atención y cumplimiento de los requerimientos necesarios.

4. Conclusiones

- El proceso de almacenaje del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. carece de con una misión clara es decir no se establece el porqué y el para qué de su existencia.
- No se han determinado los indicadores de calidad en el almacenaje de mercadería.
- El Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. no dispone de un manual de procesos en el área de estudio, determinando que las actividades se realicen de una manera empírica, sin la debida optimización de tiempo y recursos.
- La falta de indicadores de calidad en los insumos y la ausencia de un registro de control de calidad de los mismos, en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. establece una disminución significativa en los tiempos de entrega de la mercadería, además de que los insumos dañados sean remplazados por otros de menor capacidad.
- La administración del Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. desconoce el porcentaje de satisfacción del cliente en razón de que no se identifican los indicadores de calidad.
- En el proceso de almacenaje no existe un registro de control diario de las mercaderías, las que pueden sufrir averías estableciendo una notable baja de calidad en el servicio que presta el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda.

- El espacio físico destinado al almacenamiento de mercaderías, en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. no conserva las características adecuadas para su óptimo mantenimiento de manera que se requiere la reestructuración de la infraestructura para un mejor servicio al cliente.

- La inexistencia de un sistema de seguridad laboral y salud ocupacional en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. limita al personal para una adecuada utilización de la indumentaria requerida para su seguridad en el proceso de almacenamiento.

- La ausencia de un programa de capacitación laboral en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. limita el desarrollo personal y profesional de los trabajadores lo que incide directamente en el mejoramiento de la calidad de atención al cliente.

5. Recomendaciones

- Elaborar una misión clara y bien definida para que así los clientes conozcan que es el proceso de almacenaje.

- Establecer indicadores de calidad que ayuden a optimizar recursos y minimizar tiempo en el proceso de almacenaje.

- Implementación de un manual de proceso para que las actividades sigan un orden cronológico para lograr mayor eficiencia, eficacia dentro del servicio de almacenaje.

- Implementar indicadores de calidad para los insumos y controlar estos para que no sufran daños y no sean remplazados por otros; de esta manera no se perderá tiempo y se brindará un mejor servicio.

- Elaborar indicadores de calidad en el servicio para conocer si los clientes están satisfechos por el servicio brindado y seguir creciendo en el futuro como organización.

- Realizar un control de la mercadería para que esta se encuentre en buen estado.

- Mejorar el espacio físico con las características adecuadas para el óptimo mantenimiento de las mercaderías, especial el piso y la cubierta para mayor protección a las mercaderías y personal que labora en la almacenera, contratando personal de aseo para así tener limpia el área de almacenaje y de esta manera las mercaderías no sufran ningún deterioro.

- Implementar un sistema de seguridad laboral y salud ocupacional en el Almacén Temporal Aduanero Transcomerinter Cía. Ltda. para que el personal se sienta bien en su lugar de trabajo y tenga la seguridad necesaria.

- Capacitar al personal en atención al cliente, manejo de mercaderías y utilización de maquinaria, para brindar un servicio de calidad y acoger a nuevos clientes.

- Brindar capacitaciones sobre pertenencia a la institución para que de esta manera los trabajadores se sientan parte de ella y trabajen para el mejoramiento de la misma y superación personal.

Bibliografía y linkografía

Aldana, Luzángela. (2010). *Administración por Calidad. Colombia. Alfaomega.*

Alatriza, Yamiz. (24 de Marzo de 2012). *El Blog Legal de Yami*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de <http://web-legal-de-yami.blogspot.com/2012/03/los-almacenes-aduaneros-precisiones.html>

- Beltrán, Jaime; Carmona, Miguel; Carrasco, Remigio; Rivas, Miguel; Tejedor, Fernando. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Centro de Andaluz para la Excelencia en la Gestión.
- Besterfield, Dale. (2009). *Control de calidad*. Mexico: Pearson. Octava edición.
- Burbano Benítez, Rene. (8 de Noviembre de 2013). Agente de Aduanas. (K. A. Arellano Chunganá, Entrevistador)
- Cadena, Gabriela. (2014). *Los procesos aduaneros de importación y exportación en la agencia de aduanas Nora González de la ciudad de Tulcán, y el mejoramiento continuo de procesos*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Cantero, Cora; Cardenñosa, Elisa & Zaldivar, Edelsys: "Apuntes acerca el Desempeño Empresarial" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 141, 2010. Texto completo en <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2010/>
- Capacitación de agentes de aduana: sistemas de perfiles de riesgo. (Diciembre 2014). http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/Diapositivas_control.pdf
- Casanova, Andrea. (2014). *El manejo de carga perecible y las utilidades de los exportadores que transitan por la frontera Tulcán-Ipiales*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Castro, Graciela. (2013). Repositorio UTA. Recuperado el 28 de Noviembre de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/4765/54%20MKT.pdf?sequence=1>
- César Camisón. (2007). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson. Primera Edición
- Chiavenato, Idalberto. (2001). *Administración Procesos Administrativos*. México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, Idalberto. (2006) *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGRAW-HILL Tercera edición.
- Chunez, Jorge. (2014). *Depósito Aduanero Público y los importadores que no acceden a los servicios que ofrece este régimen en la Dirección Distrital de Aduana Tulcán*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Contreras, Michael. (2012). *A1 Empresarial*. Obtenido de <http://www.a1empresarial.com/diccionariodemarketing2.html>
- Deming, Edwards. (2008). *Calidad Productividad y Competitividad*. Madrid: Díaz De Santos.

- Evans, James & Lindsay William. (2008). *Administración y control de la calidad*. Santa Fe: Cengage Séptima edición.
- Fontalvo, Tomas; Vergara, Juan & Universidad de Cartagena. (2010). *Gestión de la calidad en los servicios*. Eumed-Universidad de Málaga: Primera edición.
- Pérez, J.A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Guajardo, Edmundo. (1996). *Administración de la Calidad Total*. México: Pax México.
- Gutierrez, Humberto. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGRAW-HILL.
- Hernandez, Claudia. (2009). *Calidad en el servicio*. México. Trillas.
- Ivancevich, John. (1996). *Gestión calidad y Competitividad*. Colombia: Irwin.
- Jobber, David. (2012). *Administración de ventas*. México: Pearson.
- Krajewski, Lee. (2008). *Administración de Operaciones. Procesos y cadenas de valor*. México: Pearson Educación.
- López, Nathali. (2014). *Manejo de Mercancías en el Depósito Temporal Transcomerinter de la Ciudad de Tulcán. Estudio de Caso*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- López, Paloma. (2011). *Como hacer un Manual de Calidad según la Nueva ISO: 9001-2008*.
- López, Susana. (2011). *Sistemas de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Méndez, José; Viguera, David & Serrano, Ildefonso. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*. México. Secretaría de Educación Pública, Instituto Politécnico Nacional.
- Munch, Lourdes. (2011). *Calidad y Mejora Continua*. México: Trillas. Primera edición.
- Ojeda, Felix. (2006). *Diccionario de Administración de Empresas*. Argentina: Claridad.
- Ortiz, Marcelo. (Julio de 2012). Repositorio UTA. Recuperado el 15 de Diciembre de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2465>
- Pérez, J.A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Puga, Karina. (Mayo de 2012). Repositorio digital UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/944>
- Reyes, Agustín. (2006). *Administración de Empresas Teórica y Práctica*. México: Limusa.

- Robbins, Stephen. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, Carlos. (2012). *Didáctica de las ciencias económicas: una reflexión metodológica sobre su enseñanza*. Enciclopedia Virtual.
- Rodríguez, Mildred. (Octubre de 2004). Cdigital. Recuperado el 5 de Diciembre de 2013, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf>
- Schoroeder, Roger; Goldstein, Susan Meyer; & Rungtusanatham, Jhonny. (2011). *Administración de Operaciones*. Mc Graw Hill. Quinta edición.
- Selva, Joaquín. (2010). *Conceptos y términos básicos relacionados con la administración de empresas. Literatura administrativa para estudiantes universitarios*. Valencia-España.
- Summers, Donna. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Person.
- Taticuán, Ana. (2014). *Las operaciones de carga y descarga en los Depósitos Temporales de la ciudad de Tulcán y el despacho de mercancías*. Comercio Exterior y Negociación Internacional. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Valderrey, Pablo. (2013). *Herramienta para la Calidad Total*. Bogotá: ediciones de la u.
- Vargas, Johana. (2009). Repositorio Dijital UTE. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/7254/1/38205_1.pdf
- Yépez, Gabriela. (2009). Repositorio Digital EPN. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/1195/1/CD-2040.pdf>